

# Web 2.0, intuitiiviset käyttäjät ja tiedon hinta haastavat kirjastot verkossa

Päivikki Karhula & Kimmo Tuominen & Jani Stenvall

*Lontoossa viime vuoden lopulla järjestetty Internet Librarian –konferenssi on kehittynyt kirjasto- ja informaatioalan verkkoteemojen kannalta kiinnostavaksi tapahtumaksi. Tilaisuus kokoaa paitsi laajan joukon alan ammattilaisia, myös merkittäviä nimiä hakukoneiden ja tietojärjestelmien tuottajista paikalle pohtimaan verkkokehitystä ja sen mukanaan tuomia haasteita. Puheenvuorojen teemat keskittyivät tämänkertaisessa konferenssissa Web 2.0 palvelujen ympärille kysymykseksi siitä, mitä yhteisölliset palvelut voivat kirjasto- ja informaatioalalle antaa. Keskustelua heräteltiin myös informaatiomarkkinoiden nopeasta muutoksesta, tiedon hinnasta sekä seuraavan sukupolven käyttäjistä.*

Internet Librarian –konferenssia on järjestetty 1998 alkaen vuosittain USA:ssa ja sen kansainvälinen ”varjokonferenssia” Internet Librarian International Lontoossa. Tapahtuma on saanut alkunsa 1990-luvun lopulla, jolloin Internetin käyttö alkoi levitä kirjastoihin. Omaan foorumia on selvästi tarvittu verkkoajan kysymyksille, sillä konferenssi houkuttelee edelleen sekä yleisöä että arvovaltaisia puhujia paikalle. Konferenssin järjestäjänä on toiminut Information Today Inc., joka julkaisee kirjastoalan laajalevikkisiä lehtiä, kuten Online ja Computers in Libraries.

## Informaatiomarkkinat ja tiedon ylikuumentunut hinta

Konferenssi keynote-puheenvuorojen pitäjinä olivat mm. Tony Blairin neuvonantajana toiminut professori Danny Quah London School of Economicsista ja Greg Notess Montanan yliopistosta. Notess on pitkän linjan Internet- ja kirjastoasiantuntija ja Internet Librarian –konferenssin vakiintunut luennoija, joka on erikoistunut hakukoneteknologioihin ja hakukonemarkkinoiden kehityksen seurantaan.

Molempien luennoijien puheissa polveili kriit-

tisyys informaatiomarkkinoita kohtaan. Tiedon hinta etenkin elektronisten aineistojen osalta on ylikuumentunut. Kirjastojen ja tietopalvelujen työhön vaikuttavat myös nopeat muutokset tiedon ja tietojärjestelmien tuottajien suuntautumisessa.

Danny Quah esitti omia, osin poleemisia teesejään informaatiomarkkinoista ja niiden kehittymisestä. Tiedon määrän kasvaessa sen markkina-arvon tulisi normaalien taloustieteellisten teorioiden, kuten kysynnän ja tarjonnan lain mukaan laskea. Näin ei ole kuitenkaan käynyt, vaan etenkin tieteellisen tiedon arvo on jatkanut tasais- ta nousuaan. Tämä näkyy esimerkiksi siinä, että tieteellisten kausijulkaisujen hinta ei ole elektronisen julkaisemisen myötä laskenut, vaan on käynyt pikemminkin päinvastoin.

Informaatiomarkkinat ovat Quah'n mukaan poikkeukselliset verrattuna muiden hyödykkeiden markkinoihin. Hän arvioi tiedon hinnan olevan keskimäärin 600 % korkeammalla kuin sen kysynnän ja tarjonnan lain mukaan tulisi olla. Tiedon arvonmuodostukseen liittyvät tekijänoikeudet (intellectual property rights) vääristävät Quahin mukaan kilpailua ja nykyisten käy-

täntöjen takia luovat monopoleja informaatiohyödykkeiden kauppaan. Vastalääkkeeksi kehityskulkuun Quah tuntui puoltavan Open access -julkaisemista, jonka avulla voitaisiin välittää tietoa tasa-arvoisemmin myös kehitysmaihin.

