

MAKSUTON KAUKOPALVELU HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTOSSA - KOKEILUSTA KÄYTTÄNTÖÖN

Juha Leppämäki / tietoasiantuntija / Helsingin yliopiston kirjasto
Maksutonta, ilmaista vai vaihdantaa? Kirjastojen näkökulmia kaukopalveluun
7.11.2025

HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTO JA SEN KAUKOPALVELU

- Suomen suurin yliopistokirjasto
- Palvelemme yli 40 000 opiskelijan ja työntekijän kansainvälistä tiedeyhteisöä neljällä kampuksella ja verkossa
- Ex Libris Alma kirjastojärjestelmänä 2020 alkaen
- Primo VE asiakkaiden discovery-järjestelmänä
- Kaukopalvelussa tapahtunut muutoksia viime vuosina
- Erillisestä kaukopalveluohjelmistosta siirryttiin käyttämään Almaa kaukopalvelussa syyskuussa 2021
- Koko kirjaston kaukopalvelu keskitettiin keskustakampuksen kirjastoon
- Kaukopalvelu siirtynyt aineistopalveluista osaksi hankintapalveluita

MAKSUTTOMUUSKOKEILUN TAUSTAA

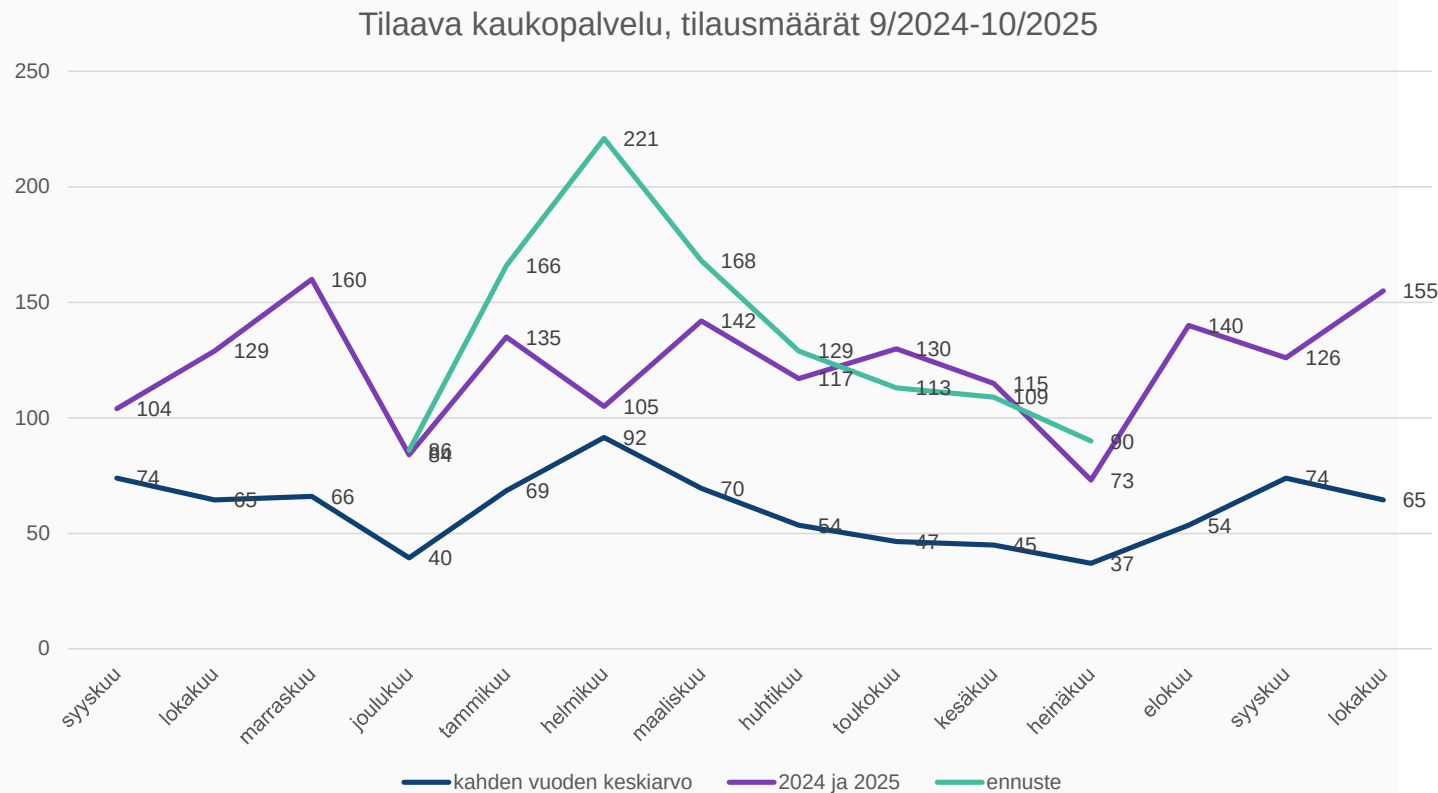
- Kaukopalvelun hinnastoa uudistettiin kevään ja syksyn 2024 aikana
 - Pyrittiin selkeyttämään ja yksinkertaistamaan hinnastoa
- Tarve tukea opiskelijoiden valmistumistavoitteita tilanteessa, jossa ei voida ostaa kaikkia toivottuja kirjoja tai kausijulkaisuja
- Kaukopalvelu tehtiin maksuttomaksi HY:n opiskelijoille ja henkilökunnalle
 - Rajattiin max. kymmeneen tilaukseen kuukaudessa per asiakas
 - Alma tukee vuosittaista maksimirajaa kaukopalvelupyynnöille
 - Tätä ei käytetty, vaan tehtiin Alman analytiikassa kysely, joka näyttää kuukausittaiset tilausmäärät. Kaukopalvelun henkilökunta voi seurata kyselystä onko 10 tilauksen raja ylittymässä
- Hankintaa ja kaukopalvelua alettu katsoa yhtenä kokonaisuutena
 - Kaukopalvelu siirtyi hallinnollisesti osaksi hankintaa ja nykyään osa hankinnan henkilökunnasta osallistuu kaukopalveluun

