

Tietue 4/11

Tietue on Jyväskylän yliopiston kirjaston lehti, joka ilmestyy verkossa neljä kertaa vuodessa.
ISSN-L 1798-4890
ISSN 1798-4890

Innovaatioita tietoalan tarpeisiin

14.12.2011 Tekijä Jyväskylän yliopiston kirjasto



Internet Librarian International –konferenssi lupaa alaotsikossaan innovaatioihin ja teknologiaan keskittyvän konferenssin tietoalan ammattilaisille. Lokakuussa Lontoossa järjestetty kolmastoista kokous tarjosikin runsaasti sekä teknologian että innovaatioiden käsittelyä. Ideoita, haasteita ja kysymyksiä löytyi niin yritysmaailman kuin kirjastonkin edustajille.

Kirjasto- ja tietoalan ammattilaisen haasteista puhuminen toistaa useasti itseään. On totta, että teknologia luo uusia mahdollisuuksia sekä hyvässä että pahassa. On myös totta, että internet on mullistanut sekä tulee mullistamaan tiedonhankintaa ja kirjastoalaa. Näiden asioiden toistaminen kertoo siitä, että sekä kehittyvä teknologia että tiedonhallinnan haasteet ovat moninaiset ja vaikuttavat informaatioalaan monin tavoin. Tietoammattilaiset ovat näiden haasteiden edessä samassa asemassa kuin heidän tietoa etsivänsä asiakkaansakin: mahdollisuuksien paljous hankaloittaa oleellisen löytämistä ja jokaisen klikkauksen takana vaanii kyyninen informaatioähky.

Google ja erikoistumisen haasteet

Ensimmäinen konferenssipäivä alkoi *Websearch academy* –workshopissa, jossa käsiteltiin internetin tiedonhakua hieman pintaa syvemmältä. Yksi konferenssin puheenjohtajista, Marydee Ojala, teki läpileikkauksen Googlen kehityksestä sekä kertoi uusimmat ideat, joita Google hakukoneeseensa sisällyttää. Ojala esitteli myös muita hakukoneita, kuten Bingin, Blekkon (jolla on melkein yhtä iso tietokanta kuin Googlella) ja Duck Duck Gon (jossa mm. yksityisyysuoja on huomattavasti parempi kuin Googlella).

Erikoistunut tiedonhankinta vaatii erikoistuneet työkalut.

Myös Karen Blakeman käsitteli Googlea ja vaihtoehtoisia hakukoneita. Blakeman pohti, mikä Googlessa on huonoa ja mitä sellaista muilla hakukoneilla on tarjottavana, mitä iso-G:llä ei ole. Googlen selkeiksi vioiksi ammattimaisessa tiedonhaussa Blakeman koki sen, että Google osaltaan pilaa haun pyrkimällä korjaamaan hakutermit "oikeiksi" sekä jättämällä hakematta joitakin hakulausekkeen termejä. Google ei myöskään pysty löytämään tietokantojen ja salasanoilla suojattujen yhteyksien takana olevaa tietoa. Blakemania häiritsi myös Googlen tapa järjestää hakutulokset, koska parhaat tulokset saattavat usein olla hakutulostilan hännillä. Blakeman korostikin, että erikoistunut tiedonhankinta vaatii myös erikoistuneet työkalut, jollaiseksi Googlea ei ainakaan toistaiseksi voi laskea.

Korkeakoulujen piireissä yhä suosituimmaksi tullut *Google Scholar*kaan ei saanut tietoammattilaisen hyväksyntää. Scholarissa on monenlaisia artikkeleita sekaisin eikä niistä ole helppoa sanoa, mikä lähde on luotettava ja mikä ei. Blakeman muistutti myös, että osia artikkeleista voi puuttua, koska tekijänoikeudet ovat saattaneet estää jutun julkaisemisen kokonaisuena. Täysin ei myöskään voi luottaa siihen, jos hakee artikkelia tekijän tai ilmestymisvuoden mukaan. Lisää Scholarin oudoista piirteistä löytyy Peter Jascon artikkelista.

E-kirjallisuutta

Konferenssin toisena päivänä Kate Worlock puhui *The e-book revolution in libraries* -otsikon alla e-kirjojen kustantamisen trendeistä ja haasteista. Hän muistutti, että parin vuoden päästä e-kirjojen osuus on jo 16 % koko kirjamarkkinoista. Keskeiset kysymykset e-kirjojen markkinaosuuden kasvussa liittyvät sekä kasvun syihin että kirjastojen rooliin.

Tämänhetkisessä e-kirjojen nosteessa Worlock näki keskeisinä *Inklingin*, *Knon* ja *Flatworldin* kaltaiset kustantamiseen ja e-kirjamyyntiin keskittyvät palvelut. Worlock halusi kirjastojen osallistuvan muuttuviin kirjatrendeihin yhä enemmän. Kirjastojen pääasiallisena tehtävänä hän piti asiakkaiden kiinnostuksen herättämisen sekä tiedon tarjoamisen uudistuneista kirjamarkkinoista.

