

Üle-eestiline raamatute laenutus: küsimused ja vastused

Viimasel infoseminaril 16.veebruaril ei jõudnud me kõigile teie küsimustele vastata. Vastused kõigile vastamata jäänud küsimustele leiате allpool.

TEENUSES OSALEMINE
Kas kataloogi saab teha märke ka, kui mõni raamatukogu ei saa osaleda RVLi teenuse tagamisel? Vastus: Teenusega liitumiseks sõlmib raamatukogu Eesti Rahvusraamatukogu (RaRa) vastava lepingu, seega ootamatult ei juhtu see ühegi raamatukogu jaoks.
Kas raamatukogu liitub terve koguga või valib ise välja, millised raamatud platvormiga liidab? Vastus: Teenuse arenduse käigus on loodud võimalus määrata ja piirata teenusesse haaratud kogu. Igas raamatukogus võib olla kogusid, millega ei saa teenusesse tulla. Näiteks Rahvusraamatukogul endal on arhiiv, mis ei tule kunagi teenusesse. Siiski soovitame teenuse käivitamise faasis, mil oluline on kasutajates huvi äratada ja teenusele lai kasutajaskond leida, liituda võimalikult suure kogude hulgaga, sh selle osaga, mille vastu on tavaliselt väga suur huvi. Nii plaanime toimida näiteks meie ise Rahvusraamatukogu kogudega, kellel ongi ju asenduspinna tingimustes pakkuda ainult uut ja värsket kirjandust, sekka muidugi muudki. Kui selgub, et teenusesse pakutavates kogudes tuleb teha korrekture, on seda alati võimalik teha.
Kas raamatukogudel on võimalik ka näha enda statistikat? Näiteks mitu raamatut aastas selle süsteemi kaudu laenutatud on? Mis raamatud need olid? Jne. Vastus: Jah, igal osaleval raamatukogul on võimalik näha oma raamatukogu kogude ja nende kasutamise seotud statistikat. Samas tasub meelde tuletada, et oma raamatukogu laenusstatistika on raamatukogudel olemas ka nende oma raamatukogusüsteemis, kus kajastuvad kõik laenutoimingud (tellimine, laenutamine, pikendamine, tagastamine jm) .
Millised on võimalikud kulud osalevatele raamatukogudele? Vastus: Oleme teenust kujundades ette näinud, et osalevad raamatukogud katavad oma asutuse personali kulud. Kõik muud kulud, sh raamatute pakkimiseks mõeldud pakendid, katab Rahvusraamatukogu.
Kuidas pakendid raamatukogudesse jõuavad? Vastus: Seda korraldab Rahvusraamatukogu, hetkel selle töövooga juba tegeletakse.
Kas kooliraamatukogudest on ka võimalik raamatuid tellida? Vastus: Hetkel teenusega alustades kooliraamatukogud kaasatud ei olnud, kuid edaspidi on nad teenusesse oodatud.

KASUTAJA ROLLID, ÕIGUSED

Kas võiks Minu Raamatukogus vahetada ennast ka kasutaja/laenutaja rolli?

Vastus: Juhul kui inimene on nii teenuses osaleva raamatukogu töötaja kui ka teenuse kasutaja, siis on tal nii töötaja konto kui kasutaja konto. Hetke arenduse kohaselt on teenuse avalik keskkond ja selle haldusliides eraldi keskkonnad, nii et vajalik on eraldi sisselogimine. Kas ja kuidas teha selles muutusi, on edaspidiste täiendavate arenduste teema.

Kui raamatud on soetatud KOV eelarvest, siis peaks ikka eesõigus olema laenutada raamatut kohalikul lugejal, kes realselt kohal on.

Mis saab, kui raamat tellitakse veebist ning samal ajal võtab lugeja selle riulist. Kes saab laenutusõiguse?

Vastus: Uue üle-eestilise teenuse potentsiaalsed kliendid on kõik Eesti inimesed. On selge, et kui konkreetnes raamatukogus on kohalikud inimesed end väljaandele järjekorda pannud, siis seda väljaannet teenuse kaudu ei tellita või kui see juhuslikult on hetkel teenuses, siis seda pikendada ei saa, tuleb tagastada. Sellega on kohalikul inimesel eelisolukord. Samas juhime ka tähelepanu, et kui meie teenuse kaudu laekub raamatukogule tellimus, ei ole raamatukogul teada, kas tellijaks on näiteks sama kohaliku omavalitsuse elanik või keegi 200 km kauguselt. Niisamuti ei tea kasutaja, millisesse Eesti raamatukokku tema tellimus realselt jõudis. Seega, kõik kasutajad on samatähtsad.