TILAAJAT JA TILAUSMÄÄRÄT ENNEN MAKSUTTOMUUTTA

- Ennen kokeilua 72% kaukopalvelun asiakkaista oli henkilökuntaa ja 23% opiskelijoita, 5% oli ulkopuolisia asiakkaita
- Kaukopalvelutilausten kokonaismäärä on tasaisesti laskenut jo useiden vuosien ajan, joskin tilaavan kaukopalvelun tilausmäärät kääntyivät hieman yllättäen nousuun vuonna 2023
- Vuonna 2023 tilaavan kaukopalvelun tilausmäärät olivat n. 60 tilausta kuukaudessa ja lähettävän 140 tilausta kuukaudessa
- Tilaukset Varastokirjastosta olivat jo maksuttomia HY:n henkilökunnalle ja opiskelijoille
- 60% tilauksista tehtiin Varastokirjastosta

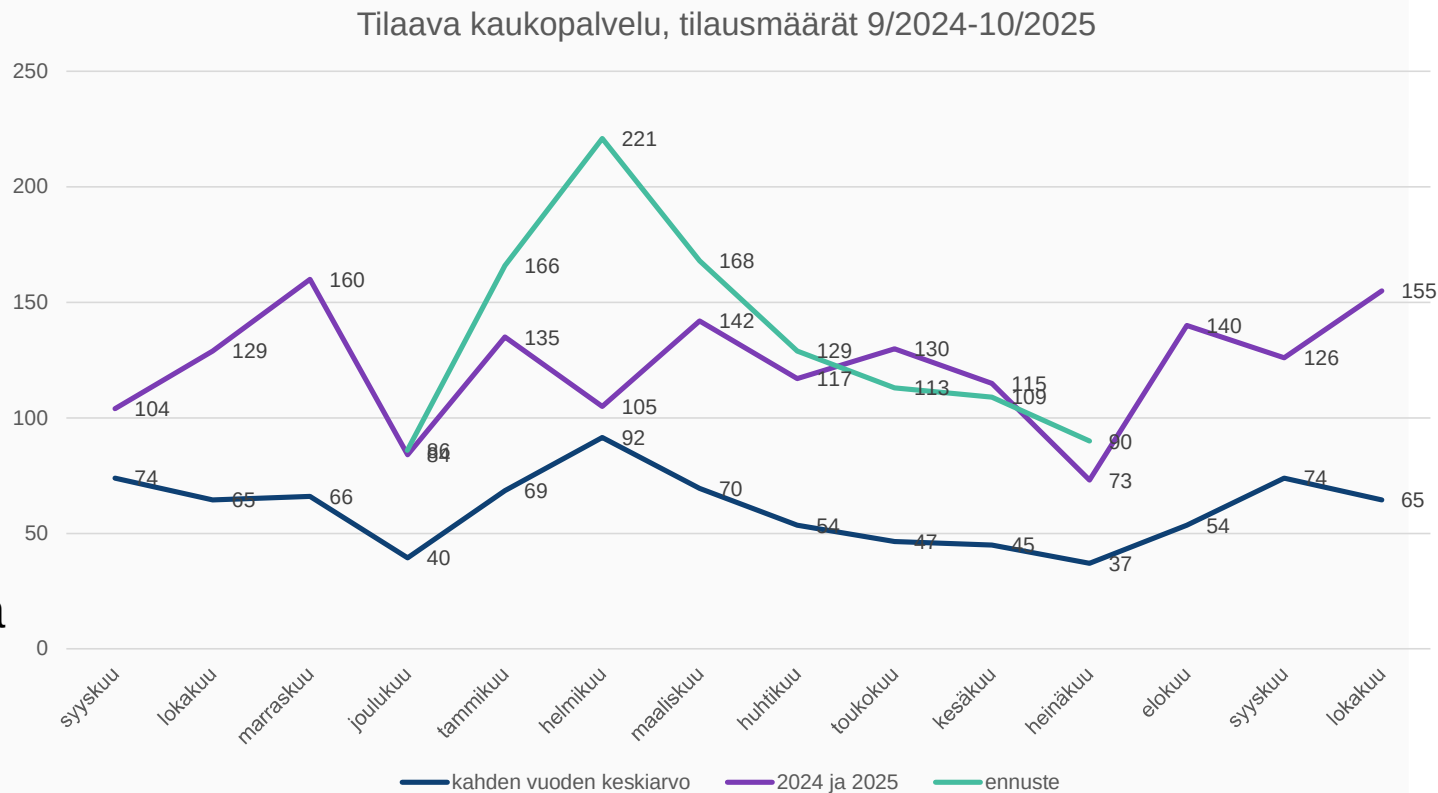
KAUKOPALVELUN MAKSUTTOMUUSKOKEILUN TULOKSIA

- Kokeilun alussa tilausmäärä kasvoi tasaisesti: marraskuussa tilausmäärä oli 2,4-kertainen verrattuna kahden vuoden keskiarvoon
- Vuodelle 2025 laadittiin kaksi skenaariota: joko tilausmäärä jää 2,4-kertaiselle tasolle tai kasvu jatkuu