Kirjastojen tulisi osallistua e-kirjallisuuden levittämiseen.

Norjan Lindåsin yleisen kirjaston [Thomas Brevik](#) ei puhunut juurikaan e-kirjoista vaan e-kirjallisuudesta. Hän määritteli elektronisen kirjallisuuden sellaiseksi, joka on jo syntyjään digitaalista (ei siis vain siirretty painetusta sähköiseen muotoon). E-kirjallisuuden piirteisiin kuuluu Brevikin mukaan myös se, että se ei voi elää digitaalisen ulkopuolella fyysisessä muodossa. E-kirjallisuus elää kolmannessa (tai neljännessä tai viidennessä jne.) ulottuvuudessa ja se kattaa monia eri lajeja hypertekstistä multimediaan. Lisää tietoa e-kirjallisuudesta löytyy [täältä](#).

Tässä kirjallisuuden muutoksessa Brevik näki kirjaston roolin siinä, että kirjaston tulisi tuoda esiin ja kehittää tätä uutta kirjallisuuden muotoa. Kirjastolla tulisi olla keskeinen asema niin teknologian käyttämisessä kuin e-kirjallisuuden levittämisessäkin. Tähän ajatukseen on jokaisen kirjastolaisen helppo yhtyä, kun miettii että tämän kirjastojen rooli on ollut oikeastaan aina kirjallisuuden ja tiedon osalta.

Yleisön rooli

Iso osa kolmannen päivän esityksistä liittyi yleisöön ja asiakkaisiin. Yhden konferenssin kiinnostavimmista puheenvuoroista piti pariskunta [Kevin Anderson ja Suw Charman-Anderson](#). Heidän esityksensä otsikkona oli *Digital Innovations: Harnessing the Power of Technology and Social Media*. Kummankin esityksessä oli keskeisenä seikkana yleisön rooli tiedon tuottamisessa ja -hallinnassa.

Suw Charman-Anderson painotti sitä miten [crowdsourcing](#) eli joukkoistaminen tai yleisöosallistuminen mahdollistaa sen, että laajojen tehtävien jakaminen pystytään hoitamaan yleisön avulla. Tällöin siihen ei siis tarvitse suunnata yrityksen tai muun instituution resursseja. Tämähän on monelle tuttua [Wikipediasta](#), mutta näin on tehty myös mm. [Galaxy Zoossa](#), jossa kymmenet tuhannet vapaaehtoiset ovat luokitelleet kymmeniä miljoonia taivaankappaleita. Peruskansalaiset ovat tällä tavoin osallistuneet tiedon luokitteluun ja vaikuttaneet siihen, miten saatavilla olevaa tietoa hallitaan ja käytetään. Löytyisiköhän kirjaston asiakkailta ja tutkimustiedon etsijöiltä motivaatiota tällaiseen?

Asiakkaat pystyvät yhä useammin vaikuttamaan saamaansa tietoon ja sen hallintaan.

Crowdsourcingin hyvinä puolina Charman-Anderson näki myös sen, että se luo siteen yleisön ja tiedon välille. Joukkoistaminen luo yhteisöllisyyttä ja yhteisen päämäärän. Yleisö eli asiakkaat eivät siis ole vain passiivisia tiedonkuluttajia, jotka ottavat vastaan mitä tulee, vaan he pystyvät yhä useammin osallistumaan ja vaikuttamaan saamaansa tietoon ja sen hallintaan.

Kevin Anderson on sekä toimittaja että digitaalisten innovaatioiden asiantuntija. Hän yhdistikin nämä asiat ja puhui siitä, miten uudet sosiaalisen median muodot muuttavat myös uutispalveluita. Sisältöä ei enää välttämättä tuota vain yksi ihminen tai pieni erityisjoukko, vaan nykyisin sisällöntuotantoon osallistuu suurempi määrä ihmisiä. Anderson pohdiskeli toimittajan ammattikuvaa miettiessään, miten nykyisin uutisia on saatavilla moninkertainen määrä kuin vaikka kymmenen vuotta sitten, mutta varsinaisten ammattitoimittajien (kuten myös painettujen lehtien) määrä on vähentynyt reilusti. Olisin toivonut, että Anderson olisi ottanut tähän asiaan enemmän kantaa. Mitä se merkitsee, että uutisia voi tuottaa yhä helpommin ja nopeammin? Millaisia riskejä tähän liittyy ja mikä toimittajan ammattitaidossa on tai pitäisi olla substanssiosaamista, joka erottaa hänet muista? En oleta, että nämä kysymykset ovat Andersonille vieraita, mutta puheenvuoron rajallinen aika pakotti hänetkin pysymään aiheessa eli siinä miten teknologia ja yleisö saadaan valjastettua tiedontuottamiseen.

Mitä asiakkaat tekevät?

