

Kati Mattsson & Elina Late

Yleisten kirjastojen asiakkaat elektronisten aineistojen käyttäjinä

Kati Mattsson & Elina Late: Yleisten kirjastojen asiakkaat elektronisten aineistojen käyttäjinä: [Using e-resources in public libraries]. Informaatiotutkimus 29(1), 2010.

Electronic resources have become important part of libraries collections. Especially in university libraries users have adopted e-resources for active use. In public libraries the development has not been as quickly. The National electronic library of Finland made a survey in 2007 for public library users about electronic library resources. 925 respondents around Finland answered to the survey. Results show that the use of electronic resources in public libraries is still in its infancy. One reason for low usage is the lack of Finnish and non-scientific resources in electronic format. Also the user awareness of available electronic resources is not good. For many customers electronic resources are totally new and therefore users might experience technical and usability problems. In consequence user training and PR work is needed. However electronic resources may offer public libraries a change for new kind of services for attaining customers in the near future.

Address: Kati Mattsson, (projektipäällikkö, Celia, kati.mattsson@celialib.fi); Elina Late (assistentti, Tampereen yliopisto, Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen media laitosa, elina.late@uta.fi)

Elektroniset aineistot ovat vakiinnuttaneet asemansa viime vuosien aikana tieteellisissä kirjastoissa ja ovat tulleet myös pysyväksi osaksi yleisten kirjastojen aineistotarjontaa. Kirjastot ostavat kustantajilta elektronisessa muodossa esimerkiksi lehtiä, kirjoja ja erilaisia tietokantoja. Erityisesti tieteellisten kirjastojen asiakkaat ovat ottaneet elektroniset aineistot aktiiviseen käyttöönsä (ks. Vakkari 2006), mutta yleisissä kirjastoissa aineistojen käytön yleistymisen on ollut hitaampaa. Yhtenä syynä aineistojen käytön hitaampaan yleistymiseen on ollut yleisten kirjastojen asiakkaille kohdistettujen aineistojen huono saatavuus elektronisessa muodossa. Koska suurin osa kustantajilla tarjolla olevista elektronisista aineistoista on tieteellisiä, niitä on ollut vaikea sovittaa yleisten kirjastojen kokoelmiin. Aineistojen sisällöllä onkin merkittävä vaikutus e-aineistojen käyttöön, jolloin sopivien ja ihmisiä kiinnostavien aineistojen puuttuessa e-

aineistojen käyttö on yleisissä kirjastoissa jäänyt melko vähäiseksi.

Yleisten kirjastojen asiakkaat eivät myöskään ole välttämättä olleet tietoisia kirjaston tarjoamista e-aineistoista. Koska kyseessä on täysin uudenlainen aineistomuoto yleisten kirjastojen aineistotarjonnassa, käyttäjillä on myös saattanut olla niin teknisiä kuin muita käytettävyysoongelmia elektronisten aineistojen osalta. Myös nämä seikat ovat osaltaan vaikuttaneet elektronisten aineistojen käyttöön.

Kirjastolaki korostaa kansalaisten oikeutta vapaaseen tiedonsaantiin aineistomuodosta riippumatta. Yleisten kirjastojen verkkokirjastot lisäävät tasa-arvoa pienten ja suurten kaupunkien välillä. Verkkokirjastojen myötä myös haja-asutusalueilla asuvilla asiakkaila on mahdollisuus laajempaan aineistotarjontaan. Pelkkä aineistojen hankkiminen ei kuitenkaan riitä. Asiakkaille on myös tiedotettava tarjolla olevista aineistoista

ja annettava niiden käyttöön vaadittavaa koulutusta.

Kyselytutkimus yleisten kirjastojen tarjoamien elektronisten aineistojen käytöstä

Suomen kansallinen elektroninen kirjasto, FinELib, toteutti keväällä 2007 valtakunnallisen kyselyn yleisten kirjastojen asiakkaille elektronisten aineistojen käytöstä (ks. FinELib käyttäjäkyselylomake yleisille kirjastoille 2007). Kysely koski mm. elektronisten aineistojen käytön määrää, aineistojen kattavuutta ja asiakkaiden kohtaamia ongelmia elektronisten aineistojen käytössä.