- Viereisessä kaaviossa on mukana näistä kahdesta maltillisempi ennuste joulukuusta heinäkuuhun
- Kokeilua päätettiin jatkaa elokuun 2025 loppuun



KAUKOPALVELUN MAKSUTTOMUUSKOKEILUN TULOKSIA

- Kasvu jäi lopulta ennustettua maltillisemmaksi
- Tilausmäärät ovat pysyneet noin kaksinkertaisina verrattuna kahden vuoden keskiarvoon
- Elokuussa 2025 maksuttomuutta päätettiin jatkaa toistaiseksi
- Syksyn aikana tilausmäärät ovat pysyneet samalla tasolla
- Vuonna 2025 keskimäärin 124 tilausta / kk



TILAAJAMÄÄRÄT JA TILAUSMÄÄRÄT SYYSKUU 2024 – ELOKUU 2025

Asiakasryhmä	Tilaajat	Tilaukset
HY henkilökunta	267	752
HY opiskelija	265	659
Muut	14	22
Kaikki yhteensä	546	1433

- Tilaajat jakautuvat nyt tasaisesti opiskelijoiden ja henkilökunnan välillä
 - Henkilökunta tilaa hieman enemmän
- Yliopiston ulkopuolisten asiakkaiden tilausmäärät jäivät pieniksi
- 52% tilauksista oli kirjalainoja ja 48% artikkelitilauksia
- Opiskelijoiden osuus tilaajista kasvoi huomattavasti maksuttomuuden seurauksena