Gregg Notess täydensi teemaa päätelemällä, että kustantajat ovat ottaneet tieteellisestä tiedosta maksun kolmeen kertaan. Ensiksi lehtiartikkeleiden kirjoittajilta, toiseksi kirjastoilta, joille he ovat lehtensä myyneet ja vielä kolmanteen kertaan kirjastoilta myymällä heille erikseen lehtien arkistot.

## **Kirjasto 2.0 tuo palvelut asiakkaan luo**

Konferenssin varsinaisena teemana oli ns. Library 2.0, joka kytkeytyy kiinteästi sen emokäsitteeseen Web 2.0. Web 2.0 on monitulkintainen termi, jota määritellään yleensä teknologia- tai yhteisöpainotteisesti.

Teknologialtaan Web 2.0 -sovellukset ovat verkkopohjaisia. Käyttäjille verkkopohjaisten sovellusten hyötynä on helppokäyttöisyys ja vapautuminen ajasta, paikasta ja muistivälineistä. Halutut palvelut ja materiaalit ovat käytössä missä tahansa, missä on käytettävissä verkkoyhteys.

Yhteisölähtöinen Web 2.0-määritelmä korostaa osallistumisen arkkitehtuuria, jossa käyttäjät osallistuvat palvelun rakentamiseen. Sovellukset on rakennettu mahdollisimman helppokäyttöisiksi ja pyritty kytkemään ne saumattomasti käyttäjien toimintaan. Tällaiseen taustafilosofiaan perustuvat muun muassa monet keskustelu-, arvostelu-, suosittelu- ja äänestyssovellukset.

Pohdinta Web 2.0 -filosofian ja siihen nojautuvien teknologioiden soveltamisesta kirjastoalalla ja eritoten kirjastojärjestelmissä on tuonut mukanaan käsitteen Kirjasto 2.0 (Library 2.0). Kirjasto 2.0 -ajattelussa korostuu tiedon löytämisen ja paikallistamisen vaivattomuus, verkkosivustojen yksilö- ja ryhmäkohtainen räätälöinti sekä käyttäjien osallistuminen palvelujen tuottamiseen. Olennaista on myös se, että palveluisa pyritään kokemuksiin, tiedon, tiedostojen ja

linkitysten jakamiseen sekä radikaaliin käyttäjiin luottamiseen.

Kirjasto 2.0 palvelujen ydinajatuksena on, että kirjaston on oltava virtuaalisesti läsnä siellä missä asiakaskin on. Sen sijaan, että oletetaan käyttäjän hakeutuvan esimerkiksi kirjaston kokoelmätietokannan luokse, tulisi kirjastojen tietojärjestelmien ulottaa dataansa niihin ympäristöihin, joissa käyttäjä muutenkin liikkuu.

## **Avoin ja monipuolinen viestintäympäristö**

Web 2.0 palveluista tuotiin tapahtumassa esille koko joukko erilaisia puolia. Phil Bradley korosti, että palvelujen käyttötavat ovat moninaiset ja monelta osin vasta muotoutumassa. Yhteisöllisten palvelujen avulla voidaan hakea, koota, varastoida, seurata, analysoida, hallita, organisoida, muokata, linkittää, yhdistellä tai uudelleen yhdistellä tietoa. Palveluissa liikkuu monentyyppistä tietoa ja usein niissä voidaankin käyttää rinnakkain tekstiä, kuvaa, videokuvaa tai ääntä. Ne tarjoavat monipuoliset tiedonhallinnan ja viestinnän välineet, joiden käyttötarkoituksen määrittelee käyttäjä.

