

Internet Librarian International 2011 – fyysistä ja digitaalista kirjastoa etsimässä

14.12.2011 Tekijä Jyväskylän yliopiston kirjasto

Internet Librarian International 2011 pidettiin lokakuun lopulla Lontoossa. Teemana oli *New Normal* lähitulevaisuuden kirjastoissa, mitä meidän tulisi tehdä ja osata? Esityksissä kerrottiin kirjaston markkinoinnista, verkkoviestinnästä ja opetuksesta – ylipäätään kirjastoista asiakkaiden ja netin välimaastossa. Minua kiinnostivat eniten puhujien näkemykset fyysisen kirjaston ja digitaalisten kirjastopalvelujen suhteesta; kuinka rakennetaan tulevaisuuden yliopistokirjastopalveluja?



Jyväskylän yliopiston pääkirjastossa kirjastorakennuksen käyttö on vilkasta. Opiskelijat tekevät ryhmitöitä, tapaavat toisiaan, kirjoittavat kirjallisia töitä, käyttävät internetiä sekä lukevat painettua ja digitaalista aineistoa. Aineiston käytön ja työskentelytilan lisäksi kirjastolla on siis paikkana myös suuri sosiaalinen merkitys.

Vaikka itse tilaa käytetään vilkkaasti, ovat tiedonhankinnan opetus, varattujen kirjojen omatoiminen nouto sekä automaattien ja verkkoaineistojen lisääntynyt käyttö vähentäneet asiointia asiakaspalvelupisteissä viime vuosina. Samalla on neuvontaan tulevien asiakkaiden esittämien kysymysten laatu monimutkaistunut.

Myös kirjaston asiantuntijapalvelujen ja verkkopalvelujen käyttö on kasvussa. Verkkoaineiston latausluvut lähestyvät jo painetun lainamääriä.

Maailmojen ero

Digitaaliset kirjastopalvelut ovat pitkälti riippuvaisia kirjastojärjestelmien ja verkkoaineistovälittäjien tuotteista. E-kirjan käyttökokemus on kiinni sen kirjastolle toimittaneen palveluntarjoajan järjestelmästä. Järjestelmien, palvelujen ja käytänteiden viidakossa asiakkaat ovat toisinaan vaikeuksissa. Jos asiakas haluaa käyttää rinnan painettua ja digitaalista aineistoa, hän joutuu käyttämään useita erillisiä järjestelmiä. Järjestelmien takia digitaalinen kirjasto on vielä erillään fyysisestä kirjastosta, toisin sanoen meillä ei vielä nykyisin ole järjestelmää, josta asiakas voisi hakea yhdellä kertaa kaikkea painettua ja digitaalista aineistoa. Kehitämme palvelujamme jatkuvasti ja tulevat kirjastojärjestelmät, kuten [Kansallinen digitaalinen kirjasto](#), yhdenmukaistavat verkkotoimintaympäristöämme jonain päivänä.

Järjestelmien lisäksi ongelmana on digitaalisten ja fyysisten maailmojen ero. Usein asiakkaat kertovat, etteivät halua käyttää digitaalista aineistoa, vaan ottavat mieluummin lainaan painetun kirjan. Sähköinen julkaisu jäljittelee vielä voimakkaasti fyysistä perinteistä julkaisutapaa, joka ei välttämättä sovi verkkoon. Hyperlinkein varustetut verkkotekstit, monimuotoiset julkaisut, jotka sisältävät esim. liikkuvaa kuvaa, ääntä ja tekstiä, tai vaihtoehtoisesti pienelle mobiilinäytölle skaalautuvat julkaisut, tarjoavat lukijalle paljon muutakin kuin painettua julkaisua jäljittelevä PDF-tiedosto. Digitaalisessa formaatissa voisi tuottaa uudenlaisia verkkoon soveltuvia sisältömuotoja.

Kirjaston näkökulmasta digitaalisen tiedon rakenne ja sen käyttö voivat muuttua, jos esimerkiksi [Linked Data](#) ja [Executable Paper](#) jalostuvat.

Yksikään puhujista ei antanut selkeää vastausta miten erillään olevia maailmoja voidaan yhdistää. Puheenvuoroissa toistui voimakkaasti sosiaalinen media, tekninen kehitys, markkinointi ja viestintä ja opetus.

Sosiaalisesta mediasta tulee ”New Normal”

Useimmat esiintyjät korostivat sosiaalisen median merkityksen kasvua ainakin kirjastojen viestinnässä ja usein myös tiedonhankinnan opetuksessa. Yleisesti kirjastojen olisi rohkeasti mentävä sinne, missä asiakkaat ovat, ulos rakennuksesta, opetusluokkiin ja eri verkkokanaville. Palveluviestinnän on muututtava keskustelevämmäksi, lisäarvoa antavaksi ja asiakkaalle miellyttävämmäksi ja helpommaksi ymmärtää. Ruotsalaisen [Åke Nygrenin](#) sanoin termi ‘sosiaalinen media’ kadottaa terminä merkityksensä ja sosiaalisuudesta tulee tapamme toimia verkossa, *new normal*.