LISÄÄ TIETOA TILAAJISTA JA TILAUKSISTA

9/2024 - 8/2025

Tilaaajia yhteensä 546

- Näistä 71% käytti kaukopalvelua vain yhden kuukauden aikana (387 tilaajaa)
- 26% tilaajista käytti palvelua 2-4 kuukautena (143 tilaajaa)
- 3% tilaajista käytti palvelua 5-9 kuukautena (16 tilaajaa)
- Vain yksi asiakas on käyttänyt kaukopalvelua 9 kuukautena

Tilauksia yhteensä 1433

- 57% asiakkaista teki yhden tilauksen
 - 22% kokonaistilausmäärästä
- 90% asiakkaista on tehnyt 1-5 tilausta
 - 57% kokonaistilausmäärästä
- 9% asiakkaista teki 6-20 tilausta
 - 31% kokonaistilausmäärästä
- 1% tehnyt enemmän kuin 20 tilausta
 - 12% kokonaistilausmäärästä
 - Isoin tilausmäärä asiakkaalla oli 41 tilausta

KAUKOPALVELUN KULUT MAKSUTTOMUUSKOKEILUN AIKANA

Tilaavan kaukopalvelun kulut

9-12/2024: 2443 €, 37 ifla*

611 € / kk, 9 ifla / kk

1-7/2025: 5868 €, 120 ifla

978 € / kk, 20 ifla / kk

Arvio, jos Varastokirjasto olisi ollut auki:

735 € / kk, 15 ifla / kk

(syksyllä ennen Varastokirjaston sulkua
n. 25% tilattiin Varastokirjastosta)

*ifla = ifla voucher

Kokeilun aikana Varastokirjasto oli aluksi auki, mutta keskeytti lainauksen muuton ajaksi. Tämä vaikutti kokeilun kuluihin, koska paljon käytetty maksuton tilauspaikka ei ollut saatavilla. Kulut nousivat arviolta 33%.

Toisaalta Varastokirjaston sulkua aiheutti nousua Helsingin yliopiston kirjaston lähettävän kaukopalvelun tilausmäärissä ja tuotoissa.

Varastokirjastotilausten osuus oli pienempi kuin maksuttomuuskokeilua edeltävän vuoden aikana

Kaukopalvelun kulut ja tuotot pysyivät hyvässä tasapainossa kokeilun ajan.

HANKINTAPYYNTÖJEN OHJAAMINEN KAUKOPALVELUUN

- Asiakkaita on yritetty ohjata käyttämään kaukopalvelua torjumalla hankintaehdotuksia, jotka on katsottu paremmin kaukopalvelun kautta hoidettaviksi (artikkelit, vanhat kirjat)
- Ajalla syyskuu 2024 - kesäkuu 2025 torjuttiin 107 hankintapyyntöä ja kehoitettiin asiakasta tekemään kaukopalvelutilaus
- 107 hankintapyyntöä sama asiakas teki kaukopalvelupyynnön vain 19 tapauksessa (18%)
 - Päätelimme, että hankintapyyntöjen tekijöiden ohjaaminen kaukopalveluun tällä tavalla on tehotonta
- Uutena ratkaisuna muutamme jatkossa hankintaehdotukset kaukopalvelupyynnöiksi kirjastojärjestelmän sisällä
 - Toiminto tuli mahdolliseksi Alman elokuun 2025 päivityksessä

MAKSUTTOMAN KAUKOPALVELUN TULEVAISUUS

- Tilausmäärä on kasvanut, mutta pysynyt hallittavissa
- Saatu enemmän opiskelijoita asiakkaaksi
- 10 tilausta / kk on ollut riittävä määrä
 - harvoja asiakkaita, joilla raja tullut vastaan
- Kulut pysyneet kohtuullisina yleisesti ottaen ja myös suhteessa lähettävän kaukopalvelun tuottoihin
- Tilaavan ja lähettävän kaukopalvelun tilausmäärät ovat nyt samalla tasolla
- Saatu palaute ollut positiivista - aihe ei kuitenkaan noussut näkyvästi esiin syksyn 2024 asiakaskyselyssä
- Noutamattomien kaukopalvelutilausten määrä on kasvanut maksuttomuuden myötä
 - Tilannetta seurataan
 - Tarvittaessa otetaan käyttöön maksu noutamattomasta kaukolainasta
- Hinnastoa tarkastellaan taas uudelleen mm. FUN:in uusien suositushintojen kannalta
- Maksuttomuus HY:n opiskelijoille ja henkilökunnalle jatkuu toistaiseksi