Kyselyyn vastasi 925 yleisten kirjaston asiakasta ympäri Suomen lukuun ottamatta Ahvenanmaata. Vastaajien maantieteellinen jakauma ei ole kuitenkaan täysin edustava. Suurimman poikkeuksen maantieteelliseen edustavuuteen tekee Varsinais-Suomi. Kyselyyn vastanneista lähes viidesosa on Varsinais-Suomen maakuntakirjastoalueen asukkaita. Edustava määrä olisi ollut noin yhdeksän prosenttia. Muilla maakuntakirjastoalueilla vastaajamäärät ovat melko edustavia. (ks. Mattsson 2007, 36)

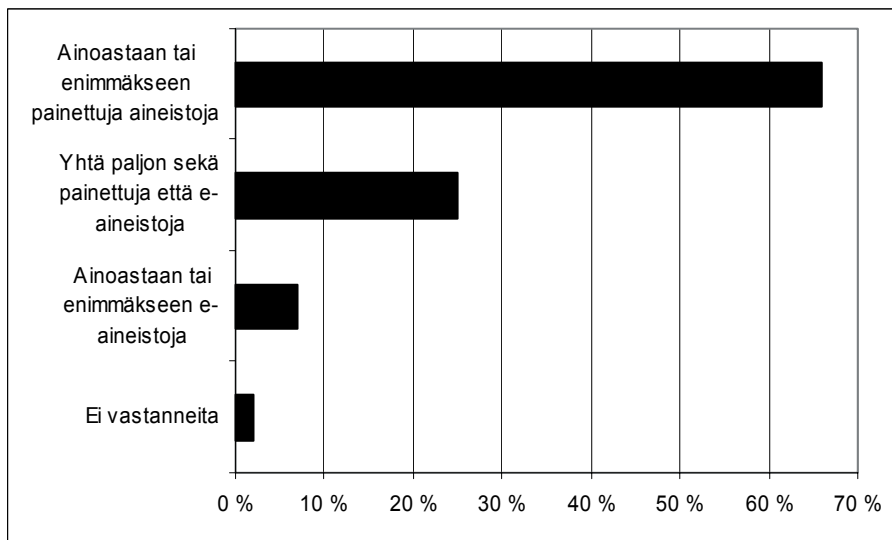
Suurin osa vastaajista oli naisia (75 %) ja korkeasti koulutettuja (49 %). Myös opiskelijoiden osuus vastaajissa oli melko suuri (25 %). (Mattsson

2007, 37–38) Kyselyyn oli mahdollista vastata vain Internetin kautta, joten kyselyyn valikoitui luultavimmin pääasiassa niitä vastaajia, joille elektroniset aineistot olivat ainakin jossain määrin ennestään tuttuja tai jotka käyttivät Internetiä säännöllisesti. Kirjastojen kotisivuilta löytyi linkki kyselylomakkeeseen.

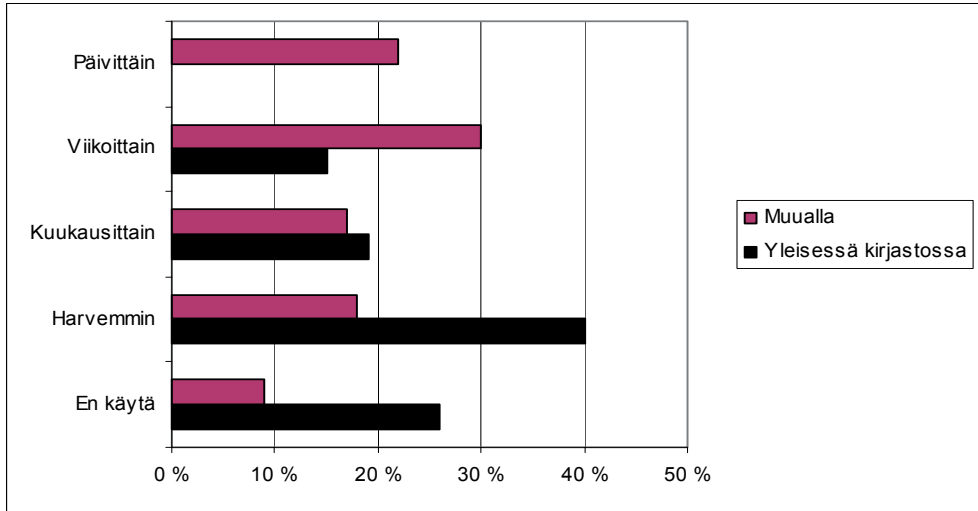
Elektronisten aineistojen käyttö

Odotettavasti kirjastojen perinteiset kokoelmat, eli painetut aineistot ovat edelleen yleisten kirjastojen käytetyimpiä aineistoja. Noin kaksi kolmasosaa kyselyyn vastanneista asiakkaista käytti kirjastossa pääasiassa painettuja aineistoja. Noin neljäsosa asiakkaista ilmoitti käyttävänsä yhtä paljon sekä painettuja että elektronisia aineistoja. Alle kymmenesosa vastaajista käytti ainoastaan tai enimmäkseen e-aineistoja. (Mattsson 2007, 44)