Verkostot ovat ympäristöjä, joihin kirjastojen olisi mentävä mukaan, vaikkapa opetuksen ja asiantuntijapalvelujen kautta. Verkostoissa toimivat kirjastot voisivat tekniikan avulla myös etsiä keinoja yhteisöllisyyden hyödyntämiseksi. Kaikkea ei välttämättä tarvitse tehdä itse, vaan tiettyjä tehtäviä voidaan hallitusti ulkoistaa asiakkaiden tehtäväksi *joukkoistus- eli crowdsourcing-*menetelmällä.

Joukkoistaminen ja pelimaailmasta tulevat vaikutteet ovat mahdollisia työkaluja myös kirjastoille. Pelillisuus onkin parhaillaan kuuma aihe pedagogiikassa ja esimerkiksi Jyväskylässä laadittu oppimispeli Ekapeli on jo otettu käyttöön.



Valitettavasti Lontoossa ei mainittu kotimaista [Digitalkoot Myyräpeliä](#), jossa myyriä auttamalla pelaajat tulevat samalla auttaneeksi kulttuuriperintömme digitointia. Voisivatko suomalaiset kirjastot ulkoistaa osaa kehitystyöstään asiakkaiden kanssa tehtäväksi? [Apps4Finland-kilpailun](#) tapaiset käyttäjien kanssa tehtävät projektit voisivat vapauttaa kirjastojen käyttöön hyödyllistä kirjastomaailman ulkopuolista osaamista.

Tekniikan merkitys kirjastossa nousee

Tekniikan, mm. mobiililaitteiden, nopea yleistyminen on tuonut kirjastoille uusia mahdollisuuksia verkkopalvelujen tarjoamiseen. Kirjastojen on ymmärrettävä, miten asiakkaiden laitteet, kuten kännykät ja tablet-laitteet tuovat lisäarvoa kirjaston asiakkaille. Tabletin tai älykännykän kanssa kirjastoon tulevalle asiakkaalle voidaan aineistojen lisäksi tarjota palveluja myös erilaisin [lisätyn todellisuuden \(Augmented reality\)](#) välinein. Aluksi kirjastokäytössä käyttökelpoisia voisivat olla esimerkiksi QR-koodit, myöhemmin vaikkapa kehittyneet aineistonpaikannussovellukset.

Pidin saksalaisen [Klaus Tochtermannin](#) avauspuheenvuorosta. Siinä teknologian kehityksen kautta sivuttiin tulevaisuuden palvelumahdollisuuksia. Ehkäpä digitaalista ja fyysistä maailmaa yhdistävä *Internet of Things*, *esineiden Internet*, tulee kirjastoon tietokoneiden kasvavan laskentatehon ja [ipv6-protokollan](#) myötä, jolloin teoriassa jokainen esine kuten painettu kirja voidaan yksilöitynä kytkeä nettiin. Kirjastoissa tämä voi tarjota ainakin materiaalin hallintaan huomattavia mahdollisuuksia tai esimerkiksi mobiililaitetta käyttävä asiakas voidaan ohjata kirjan luo ja tarjota asiakkaalle häntä fyysisesti lähellä olevaa relevanttia materiaalia. Ehkä digitaalinen ja fyysinen maailma saadaan näin lähemmäs toisiaan asiakasta auttavien palvelukonseptien?



Tiedonhankinnan opetus on kirjaston käyntikortti

Uuden etsiminen oli keskeinen teema myös tiedonhankinnan opetusta koskevissa [esityksissä](#), joissa opetusta tarkasteltiin kriittisesti ja esiteltiin uusia juonteita. Informaatikot ovat joissakin korkeakouluissa integroituneet tiiviisti laitoksille jo opetussuunnitelmavaiheessa ja tulokset ovat olleet hyviä. Positiivisia tuloksia on saatu myös sosiaalisen median ja oppimisympäristöjen käytöstä ja kehittämisestä yhdessä kirjaston ja laitosten kesken. Keskustelua herätti norjalaisen [Karen Marie Øvern](#) tietoinen valinta olla korostamatta rooliaan kirjastossa ja välttämään kirjastoalan termejä. Hänen kokemuksensa mukaan opetusta selkeyttää mentorisuhteen luominen oppilaisiin ja opetuksen tiukempi integrointi oppiaineen opetukseen.