Yhteisöllisistä palveluista on jo monia toimivia esimerkkejä erilaisiin tarkoituksiin. Write.ly tarjoaa tekstinkäsittelyä, NumSum taulukkolaskentaa, Planzo kalenterin, Jybe koulutusympäristön, MyWebDesktop projektienhallintaa, TaDaList tehtävienhallintaa, YouTube videoita, Flickr kuvia, Wikipedia alustan hakuteokselle ja blogisovellukset monipuolisen tietovaraston ja tilan halutunlaiselle viestinnälle. Yhdistelmäpalveluissa (mashed-up services), kuten Netvibes voidaan rakentaa sähköisen työpöydän kaltainen ympäristö, jossa otetaan käyttöön erilaisia Web 2.0 sovelluksia.

Web 2.0 ei kuitenkaan ole vain joukko erilaisia välineitä, vaan myös uudenlainen arkkitehtuuri tai toimintamalli. Se tarjoaa vapaata ja avointa tilaa verkossa, jonka käyttötavoille on rajana vain mielikuvitus. Paitsi sisältöjen tuotannosta, on kyse käyttäjien verkostoitumisesta ja erilaisten

tiedonhallinnan välineiden hyödyntämisestä. Se, mitä verkostoituminen ja tiedon jakaminen tuullessaan käyttäjille tai tuottajille, rakentuu palapelinä ajan kuluessa.

Marieke Guy (UKOLN) pohti omassa esityksessään tietosisältöjen luonnetta. Guy painotti, ettei käsiteltävä tieto palveluissa ole objektiivista, vaan edustaa tuottajiansa näkemystä. Jos kirjastossa lähdetään tuottamaan tietoa, ylläpitäjien tulisi ymmärtää vastuu tietosisällöistä ja toimia yhtenäisin periaattein. Toimituksellista näkemystä tarvitaan siis yhteisöllisessä tiedontuotannossakin.

## Nopeiden muutosten aika

Elämme nopeiden muutosten ajassa jo verrattuna vuoteen 2005, totesivat Michael Stephens ja Bob Coers luennollaan Web 2.0 palveluista. He olivat tuolloin pitäneet yhdessä luennon samasta aiheesta, mutta siitä verkkomaailma oli muuttunut jo monin tavoin.

”Tame the web” -blogistaan (<http://tamethe-web.com/>) tunnetun Michael Stephensin ja hollantilaiskonsultti Rob Coersin yhteinen konferenssiesitelmä selkeytti monelta osin Kirjasto 2.0 -keskustelua. Erityisesti Stephensin puheenvuoro toi esille sen, kuinka kätevää ja halpaa kirjastoille on Web 2.0-tyyppisten palveluiden hyödyntäminen paitsi tietopalvelutyön ja tiedonhallintakoulutuksen, myös markkinointiviestinnän välineenä.

Stephens on järjestänyt monipuolista ja innovatiivista Web 2.0 koulutusta. Hän on kouluttanut eri puolilla maailmaa kirjasto- ja tietopalvelualan ammattilaisia blogien, podcastien, mutta myös monien muiden uusien sovellusten käyttöön. Lisäksi hän on järjestänyt Web 2.0 klinikoita, joissa uusia sovelluksia opetellaan käyttämään erilaisissa yhteyksissä.

Stephens suositteli käyttöön ns. concept training –lähestymistapaa, jossa opetellaan askel askelelta käyttämään haluttua uutta välinettä. Hän kannusti luovalla ja innostavalla otteellaan kirjastoja löytämään uusia ulottuvuuksia ja ideoita tavanomaisten tiedonhallinnan välineiden ulkopuolelta.

– ”Get physical”, innosti Stephens kuulijoita. Esimerkkinä hän viittasi ns. tanssimattoihin ja niiden avulla toimiviin uudenlaisiin elektronisiin peleihin. Näissä käyttäjät vastaavat sovellukselle askelillaan. Hän otaksuu, että pelien kautta saadaan ideoita intuitiivisten ja pelien toimintaa jäljittelevien käyttöliittymien kehittämiseen. Joissakin koulutuksissaan hän oli vienytkin osallistujat kokeilemaan tanssimattoja pelihalliin.