Ei ole reaalne, töötaja ei pruugi istuda kogu aeg arvutis, et tellimusi kontrollida. Kui lugeja ilmub raamatuga töötaja ette, tuleb see lugejale ära laenutada.

Kohalik teenuse kvaliteet ei tohi kannatada üleriigilise teenuse huvides. Ei saa raamatut ju lugeja käest ära võtta argumendiga, et keegi kuskil veebis tellis.

Vastus: Ehk saame paralleeli siinkohal tõmmata sellega, kuidas teenindame lugejaid siis, kui väljaanne on e-kataloogi kaudu ette tellitud mõne teise oma raamatukogu lugeja poolt või oleme pakendanud raamatu RVL-i kliendile väljasaatmiseks. Neid loeme ju reserveeritud teavikuteks, mida enam uutele soovijatele välja laenutada ei ole võimalik.

Või teisalt: kuidas toimime, kui lugeja töötab lugemissaalis raamatuga, millele ei ole kataloogis tema nimele laenutust vormistatud, kuid millele tuleb kas e-kataloogi või meie teenuse kaudu tellimus? Kahtlemata ei toimiks me kummalgi juhul selliselt, et võtame hetkel väljaandega töötavalt inimeselt raamatu käest ära. Me laseme lugejal sellega rahulikult töötada hetkeni, mil raamatukogus tööpäev läbi saab ja lugeja oma töö lõpetab või teaviku tellinud inimene (või meie teenuse puhul kullerfirma) raamatukokku tellimusele järele tuleb.

KULLERFIRMAD

Kas on analüüsitud olemasolevat ja tulevast võimalikult laienevat Omniva pakiautomaatide võrku?

Vastus: Jah, projekti raames viis meie projektpartner läbi ka kullerteenuseid pakkuvate firmade ja nende teenuste analüüsi.

Kui ei ole projektil oma transporditeenus, siis lisandub sorteerimisjaamade töötajate töökoormus. Kullereid ei jätku täna toidukaupade üle-Eesti vedamiseks.

Vastus: Jah, selleks, et tellitud väljaandeid kasutajani toimetada, kasutame kullerfirmade teenuseid. Meil on sõlmitud leping, millega kullerfirmad on võtnud vastutuse meie pakid vajalikul ajal õigesse kohta toimetada.

Kas raamatuid jm hakkab (Omniva) süsteem saatmiseks kaasa võtma otse raamatukogust kullerteenusena?

Vastus: Jah, kullerfirmad tulevad kokkulepitud aegadel raamatukokku pakkidele järele ning toovad need ka raamatukogudesse tagasi.

Kullerteenuste valik peab olema keskkonnasäästlik. Praegu on nii, et mõni logistika käib Tartust üle Tallinna logistikalaos tagasi Tartusse, kasvõi kõrvalmajja

Kuidas kogu pakendikulu, kullerautode kütusekulu jms suhestub keskkonnahoidlikkusega?

Vastus: Keskkonnasäästlikkus on kahtlemata oluline. Oleme teenuses määranud reeglid, mille alusel teenus otsustab, millisesse raamatukokku tellimus suunata. Kõige olulisem neist on see, kas on raamatukogusid, kust kasutaja saaks kogu oma tellimuse korraga kätte. Kui selliseid raamatukogusid on mitu, siis hakkame vaatama järgmisi reegleid ning kasutaja lähedus on üks neist.

Kust tulevad summad kullerteenuse ja pakkematerjalide jaoks?

Vastus: Pakkide transpordi eest tasub kasutaja tellimust vormistades (tasub korraga nii saatmise kui tagastamise eest, saab pakki kaasa ka tagastussedeli). Pakendid hangib Rahvusraamatukogu.

Hajaasustuse piirkonnas raamatute tagastamine ebamugav. Kuller toob koju, tagastamiseks peab linna sõitma, sest pakikappe on vähestes kohtades.

Vastus: Teenuses eeldame, et kasutaja tagastab sama meetodiga nagu ta ka kätte sai. Seega, kui tellimust vormistades on valitud, et kuller toob koju, siis saab tellida pärast kulleri ka tagastatavale pakile järele.

Kas praegune süsteem ei toimi, kus Omniva kaudu saab pakke saata? Kuna raamatuid tellitakse teistest raamatukogudest (kaugemalt kui oma vald/maakond) haruharva, siis Omniva kaudu saab ilusasti need saadetud ja ka endale tellitud. Hinnalt tuleb see isegi odavam, esitluselt jäi kõlama saatmiskulu 4-5€, mis on tegelikult päris kallis.