Puheenvuoroissa korostettiin toistuvasti kirjastopalvelujen tunnetuksi tekemistä. Amerikkalainen [Beatrice Pulliam](#) painotti voimakkaasti, että on tärkeää uskoa omaan brandiin ja purkaa Øverninkin puheenvuorossaan viittaamia kirjastoihin liittyviä ennakkoluuloja. Hän kertoi hyviä tuloksia saavutetun verkon sosiaalisilla palveluilla ja mobiililaitteilla. Paitsi uusien käyttäjien kasvattaminen, myös opettajien kouluttaminen on keskeistä, koska näin avainhenkilöiden kautta tieto digitaalisista ja fyysisistä kirjastopalveluista leviää tehokkaammin opiskelijoille.

Seminaarissa arvosteltiin voimakkein sanakääntein Googlea. Mm. Karen Blakemanin puheenvuoroissa Googlen sanottiin vaarantavan tiedonhakua. Pyrkimys helpottaa tiedonhakijan toimintaa hakua tehdessä, hakukoneoptimointi, mainosrahoitteisuus, hakukoneiden taustalla toimivien tietokantojen kattavuus ja hakutilanteen personointi, paikkasovellukset ja hakuhistoria saattavat itse asiassa rajata hakutulokset hakukoneen, ei hakijan, mielestä parhaaseen tulokseen. Åke Nygren käytti ilmiöstä nimitystä *infokupla*. Se on tila, jossa tiedonhakija jää oman hakuhistoriansa, hakukoneen luoman hakuprofiilin ja esim. paikkatietojen vangiksi, ja jää näin vaille uutta oleellista tietoa. Kirjastoalalla toimivien kannattaa ehdottomasti tuntee niin Googlen kuin muidenkin hakukoneiden taustalla toimivia kaupallisia lainalaisuuksia ja opastaa asiakkaita, missä Google toimii ja missä ei.

Kirjaston sivuista verkkopalveluun

Sosiaalisten suhteiden lisäksi verkkosivustot ovat kirjaston opetuksessa, viestinnässä ja markkinoinnissa keskeisellä sijalla. Asiakas voi olla usein hämillään laajojen ja erityyppistä materiaalia sisältävien sivustojen kanssa. Sivujen suunnittelussa pitäisi olla käsitys siitä, keitä varten kirjastojen sivuja ylipäättään tuotetaan, miten ja mitä sivuilla viestitään, minkä tyyppistä materiaalia ne sisältävät ja onko materiaali sisällöllisesti relevanttia ja ajantasaista.

Sivuston turhaa kasvattamista on vältettävä ja on kyettävä ilmaisemaan asiat ymmärrettävästi ja lyhyesti. Kirjastojen olisi muistettava käydä sivunsa läpi ja selvittää kunkin sivun ylläpitovastuut. Sivustojen suunnittelussa olisi hyödyllistä noudattaa elinkaariajattelua ja käyttötilastojen seuraamista ts. keskittää sisällön tuottaminen oikeasti asiakkaita hyödyntäviin verkkopalveluihin. Olisi hyvä myös miettiä, tarvitaanko muita kanavia eri materiaalityypeille (viestintä, erilaiset ohjeistukset, formaatti) ja miten ne tuodaan asiakkaalle näkyväksi.

Mitä kirjastossa tulee osata?

Kotimaisella kirjastokentällä keskustelua on aiheuttanut kysymys, missä määrin kirjaston tulee pystyä tuottamaan välineitä omaan työhönsä. Tarvitaanko yhä teknistyvämmissä kirjastoissa omia ohjelmoijia vai riittääkö taito kommunikoida ohjelmisto-osaajien kanssa, aiheutti vilkasta keskustelua myös Lontoossa.

Fyysisen ja digitaalisen kirjaston yhdistämiseen menee vielä aikaa. Tältä osin palvelukonsepti etsii vielä mallejaan ja niiden löytäminen edellyttää kirjastoilta proaktiivista otetta. Yksi avainkohdista mallien etsimisessä on osaaminen, mikä valitettavasti vanhenee nykyisin nopeasti.

Päätöskeskustelussa todettiin yleisesti, että kirjastoammattilaisella pitää olla ainakin:

- kyky kuunnella ja rohkaista asiakkaita
- taito opettaa
- halu tutkia uutta ja halu rikkoa fyysisiä muureja
- halu käyttää teknologiaa sydämellä
- ja yleisesti pyrkimys löytää tasapainoa digitaalisen ja fyysisen kirjaston välillä

Oikotietä ei ole. Loppupuheenvuoroissa alleviivattiin perusasioita, sitä että "huomispäivän kirjastoa" varten meidän tulee käyttää jo nyt olemassa olevaa teknologiaa suunnitelmallisesti ja kehittävästi, kouluttaa henkilökuntaamme ja miettiä käytänteitämme ja tulevaa toimintaympäristöämme.

Teemu Makkonen