Noin 40 % vastaajista ilmoitti käyttävänsä yleisten kirjastojen e-aineistoja harvemmin kuin kuukausittain. Noin kolmasosa vastaajista käytti aineistoja kuukausittain tai viikoittain. Jopa neljäsosa vastaajista ei käyttänyt e-aineistoja kirjastossa lainkaan. Vaikka vastaajat käyttivät kirjastoissa elektronisia aineistoja suhteellisen vähän, kotona ja töissä ollessaan e-aineistojen käyttö oli kuitenkin melko yleistä. Yli puolet vastaajista ilmoitti käyttävänsä elektronisia aineistoja kirjaston ulkopuolella päivittäin tai



Kuvio 1. Yleisten kirjastojen painettujen ja elektronisten aineistojen käyttö (n= 925)



Kuvio 2. Elektronisten aineistojen käyttöfrekvenssi yleisissä kirjastoissa ja muualla (n= 925)

useita kertoja viikossa. (Mattsson 2007, 40–47)

Eniten käytettyjä kirjastojen tarjoamia e-aineistoja olivat elektroniset lehdet, artikkeli viitetietokannat sekä lakitiedonlähteet. Lähes puolet vastaajista ilmoitti käyttäneensä Sanoma Osakeyhtiön lehtiä. Noin kolmannes vastaajista oli myös käyttänyt Aleksi-viitetietokantaa sekä Suomen laki -online-palvelua. Noin neljäsosa vastaajista ilmoitti käyttäneensä myös Tilastokeskuksen palvelua, NetMOT sanakirjastoa sekä Terveysporttia. Viidesosa vastaajista ilmoitti käyttäneensä Kansallisbiografiaa. Avovastauksissa vastaajat kertoivat käyttäneensä myös muun muassa yliopistojen tarjoamia tietokantoja, wikipediaa ja sanoma- sekä iltapäivälehtiä. (Mattsson 2007, 42–43)

Kyselyssä kysyttiin myös vastaajien halukkuutta korvata eri painettuja aineistomuotoja elektronisilla. Vastanneista suurin osa (noin 65 %) oli valmiita korvaamaan painetut sanakirjat ja hakuteokset niiden elektronisilla versioilla. Elektronisten aineistojen hyviksi puoliksi mainittiin nopeus, ajantasaisuus ja pysyvyys. Elektroniset aineistot eivät myöskään vaatineet säilytystilaa, joka koettiin positiiviseksi erityisesti suurikokoisten sanakirjojen ja hakuteosten osalta. Elektronisia sanakirjoja ja hakuteoksia pidettiin myös muuten niiden painettuja versioita kätevämpinä. Niistä oli vastaajien mielestä helppo ja nopea etsiä tietoa erilaisten hakuminaisuuksien

avulla. (Mattsson 2007, 58–59)

Painettuja lehtiä ja kirjoja vastaajat eivät kuitenkaan olleet valmiita korvaamaan elektronisilla. Elektronisten lehtien selailua pidettiin kätevänä etenkin kun haluttiin ajantasaisista tiedoista nopeasti. Osa vastaajista kuitenkin halusi lukea lehdet painettuina. Jos vastaajalla ei esimerkiksi ollut tietokonetta kotona, lehdet oli helpompi lainata kotiin kuin jonottaa kirjastossa tietokoneelle pääsyä. Vastaajat kokivat elektroniset kirjat liian raskaiksi ruudulta luettaviksi. Kirjan lukemista pidettiin yleisesti nautintona ja ajanvietteenä jota on mukava tehdä esimerkiksi ulkona auringonpaisteessa tai vaikkapa sängyssä. Painettuja kirjoja on myös helppo kuljettaa mukana matkoille ja lukea sopivan hetken tullessa. Tietokone ei vastaajien mielestä sopinut tällaisiin käyttötarkoituksiin. (Mattsson 2007, 58–59, FinELib-käyttäjäkysely yleisille kirjastoille 2007)