Myös moni muu perjantain esityksistä käsitteli yleisöä tai asiakkaita. Hetkeksi jopa pystyi unohtamaan uusimmat teknologiset innovaatiot, kunnes Catherine Linn Fjeldstad palasi taas esityksessään ihan oikeiden elävien asiakkaiden pariin pois internetin ja sosiaalisen median verkostoista. Fjeldstadin puheenvuoro oli osa *Knowing your library users* –esitystä, jossa käsiteltiin eri keinoja selvittää se, millaisia asiakkaita kirjastossa todella käy ja mitä he siellä tekevät. Tässä on takana ajatus palveluiden suunnittelusta ja räätälöinnistä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi, mutta kyse on myös henkilöstöressurssien kohdentamisesta.

Asiakasseurantaa pyritään hyödyntämään palveluiden kehittämisessä asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Jokainen asiakaspalvelussa työskennellyt tietää, että asiakaspalautetta ei aina tule niin paljon kuin toivoisi eivätkä asiakkaat välttämättä tuo itseään ja tarpeitaan esiin. Fjeldstad esitteliikin systemaattisen mallin, jonka avulla he ovat Norjassa Gjøvikin yliopiston kirjastossa tehneet asiakasseurantaa. Sen sijaan, että he olisivat laskeneet vain asiakasmääriä, he ovat panostaneet myös laadulliseen asiakasseurantaan. He ovat säännöllisesti tarkkailleet kirjaston käyttöä ja merkinneet ylös asiakasmäärät milloin miltäkin osastolta. Näin on hiljalleen kertynyt suuri määrä dokumentteja, jotka kertovat sen mitä asiakkaat kirjastossa milloinkin tekevät. Tietoja he pyrkivät hyödyntämään tulevaisuudessa palveluiden kehittämisessä.



New Normal – uusi normaali

Konferenssin kuljettua kohti loppupuheenvuoroa ja päättävää keskustelua oli mielessäni pyörinyt moneen kertaan kysymys, mitä kirjastoammattilaisuus nykyisin on ja mitä siihen tarvitaan. Kun muistelin kaikkea konferenssissa kuulemaani, tuntui kuin jokainen puheenvuoro ja ilmaan heitetty idea olisi liittynyt tähän kysymykseen. Tosin on myös mahdollista, että tällainen suhteellisen tuore kirjastotyöläinen liittää monet asiat oman työnsä ja ammattikuvansa määrittelyyn.

Kirjastoalalle hakeutuvan olisi jo alusta asti ymmärrettävä tosiasia, että kirjastotyöhön ei ole koskaan riittänyt yksistään se, että tykkää kirjoista ja lukemisesta. Kirjojen lukeminen ja niihin tutustuminen kuuluu yhtenä osana kirjasto- ja informaatioalan työhön, mutta ei välttämättä enempää kuin missään muussakaan työssä, jossa oman tietomäärän lisääminen ja ylipäätään itsensä sivistäminen on aina hyvä asia.

Kirjastotyöhön ei riitä vain se, että tykkää kirjoista ja lukemisesta.

Konferenssin loppupuheenvuorossa kirjasto- ja informaatiotieteen professori [Michael Stephens](#) puhuikin siitä, miten väärä kuva monella kirjastoalaa opiskelemaan tulevalta alasta edelleen on. Vähän väliä hän kuuli oppilailtaan, että he tulevat opiskelemaan kirjastoalaa siksi, että he nyt sattuvat tykkäämään kirjoista. Mielestäni tällaisten käsitysten tuomat virheelliset ajatukset kirjastotyöstä pitäisi karsia opiskelijoiden mielestä heti alkuunsa. Kukaan ei halua estää kirjallisuudesta ja kirjoista tykkäämistä, mutta kirjasto- ja informaatioalalle suuntaavan tulisi olla selvillä siitä, mitä hänen alansa oikeasti pitää sisällään.

Konferenssin loppupaneelissa korostettiin, ettei tietoalan ammattilaisen ole määriteltävä pelkästään työnkuvaansa ja rooliaan uudestaan, vaan hänen on myös mietittävä uudestaan asenteensa ja ominaisuutensa. Uusimpien innovaatioiden tiedostaminen ei vielä itsessään tähän riitä. Monet vielä käynnissä olevat muutokset kirjasto- ja informaatioalalla ovat jo täysin normaaleja ja arkisia, vaikka niiden lopullista kohtaloa ei vielä tiedetäkään. Loppupaneelin

otsikkona olikin *New normal needs a new you*. Tämän iskulauseen tarkoitus on agitoida tietualan ammattilainen pohtimaan omaa rooliaan ja määrittelemään se nykyajan vaatimuksia vastaavaksi. Muutokset informaation hallinnassa, käsittelyssä ja jakamisessa eivät herätä pelkästään kysymystä siitä, miten työ tulevaisuudessa tehdään, vaan yhä oleellisemmaksi nousee kysymys siitä, *miksi* se tehdään.

Arto Ikonen