



## **Kortiston käyttäjästä vierailijaksi virtuaalikirjastossa : itsepalveluja numeroiden valossa**

Kirjaston toiminta- ja taloussuunnitelmaan vuosille 2001-2004 on kirjattu keskeisiksi toiminnan tavoitteiksi mm. peruspalvelujen ja itsepalvelujen vahvistaminen, kirjaston roolin kehittäminen opastajana ja kouluttujana, verkkopalveluiden ja virtuaalikirjastopalveluiden käytön tehostaminen. Atk on mahdollistanut aivan uuden tavan käyttää kirjastoa ja sen palveluita. 90-luvulla olemme eläneet kirjaston atk-kokonaisjärjestelmän VTLS:n, CD-ROMien ja internetin tulon ja ensi vuonna olemme astumassa uuteen aikakauteen uuden kirjastojärjestelmän Voyagerin myötä.

### **Itsenäispalvelut**

Viimeisen kymmenen vuoden aikana on tapahtunut merkittävä muutos kirjastonkäyttäjien itsenäispalveluissa. Aiemmin asiakas käytti omatoimisesti lähinnä kortistoja ja avokoelmia, mutta kirjaston muiden palveluiden saamiseksi tarvittiin henkilökunnan apua. Tällä hetkellä jokainen voi itse lainata, palauttaa ja uusia lainansa. Niinikään aineiston tilaaminen varastokokoelmasta tai lainassa olevan kirjan varaaminen onnistuu luettelotietokannan kautta ilman henkilökunnan apua.

Internetin avulla kirjasto on voinut tuottaa myös uudenlaisia, aukioloajoista riippumattomia palveluita. Saatavana on merkittävä määrä elektronisia lehtiä, jotka ovat asiakkaiden käytettävissä vaikka omalta kotikoneelta. Myös eri alojen tietokanta on asiakkaan saatavilla runsas valikoima päivästä tai vuorokauden ajasta riippumatta. 24-tuntinen kirjasto on tullut käyttäjän työpaikalle ja kotiin ja asiakkaat osaavat hyödyntää näitä mahdollisuuksia yhä enemmän. Palveluiden ja tiedonhaun itsenäiskäyttöön asiakkaita ohjataan käyttäjäkoulutuksessa ja päivittäisissä palvelutapahtumissa.

### **Mukana kirjastoautomaation kehittämisessä**

Kirjasto osallistui aktiivisesti maamme ensimmäisen lainausautomaatin kehittämiseen. Ensimmäinen laite hankittiin v. 1992. Lainausautomaateissa on menossa toinen sukupolvi ja kolmas on tulossa. [TietoEnatorin](#) kehittämissä palvelupuhelimissa kirjasto oli tiiviisti mukana. Jyväskylän yliopiston kirjasto otti ensimmäisenä käyttöön palvelupuhelin elokuussa 1997.

### **Käyttötilastoja**

Kirjaston käyttö on moninkertaistunut 90-luvulla. Vuosina 1994-98 lainaus on kasvanut liki 60 % ollen viime vuonna yli 700 000. Vuonna 1996 ryhdyttiin tilastoimaan erikseen asiakkaiden pääkirjaston lainausautomaatilla lainaamia kotilainoja. Viime vuonna lähes 60 % pääkirjaston kotilainoista meni lainaan automaattien kautta.

Suuri muutos lainauksen itsepalveluissa on tapahtunut lainojen uusintoissa. Vuonna 1992 uusintoja kirjattiin n. 25 000. Aiemmin uusiminen oli lähinnä satunnaista. 90-luvun jälkipuoliskolla päästiin vuosittain yli 300 000 uusinnan. Mielenkiintoista on, että tällöin ei ollut vielä mahdollista tilastoida läheskään kaikkia asiakkaiden itse tekemiä uusintoja esim. yliopiston verkosta. Tämän vuoden alussa käyttöön otettu uusi VTLS-järjestelmän tilastointi osoitti, miten hyvin asiakkaat ovat oppineet käyttämään kaikkia uusintamahdollisuuksia. Vuoden 1999 tammikuussa oli rekisteröityjä uusintoja n. 25 000 (asiakkaiden omat uusinnat ja virkailijoiden tekemät) ja tämän vuoden tammikuussa uusintojen määrä oli liki 75 000, josta yli puolet on asiakkaiden itse tekemiä. Uusinnan helppous ja monipuoliset uusintamahdollisuudet selittävät osaltaan, että uusintojen määrä on ollut 90-luvun jälkipuoliskolla kaksi kertaa suurempi kuin kotilainojen määrä.

Kirjaston luettelotietokannan, JYKDOKin, käyttäjämäärä on pysynyt suhteellisen vakiona ollen vuosittain runsaat 250 000 käyttäjää. WWW-sivuilla kävijöitä on seurattu laskureiden avulla, mutta luvut eivät kerro todellista WWW-sivujen käyttöä. Internetin kautta käytettävistä tietokannoista ja vierailuista eri elektronisissa

lehtipalveluissa saadaan myöskin tärkeitä käyttölujuja. Muita tarkempia käyttötilastoja löytyy esim. Virtuaalikirjaston (usean eri tuottajan valitsemaa aineistoa) ja tutkielmanpankin käyttäjistä. Virtuaalikirjaston palveluita on käytetty 1.9.1996 lähtien 150 884 kertaa ja tutkielmanpankissa on vierailtu joulukuusta 1997 helmikuun puoliväliin 2000 yli 52 000 kertaa.

### **Tulevaisuus**

On vaikea vielä sanoa, tuoko Voyager-kirjastojärjestelmä uusia mahdollisuuksia asiakkaiden itsenäiskäyttöön. Joka tapauksessa kirjaston tavoitteena on kehittää itsenäispalveluita entistä tavoitettavimmiksi ja käyttäjäystävällisemmiksi - samalla kuitenkin panostaen henkilökunnan antaman palvelun laatuun.

### **Riitta-Marja Kuusela**

Asiakaspalvelupäällikkö