”Kirjan omistamiseen liittyy arvoja, joita elektroninen muoto ei saavuta”

Elektronisia aineistoja käytetään laajasti eri tarkoituksiin. Vastaajat jakautuivat melko tasaisesti niihin, jotka käyttivät e-aineistoja opiskeluun, arjen tarpeisiin tai työhön. E-aineistoja käytettiin myös jonkin verran harrastuksiin ja osa mainitsi käyttävänsä aineistoja huviksi ja yleiseen

ajan tasalla pysymiseen. (Mattsson 2007, 44–45) Elektronisten aineistojen käyttötarkoitukset näyttäisivät eroavan painettujen aineistojen käyttötarkoituksista, sillä suurinta osaa kirjastojen painetuista aineistoista käytetään ajanvietteeksi tai huviksi (Pihlaja 2004, Smith 1999). Koska kirjastoissa tarjolla olevat e-aineistot ovat pääosin tieteellisiä, asiakkaat, jotka hakevat kirjastoista hupia ja ajanvietettä eivät saa e-aineistoista tarpeilleen vastinetta.

Tiedotusta kaivataan

Kyselyssä selvitettiin myös käyttäjien kokemia ongelmia elektronisten aineistojen käytössä. Lähes 60 % vastaajista kertoi keskeiseksi elektronisten aineistojen ongelmaksi puutteelliset tietonsa kirjastojen tarjoamista elektronisista aineistoista. Osa vastaajista kuuli kirjastojen e-aineistoista ensimmäistä kertaa vastatessaan kyselyyn. Vastaajat peräänkuuluttivatkin aineistojen laajempaa tiedotusta. (Mattsson 2007, 48–49)

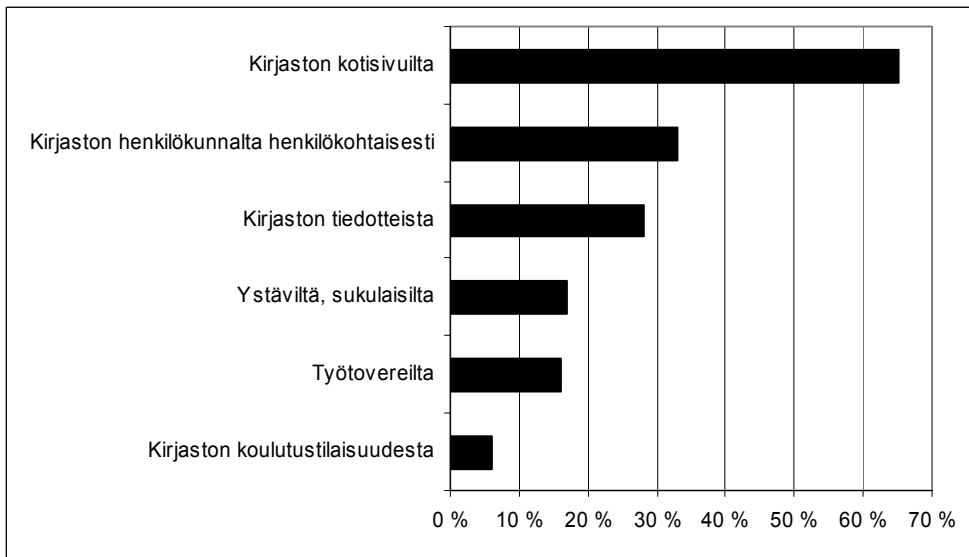
”Kirjastojen pitäisi markkinoida elektronisia aineistoja enemmän. On vaikea käyttää sellaista mistä ei tiedä!”

Kirjastot ovat yleisesti kokeneet elektronisten aineistojen tiedottamisen hankalaksi. Resursseja ei myöskään ole haluttu käyttää tiedottamiseen,

sillä elektronisten aineistojen käyttö on ollut vähäistä. (Digitaalisten aineistojen kysyntä ja tarjonta 2005, 42) Tämä ajattelutapa ei kuitenkaan lisää elektronisten aineistojen tunnettuutta tai käyttöä, sillä aineistojen käyttö vaatii tietoa aineistotarjonnasta ja erilaisista käyttömahdollisuuksista.

