

# Yhteisöpalvelut haastavat kirjastot

Päivikki Karhula

**K**ansalliskirjasto on kuluneen vuoden aikana tutkinut suomalaisten kirjastojen käyttäjiä. Palautteen myönteisimpänä viestinä on se, että kirjastoja käytetään runsaasti. Yleisten kirjastojen tunnettuus käytetyimpänä kulttuuripalveluna on ollut jo vuosia tiedossa. Mutta tieteellisten kirjastojen korkeat käyttäjämäärät ovat myös ilahduttava asia. Lisäksi käyttäjät ovat palveluihin ja kirjastojen henkilökuntaan tyytyväisiä.

Kehittämisen varaakin löytyy monissa asioissa, jotka eivät yllätä. Kurssikirjapula aiheuttaa ongelmia. Elektronisia aineistoja ei puolestaan aina löydetä, eikä niitä osata hyödyntää.

Kirjastot ovat kuitenkin tänäkin syksynä erinomaisissa lähtökohdissa suhteessa asiakkaisiinsa. Käyttäjät tulevat kirjastoon, arvostavat palveluja ja käyttävät kirjastojen tiloja monipuolisesti. Olisi vain saatava ne aineistot ja tiedonlähteet yhä selkeämmin esille, jotka asiakkaille olisivat hyödyllisiä. Tiedonhaun käytölliittymien helppous ja asiakkaiden koulutus ovat tässä avaintekijöitä. Aki Kangas ja Maria Nummela esittelevät artikkelissaan tarkemmin käyttäjäkyselyn tuloksia.

Haasteet käyttäjien kohtaamiseen tulevat myös verkosta. Googlen keventävä vaikutus tiedonhakuun on jo vuosia puhuttanut kirjastoja. Kirjastojen elektroniset artikkeliaineistot löytäneet asiakkaat ovat kuitenkin olleet varsin tyytyväisiä. Kysymys voi olla pikemminkin siitä, miten asiakkaat jäljittävät nämä tiedonlähteet – tai motivoituvat siihen. Jos se askel otetaan, siitä alkavat uudet näköalat.

Asiakaskadosta ei sinänsä näy huolestuttavia merkkejä, vaikka kirjastojen etäkäyttäjien määrä onkin lisääntynyt. Sen sijaan kirjat, lukeminen ja tiedonhaku näyttävät kietoutuvan verkon monissa uusissakin palveluissa yhteen. Yhteisenä nimittäjänä ovat Web 2.0 ja yhteisölliset palvelut.

Turussa Creating Knowledge -konferenssissa puhunut brittiläinen tutkija, Mike Thelwall, onkin kiinnostunut yhteisöllisten palvelujen kasvavasta merkityksestä, jotka alkavat suosiossaan ylittää jopa Googlen. Thelwall näkee verkkoyhteisöt paitsi sosiaalisena ympäristönä ja verkottumisen mahdollisuuksina, myös tiedonhaun kanavana. Ne johdattavat usein tiedonlähteille ja välittävät niitä.

Tiedonhankinta ja käyttö limittyvät yhä useammin verkon yhteisöpalvelujen pariin. Luetusta ja siitä, mistä luettu on löytynyt,

puhutaan edelleen. Aiheeseen paneutujia ja taustakirjallisuutta myös arvostetaan näissä yhteisöissä.

Keveys, helppous ja jatkuva puhe verkossa ovat kirjastojen nykyisenä haasteena. Verkon yhteisöpalveluista on tullut olosuhde, jota voidaan hyödyntää, mutta jota ei enää voi jättää huomiotta. Tämä monikanavainen puhe voi olla kirjastoille myös eduksi. 