Vastus: Soovime oma teenuses anda kasutajale suuremat valikut, kui üks firma. Kuigi Omniva pakiautomaatide võrk on kõige suurem, annavad teised firmad siiski ulatust juurde.

Kõige olulisem on siin pakiautomaatide asukohad minu jaoks, kui ma tahan "kolkasse" raamatuid ja pakiautomaat asub tõmbekeskuses. Vajalik on tulevikuteenus ehk personaalsed või väga lokaalsed + keskustes olevad pakiautomaadid.

Vastus: Arenduste esimeses etapis piirdusime firmadega, kes pakuvad teenust üle Eesti ning kel on nii pakiautomaatide võrk kui kullerteenus. Aruteludes oleme hõlmanud ka teisi, sh teiste mudelite alusel töötavaid teenusepakkujaid, ka personaalseid pakiautomaate, aga nende

kaasamine on tuleviku küsimus. Millises suunas pakkide transporti teenuses edasi arendada, seda dikteerivad olulisel määral ka kasutajad.

LAENUTAMINE, TAGASTAMINE

Kas lugeja näeb, mis protsessi osa parasjagu käsil on (pakkimisel, logistikafirmas jne)?

Vastus: Jah, kõik erinevad "tellimuse olekud", kus tellimus võib olla nii teel tema poole kui ka hiljem teel raamatukokku tagasi, on kuvatud ka kasutajale.

Kas lugeja saab ka tellimust tühistada?

Kui pakk on teel pakiautomaati, siis saab veel tellimust tühistada? Raamatukogu on juba välja saatnud, pakkinud jne, siis logistikafirma teab, et pole mõtet seda automaati üldse viia ja viib kohe raamatukokku tagasi?

Vastus: Jah, kasutaja saab tellimust tühistada, kuni tellimus pole tema kätte jõudnud. Kui kasutaja teeb seda enne, kui raamatukogu tellimuse töösse võtab, toimub tühistamine automaatselt ja kasutajale tehakse ka tagasimakse (transporditasu makstakse tagasi). Kui kasutaja annab teada, et soovib tellimuse tühistada pärast seda, kui tellimus on kas raamatukogus töösse võetud, juba kullerfirma käes või juba paigutatud pakiautomaati, saadab Rahvusraamatukogu vastava info edasi kas raamatukogule või kullerfirmale – . Kuna teenust on juba kasutatud, siis on see teenusehalduri/ teenusetoe pädevuses otsustada, kas tehtud kulutused lugejale hüvitatakse või mitte.

Sõbralt sõbrale laenutamine saab olema juriidiliselt keeruline. Lugeja annab edasi tema enda vastutuse raamatukogu ees? Leping kahe lugeja vahel nõ?

Vastus: See laenutusmudel on põhjalikumalt kirjeldatud teenuse kasutustingimustes. Toome siinkohal välja mõned nüansid: *sõbralt sõbrale laenutamise kasutamiseks peavad mõlemad osapooled olema teenuse registreeritud kasutajad; *mõlemad peavad kinnitama vastutuse üleandmise ja vastutuse vastuvõtmise. Lugejate vahelist lepingut ei teki.

Kui kasutaja tellib 5 raamatut, kas nad siis tulevad ühest raamatukogust või erinevatest? Kuidas siis tagastamine välja näeb ja järjekorras olevad raamatud?

Vastus: Teenusesse oleme loonud algoritmi, mis üritab leida raamatukogu, kust saaks kogu tellimuse korraga kätte. Kui sellist raamatukogu leida ei ole võimalik, siis jagatakse tellimus osadeks – eesmärk on kasutada ühe tellimuse raames nii vähe erinevaid raamatukogusid kui võimalik. Olenevalt kasutaja tehtud valikutest pole ka võimatu olukord, kus kõik valitud väljaanded on võimalik saada erinevatest ehk siis kokku viiest erinevast raamatukogust. See muidugi tähendab kasutajale viit transporditasu (iga erinev asukoht on uus transport, seega ka eraldi tasu). Kasutaja peab otsustama, kas see on tema jaoks vastuvõetav või ta loobub mingi väljaande tellimisest. Seepärast ongi oluline, et teenusega liituks võimalikult palju raamatukogusid – ainult nii saame tagada kasutajale võimalikult madalad kulud ja rikkaliku raamatuvaliku.