Internet vaikuttaisi olevan pääasiallinen elektronisten aineistojen tiedotuskanava, sillä 65 % vastaajista oli saanut tietoa aineistoista juuri kirjastojen kotisivujen kautta (Mattsson 2007, 51–52). Verkkotiedotukseen tulisikin siis myös tulevaisuudessa panostaa. Verkkosivuilta tulisi löytyä yksinkertaiset ohjeet aineistojen käyttöön, sillä asiakkaat eivät välttämättä ymmärrä kirjaston henkilökunnan käyttämää terminologiaa. Monille ihmisille esimerkiksi sanat viitetietokanta, kokotekstitietokanta, Nelli ja Arto ovat täysin tuntemattomia. Verkkosivujen suunnittelussa tulisikin miettiä asioita asiakkaan näkökulmasta ja myös muistaa ihmisten erilaiset ajattelu- ja toimintatavat. (Norlin 2002) Tietoa elektronisista aineistoista ei tulisi ”piilottaa” pitkien linkkipolkujen taakse, sillä asiakkaat eivät välttämättä löydä tietään näille sivuille.

”Elektronisten aineistojen tulisi olla paremmin näkyvillä tietotulvan keskeltä kirjastojen kotisivuilla...”



Kuvio 3. Asiakkaiden pääasialliset tiedonlähteet yleisten kirjastojen e-aineistotarjonnasta (n= 925)

Internet ei kuitenkaan ole ainut e-aineistojen tiedotuskanava. Kolmasosa vastaajista oli saanut tietoa kirjaston henkilökunnalta ja lähes yhtä moni kirjaston tiedotteista. Noin kolmasosa vastaajista sai tietoa aineistoista myös sukulaisten, tuttavien ja työtovereiden kautta. Noin 6 % oli saanut tietoa kirjastojen koulutustilaisuuksista. Useat vastaajat kuitenkin ilmoittivat, etteivät olleet saaneet tietoa aineistoista mitään kautta. (Mattsson 2007, 51–52) Markkinoinnin ja tiedotuksen lisääminen elektronisten aineistojen osalta on keskeinen seikka johon yleisten kirjastojen on tulevaisuudessa panostettava. Suomalaisilla kirjastoilla on paljon opittavaa esimerkiksi Yhdysvaltalaisilta kirjastoilta, joissa on näkyvästi esillä tietokantoja mainostavia kylttejä ja esitteitä (Tenopir & Read 2000). Näin konkreettisilla ja yksinkertaisilla toimilla saadaan tavoitettua asiakkaiden huomio, jolloin nekin, jotka eivät vieraile säännöllisesti esimerkiksi kirjastojen kotisivuilla, saavat mahdollisuuden kuulla kirjastojen uusista palveluista.

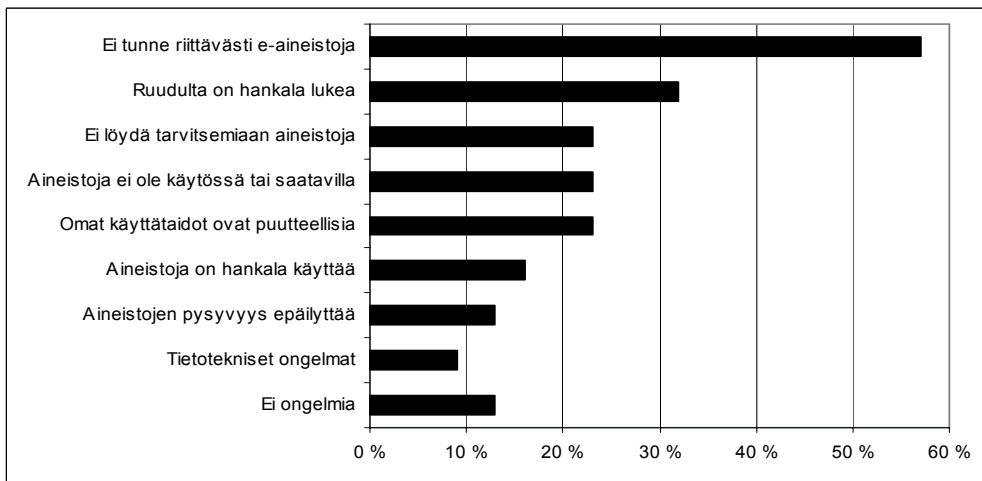
”Tietoa e-aineistojen saatavuudesta ja käytöstä voisi olla enemmän esillä muuallakin kuin netissä, esim. mainoslehtinä tai seinäjulisteissa.”