## Pelit ja intuitiivisuus tulevat

Luennoijat jäljittivät verkkomaailman kehitysuuntia myös uuden sukupolven nettikäytöstä käsin. Nämä löydökset haastavat myös kirjastotyötä uusiin asetelmiin. Kirjastojen suuntautuminen tiedonhakuun on pohjautunut pitkälle tietokantojen hyödyntämiseen ja niiden käytön ohjaamiseen. Viimeisimmän USA:ssa tehdyn laajalaisen Pew Internet –tutkimuksen pohjalta 30%

käyttäjistä ei kuitenkaan tiedä tietokannoista mitään. Internet –tiedonhaun maailmassa suuntaudutaan toisin.

Toinen esille tuotu kehityssuuntaus liittyy tiedonhaun malleihin. Kirjastot näkevät vaivaa kouluttaakseen käyttäjiä tiedonhaun erilaisiin vaihtoehtoihin monin tavoin. Nyt näyttää siltä, että käyttäjät suosivat yhä enemmän peleihin pohjautuvaa intuitiivisen oppimisen mallia myös tiedonhaussa. Tiedonhaku näyttäisi olevan muuttumassa nopeaksi, intuitiiviseksi ja yrityksen ja erehdyksen kautta opittavaksi toiminnaksi. Miten kirjastot vastaavat tähän?

Kritiikkinä Pew Internet –tutkimuksien löydöksiin voisi todeta, että kohteena on ollut monenlaisia verkon käyttäjiä. Kirjastojen, jotka palvelevat rajattua kohderyhmää, kuten opiskelijoita ja tutkijoita, lähtökohdat ovat toisenlaiset. Opiskelijat ja tutkijat todella arvostavat kirjastojen hankkimista tietokannoista löytyviä artikkeleita ja tutkimusaineistoja. Ilman näitä tutkimuksen tekeminen tulisi erittäin hankalaksi, jos ei mahdottomaksi. Se, että suuri yleisö ei tunne tietokantojen arvokkaita aineistoja, ei vähennä tietokantojen arvoa.

Tutkimustulokset virittävät kuitenkin monia tarpeellisia kysymyksiä. Miten käyttöliittymät tulevat muuttumaan? Miten seuraavan sukupolven käyttäjät ottavat vastaan koulutusta? Olisiko kirjastojen käyttäjäkoulutuksissa, käyttöliittymien suunnittelussa ja ohjeistuksessa aika ajatella asiat jo täysin uusista lähtökohdista erityisesti seuraavan sukupolven verkkokäyttöön perehtyen?

## **Asiakkaan rinnalle epävakaisiin ympäristöihin**

Monet puheenvuorot osoittivat, että verkkomaailman muutokset ovat tuomassa uudenlaisia haasteita suhteessa asiakkaisiin, asenteisiin, palvelumalleihin ja tiedonhaakuun.

Bob Coers otaksui yhteisöllisten sovellusten tuovan mukanaan kirjastotyöhön uudenlaisen suhteen asiakkaisiin. Hänen kokemuksensa mukaansa asiakkaiden suhde kirjaston henkilökun-

taan on perinteisesti ollut alisteinen, jossa asiakas on toiminut syyllisyyden ja tyytyväisyyden tunteiden välimaastossa (”guilty pleasure”). Kirjastonhoitajalle on pitänyt tunnustaa syyllisyys tietämättömydestä, jonka toisaalta on karistanut pois tyytyväisyys halutun tiedon löytymisestä.

Tämän palvelumallin aika on ohi. Yhdessä toimiminen tekee tuloaan ja niin fyysiset kuin asenteelliset toimintatavat tulisi muotoilla uudelleen. Eräänä osoituksena tästä kehityssuunnasta Coers pitää palvelutuskien poistumista ja madaltumista. Tiedonhallinnasta ja hausta on tulossa rinnakkain työskentelyä auktoriteettina toimimisen sijaan. Samaan tapaan tulisi päästä eroon rooleihin ja asenteisiin liittyvistä esteistä. Kirjastoammattilaista tarvitaan nyt enemmänkin asiakkaan rinnalle ja taustatueksi.