Tagastamisest. Tavapäraselt eeldame, et kasutaja tagastab ühe pakina saabunud tellimuse ühekorruga (talle on selleks pakki pandud tagastussedel). Kui aga näiteks tellimuse tagastustähtaega pikendades selgub, et tellimusest ühele väljaandele on raamatukogus vahepeal tekkinud järjekord, mistõttu selle väljaande tagastustähtaega pikendada ei saa, siis on kasutaja

ees taas otsustamise koht: (a) kas saata kogu tellimus korraga tagasi, sest tal on üks tagastussedel, või (b) saata olemasoleva tagastussedeliga tagasi vaid see üks väljaanne, mille tähtaega pikendada ei saanud, ning osta teenuse keskkonnast endale täiendav tagastussedel teiste, pikendatud tagastustähtajaga väljaannete jaoks.

Mida täpsemalt tähendab lause "Raamatud tuleb tagastada samal viisil ja sama pakendiga?"

Vastus: Kuna tellimust vormistades tasub kasutaja mõlema suuna (st sh tagastamise) transpordi eest, siis eeldatakse, et kui inimene tahtis tellimuse kätte saada pakiautomaadist, siis ta ka tagastab tellimuse pakiautomaati. Või kui ta tahtis, et tellimus tuuakse kulleriga koju, siis ta tellib kulleri ka tagastatavale pakile koju järele. Kui pakend on avatud hoolikalt, siis saab raamatud tagasi saata sama pakendiga, millega need kasutajani jõudsid. Kui aga pakendi avamine nii hästi ei õnnestunud, siis leiab kasutustingimustes nõuded pakendile, millega kasutaja raamatud raamatukogule tagasi saab saata.

VIIVISED, KAHJUNÕUDED

Kui raamatukogu ei võta viivist, kas see üleriigilises projektis olemist segab?

Vastus: Ei sega, kuna teenuses kehtestatakse üks ühine ühtlustatud viivis, mis ei sõltu sellest, milline on raamatukogu enda viivisepoliitika.

Puudub garantii, et raamatukogu saab selle laenutatud raamatu tagasi. Mida siis teha?

Vastus: Siin saab otseselt paralleeli tuua raamatukogude igapäevase teenindusega. Kui raamatukogu lubab kasutajal laenutatud raamatud koju viia, siis puuduvad ju samuti garantiid, et raamatutega midagi ei juhtu, et need jäävad tagastamata jne. Raamatukogudel on kasutuseeskirjad, mida kasutajad peavad järgima ja mis panevad neile vastutuse laenutatud raamatute eest, sh kohustuse laenutatud raamatud õigeaegselt tagastada. Kui aga siiski kasutaja eeskirjast kinni ei pea, on raamatukogudes ette nähtud reeglid, kuidas edasi käituda. Sama toimib ka meie teenuses. Meil on kasutustingimused, mida kasutajad on kohustatud järgima ning mis kirjeldavad ka reegleid, mis juhtub, kui raamatuid õigeaegset ei tagastata või kui nendega midagi juhtub (kaovad ära või saavad rikutud). Kasutajatega suhtleb sellistes olukordades Rahvusraamatukogu.

Kas tasumata viivisega tegeleb ka RaRa? (kui raamat on tagastatud, või on n. rikutud raamat või muu probleem)

Vastus: Jah, selle korraldamisega tegeleb Rahvusraamatukogu. Rahvusraamatukogu suhtleb kasutajaga ja edastab nõude vajadusel inkassole. Samas näeme teenuses ette ka võimalust, kus edastame nõude tagasi raamatukokku, kuna ainult KOV saab nõuet saata sundtäitmisele.

Kui lugejal on viivised maksta vähemalt 5-le raamatukogule, siis kuidas see toimub?

Vastus: Kasutaja maksab oma viivised teenusele ehk teeb teenuse keskkonnas makse Rahvusraamatukogule. Teenus teab, millise raamatukogu eksemplaride eest viiviseid on makstud ja kord kuus kannab Rahvusraamatukogu raamatukogudele summa üle (koos raportiga, mille eest see arvestatud on).

PROJEKTIST, TEENUSEST

Projekt on väga vajalik, et kindlustada ajakohase info kättesaadavus igal pool, mitte ainult Tallinnas ja Tartus. Seega ei tohiks seda nimetada mugavusteenuseks. Kas olete nõus?

Vastus: Mugavusteenuseks on seda nimetatud vaid selles kontekstis, et kasutaja peab pakkide transpordi eest tasuma. Kasutajale jäävad alles ka senised raamatukoguteenused, ta saab alati ka raamatukokku ise kohale sõita jne.

Kui RaRa ei saavuta projektiga piisavat mahtu (piisavalt palju tellimusi), kas siis tuleb raha tagasi maksta? Millised olid rahastamise tingimused?