Lisää käyttömahdollisuuksia ja koulutusta

Myös aineistojen käytettävyyys tuotti ongelmia vastaajille. Noin kolmasosa piti ruudulta lukemista e-aineistojen keskeisenä ongelmana. Hieman alle neljäsosa vastaajista piti aineistojen löytyvyyttä sekä omia käyttötaitojaan ongelmina. Asiakkaiden kouluttamiseen on siis myös kiinnitettävä tulevaisuudessa entistä enemmän huomiota. Kolme neljäsosaa kyselyyn vastanneista toivoikin lisää käyttökoulutusta elektronisista aineistoista. Lähes puolet toivoi eri aineistojen esittelyä, noin neljäsosa tietosisällöistä tiedottamista ja yleistä tiedonhauksen koulutusta ja noin kymmenesosa tietotekniikkaan liittyvää koulutusta. (Mattsson 2007, 50–51)

”Kirjasto voisi ainakin meille yli 60v. järjestää kurssitusta ja opetusta.”

Noin 15 % piti aineistojen käytettävyyttä sekä pysyvyyttä ongelmana. Käytettävyyteen liittyen vastaajat kaipasivat erityisesti aineistojen etäkäyttömahdollisuutta. Vastaajat eivät ymmärtäneet miksi heidän pitäisi lähteä kirjastoon käyttämään tietokonetta, jos se on mahdollista myös kotoa käsin. Yksi vastaaja ehdotti e-aineistojen ”lainaamista”, jolloin aineistoa saisi käyttää tietyn ajan omalta kotikoneeltaan. Myös tietotekniset ongelmat tulivat esiin kyselyssä.



Kuvio 4. Yleisten kirjastojen elektronisten aineistojen käytön keskeisimpiä ongelmia (n=925)

Osa vastaajista koki, että kirjastoilla ei ole riittävästi tietokoneita aineistojen käyttöön tai tietokoneiden käytön aikarajat ovat liian lyhyitä. Tulostaminen oli osan mielestä myös liian vaikeaa tai kallista kirjastoissa. (Mattsson 2007, 50–51) Tietokoneiden määrän on huomattu olevan yhteydessä elektronisten aineistojen käyttöön (Tenopir & Read 2000). Kun koneita on riittävästi tarjolla eikä niiden käyttöä ole rajoitettu liikaa, elektronisten aineistojen käytön on huomattu lisääntyvän.

”Jos aineistoa ei voi käyttää ulkopuolelta (esim. kotoa, töistä tms.) käsin on hyvin epätodennäköistä, että tulisin sitä käyttämään.”

Aineistoja kaikille käyttäjille

Kyselyyn vastanneet kirjastojen asiakkaat suhtautuivat melko positiivisesti kirjastojen elektroniseen aineistotarjontaan. Yli kolmasosa vastaajista koki löytävänsä jonkin verran tarvitsemiaan aineistoja yleisten kirjastojen kokoelmista. Kolmasosa vastaajista koki löytävänsä tarvitsemiaan elektronisia aineistoja kirjaston kokoelmasta hyvin. Noin 15 % koki aineistojen saatavuuden huonoksi tai erittäin huonoksi. Toisaalta noin 6 % vastaajista koki saatavuuden erittäin hyväksi. Kysyttäessä elektronisten aineistojen kattavuutta vastaukset eivät olleet yhtä positiivisia, sillä lähes puolet vastaajista koki, että kirjastojen e-aineistot kattoivat alle 20% aineistotarpeista. Noin viidesosa koki aineistojen kattavan 20–40 %. (Mattsson 2007, 54–56)