Paul Miller korosti esityksessään, että kirjastoilta edellytetään uudenlaista ja ennakoivaa työskentelytapaa. Käyttäjää ei enää ohjata tiedon luokse, vaan tieto on vietävä käyttäjälle. Kirjas-toissa ei vain odotella käyttäjien kysymyksiä ja vastata niihin, vaan pyritään ennakoimaan kysymyksenasetteluja. Käyttäjälle pyritään välittämään vastauksia ja tuottamaan tietoa aiheista, jotka arvioidaan tärkeiksi tulevaisuudessa ja erilaisissa käyttäjän tilanteissa.

Brian Kellyn mukaan perfektionismi ja kirjastotyön perinteinen asenne tiedonhaakuun tulee haastetuksi verkkoympäristössä. Web 2.0 sovelluksien ympäristö on monelta osin epävakaa (”forever beta”). Jos kirjastoissa halutaan ymmärtää käyttäjien suosimia tiedon hallinnan välineitä, on yksinkertaisesti kasvatettava virheidensietokykyä ja opeteltava hyödyntämään epävakaita ja vain jossain määrin toimintakelpoisia ympäristöjä. Epätäydellisistä välineistä ja tiedonlähteistä olisi siis osattava tunnistaa ja poimia se hyöty, mikä niistä on saatavilla.

## **Muutosta näkyvässä, mutta mihin suuntaan?**

Konferenssissa ennakoitiin, että Web 2.0 tulee oleellisesti muuttamaan verkkomaailmaa. Mutta

miten? Kirjastojen mahdollisuudet ovat moninaiset ja niistä on jo nähtävillä malleja.

Web 2.0 sovelluksilla voidaan tuottaa erilaisia sisältöjä, kuten kirjallisuusarvosteluja, arvioita, äänestyksiä ja palautetta tai erilaisia koulutus- ja tiedotusaineistoja. Kuvapalveluja, kuten Flickr ja YouTube on jo käytetty monien kirjastojen esitelyihin. RSS-seuranta voidaan hyödyntää uuden tiedon seurantaan ja sähköisten työpöytien rakentamiseen. Bloggeja voitaisiin käyttää laajemmin paitsi kirjastojen viestinnässä, myös esimerkiksi tiedonhallinnan koulutuksessa.

Kirjastojärjestelmien kehittämisessä otetaan yhä laajemmin huomioon erilaisia yhteisöllisiä toiminnallisuuksia, kuten kommentointi-, arvostelu- ja arviointimahdollisuuksia asiakkaille ja kirjastoille.

Kirjastot ovat jo vieneet palvelunsa myös varsinaiseen virtuaalimaailmaan. SecondLife, jossa on tällä hetkellä yli puolitoista miljoonaa käyttäjää, on houkutellut rakentamaan Info Island -tukikohdan. Käyttäjät voivat saarella esimerkiksi kulkea valitsemansa hahmon (avatar) välityksellä eri kirjastoissa, käydä näyttelyissä, osallistua konferensseihin ja keskusteluihin, kuunnella esitelmiä tai tutkia tiedonhallinnan oppimateriaaleja ja käyttää tietokantoja.

Uudet palvelut voivat monin tavoin vaikuttaa kirjastojen toimintoihin. Saatu palaute, kannanotot ja arviot voivat antaa arvokasta tietoa käyttäjien tiedontarpeista tai palvelujen kehittämistarpeista. Mikä parasta, ne antavat uudenlaisia mahdollisuuksia keskusteluyhteyteen kirjaston ja sieltä fyysisesti etäännyvien verkkokäyttäjien välille.

Konferenssissa kannustettiin kirjastoja erityisesti nostamaan esille verkon uusia toimintamalleja ja antamaan koulutusta niiden käyttöön ("Libraries become facilitators"). Kirjastojen tehtäväkenttään tämä sopii yhtä osuvasti kuin informaatiolukutaidon koulutus. 