Vastus: Projekti toetatakse EASi innovatsiooni edendavate hangete programmist. Sellest programmist rahastatud projektide üks oluline tingimus on, et luuakse ja testitakse uusi, innovatiivseid teenuseid/lahendusi ning seeläbi toetatakse Eesti ettevõtlust.

Konkreetselt innovatsiooniprojekti "Raamatud liikuma" raames on meil täiendavalt kokku lepitud, et me testime teenust vähemalt kaheksa raamatukoguga, vähemalt ühe kullerfirmaga ja kaasatud on kõik kolm raamatukogusüsteemi. Lepingus ei ole fikseeritud, kui palju kasutajaid peame teenusesse saama või kui palju raamatuid või pakke liigutama.

RVL on ju olemas - ja sellel ka välismaa küljes, mille poolest see parem on. Pange välismaa ka külge

Vastus: Üleriigilist raamatute laenutamise teenust saabki vaadelda kui RVLi edasiarendust, kus me anname teenuses suurema isetegemise võimaluse kasutajale endale. Teenust ei pea talle vahendama, ta saab seda ise kasutada. Kas ja millal me selle teenusega saab liikuda ka Eestist väljapoole, näitab aeg ja kasutajate soovid. Hetkel keskendub teenus Eesti territooriumile.

RVL teenus on eesti lugejale tasuta, miks peaks lugeja tasulise teenuse valima.

Leian, et me peaksime soosima RVL teenust kõigepealt omavalitsuste kaupa ja edasi maakondade kaupa. Seda on võimalik tasuta saada.

Vastus: Tegemist on uue teenusega, mis laiendab eesti inimeste võimalusi raamatukoguteenuseid kasutada, suurendab raamatukogude kättesaadavust ja teeb kodanikule raamatukoguteenuse tarbimise märkimisväärselt lihtsamaks. Seega annab sellele küsimusele vastuse kasutaja ise, kes kasutab üht või teist teenust. Ise tegemine, ise otsustamine, paindlikkus, suuremad valikuvõimalused, kiirus ja mugavus on tänapäeval kindlasti olulised aspektid ja osutuvad sageli määravaks erinevate teenuste eelistamisel teistele. Ka läbi viidud kasutajauuringud näitasid suurt huvi arendatava teenuse järele.

Kulumudel ja äriplaan on olemas, tutvustate neid ka meile?

Vastus: Jah, käsitlesime teenuse kulumudelit, ärimudel jm projekti analüüsifaasides ja need kuuluvad ka projekti lõppdokumentatsiooni hulka. Sellega saab kindlasti tutvuda siis, kui projektiga seotud dokumendid tehakse avalikuks.

Kas see ei peaks mitte olema ühendatud uue raamatukogusüsteemiga? Või tuleb kaks eraldi üle-eestilist süsteemi?

Vastus: Kõik esialgu eraldi projektide raames loodavad üleriigilised teenused hakkavad lõpuks toimima ühtse tervikuna. Milline saab olema tulevane teenuste arhitektuur ja integratsioon (nt

kas üleriigilise raamatute laenutuse keskkond jääb kasutusele ainult logistikamoodulina või muul moel), selgub edaspidi.

Kas on juba teada, kes saavad olema haldur ja tugisik RaRas?

Vastus: Jah, tänaseks on see juba teada. Teenusehaldur ehk Rahvusraamatukogus kasutatava nimega teenusejuht on Margit Jõgi, teenusetugi ehk keskkonna peakasutaja rollis on Riin Olonen.

Kuidas on KOVid siiani suhtunud "Raamatud liikuma" teenusesse?

Vastus: Oleme teenust tutvustanud ja selle üle aru pidanud Eesti Linnade ja Valdade Liidus, samuti oleme teenust tutvustanud 2021. aasta Linnade ja Valdade Päevadel. Lisaks oleme mõnda küsimust arutanud üksikute omavalitsuste spetsialistidega (nt kahjumenetluse üksikasjad). Saame siinkohal kinnitada, et seni on tagasiside olnud väga toetav.

Oli asjalik, AITÄH Haapsalust !

Vastus: Oleme tänulikud toetuse ja väga konstruktiivsete küsimuste eest! On tore näha, et mõeldakse kaasa ja juba on ka küsimused märksa detailsemad. Teiega on tore!

Lisainfot jagab

Riin Olonen

Riin.Olonen@nlib.ee

projektijuht

üleriigiliste raamatukoguteenuste arenduskeskus

Eesti Rahvusraamatukogu