Aineistotarjontaa on siis selvästi lisättävä. Vastaajat saivat kertoa kyselyssä omia toivomuksiaan yleisten kirjastojen e-aineisto kokoelmiin. Lähes 60 % vastaajista toivoi kirjastoihin lisää elektronisia sanakirjoja, sanastoja ja tietosanakirjoja. Lähes puolet toivoi myös korkeakoulujen elektronisia julkaisuja. Lähes 40 % toivoi kokoelmiin lisää kotimaisia ja ulkomaisia lehtiä sekä asiatietokantoja. Avovastauksissa lehdistä mainittiin esimerkiksi Helsingin sanomien lehtiarkisto. Noin neljäsosa vastaajista toivoi kotimaisia viitetietokantoja ja noin viidesosa e-kirjoja. Avovastauksissa nousi esiin se, että tarjolla olevat aineistot olivat pääosin englanninkielisiä, joka vaikeutti aineistojen käyttöä. Tämän vuoksi kotimaisten aineistojen hankinta on tärkeää. Monille vastaajille yksittäisten

aineistojen nimeäminen oli kuitenkin vaikeaa, sillä heille oli epäselvää, minkälaista aineistoa elektronisessa muodossa olisi edes mahdollista hankkia. (Mattsson 2007, 57–58)

Kohti virtuaalista kirjahyllyä?

Kysely tarjoaa hyödyllistä tietoa erityisesti yleisten kirjastojen henkilökunnalle heidän asiakkaidensa kokemista ongelmista ja toisaalta myös positiivisista puolista e-aineistojen käytössä. Tieto asiakkaiden kokemuksista voi auttaa uusien palvelujen kehittämisessä sekä olemassa olevien palvelujen käytön helpottamisessa. Kyselyn tulosten tulkinnassa tulisi kuitenkin pitää mielessä se, että kysely tehtiin ainoastaan verkkokyselynä, jolloin vastaajajoukosta jäivät luultavimmin pois kokonaan vastaajat, jotka eivät käytä Internetiä. Tämän vuoksi kysely saattaa antaa jopa todellisuutta positiivisemmän kuvan aineistojen käytön määrästä. Käyttäjille, jotka eivät käytä tietokonetta aktiivisesti, myös e-aineistojen käytön ongelmat voivat olla hyvin erilaisia kuin niille, joilla tietokone on jokapäiväisessä käytössä.

Elektronisten aineistojen avulla kirjastot voivat kuitenkin tarjota asiakkailleen laajempia ja myös laadukkaampia aineistoja riippumatta fyysisestä sijainnistaan. Aineistotarjonnan, käyttöoikeuksien, asiakkaiden tietoisuuden ja käyttötaitojen lisääntyessä elektronisista aineistoista voi aikanaan tulla yhtä itsestään selvä osa kirjastojen palveluja kuin kirjoista hyllyissä.

 Artikkelin perustuu Kati Mattssonin informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielmaan; Elektronisten aineistojen käyttö yleisissä kirjastoissa. Mattssonin tutkimus on osa FinELibin ja Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen laitoksen yhteistyötä, jonka puitteissa on laadittu käyttäjäkyselyitä eri käyttäjäryhmille e-aineistojen käytöstä. Mattssonin gradun lisäksi artikkelissa on käytetty käyttäjäkyselyn avokysymysten vastauksia sekä niistä poimittuja sitaatteja.

Kirjoittajat kiittävät Kirjastosaatiötä artikkelin kirjoittamisen rahoituksesta.

Hyväksytty julkaistavaksi 10.3.2010.

Lähteet:

- Digitaalisten aineistojen kysyntä ja tarjonta – yleiset kirjastot 2004 (2005). Opetusministeriön julkaisuja 2005:31. Helsinki: Opetusministeriö.
- FinELib käyttäjäkyselylomake yleisille kirjastoille 2007. Saatavilla: <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/finelib/vaikuttavuus/kayttajakyselyt/Files/liitetiedosto2/kyselylomake_yk_2007.pdf>
- Mattsson, K. (2007). Elektronisten aineistojen käyttö yleisissä kirjastoissa. Pro gradu. Tampereen yliopisto, informaatiotutkimuksen laitos.
- Norlin, E. (2002). Usability testing for library web sites: A hands-on guide. Chicago: American library association.
- Pihlaja, J. (2004). Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.
- Smith, I. (1999). What do we know about public library use? *Aslib proceedings* 51 (9), 302-314.
- Tenopir, C. & Read, E. (2000). Patterns of Database Use in Public Libraries. *Reference and User Services Quarterly* 40, 39-52.
- Vakkari, P. (2006). Trends in the use of digital libraries by scientists in 2000-2005: A case study of FinELib. Teoksessa Grove (toim). Proceedings 69th Annual Meeting of the American Society for Information Science and Technology (ASIST) 43, Austin (US). Medford, NJ: Information Today.