

# Haloo kirjastot! Käyttäjät ovat sosiaalisessa mediassa

Virpi Pietikäinen

*Hakukoneet ja sosiaalinen media alkavat olla yhä useammin ensi sijaisia tiedonhaun kanavia. Myös yliopistokirjastojen asiakaskunta, opiskelijat ja tutkijat etsivät tietoa yhä useammin muualta kuin kirjaston kokoelmista ja tietokannoista. Paitsi hakukoneiden avulla, tietoa löydetään paljon myös "epäsuorasti", esimerkiksi verkon suosittelupalvelujen ja virtuaalisten verkostojensa kautta. Käyttäjien uudet toimintatavat haastavat kirjastoja katsomaan tiedonhankintaa, tilojaan ja toimintojaan uusista näkökulmista - käyttäjät eivät tule kirjastoihin ainoastaan kokoelmien takia. Näitä teemoja pohdittiin huhtikuussa Trondheimissa pidetyssä Emtacl10-konferenssissa.*

**E**mtacl10 (Emerging Technologies in Academic Libraries) on Trondheimin teknillisen yliopiston kirjaston (NTNU) järjestämä kansainvälinen konferenssi, jossa nimensä mukaisesti aiheena on uusi teknologia tieteellisten kirjastojen käytössä. Kyseessä oli ensimmäinen koskaan järjestetty Emtacl-konferenssi, mutta se saanee jatkoa seuraavina vuosina. Tässä artikkelissa kerrotaan konferenssista ja siellä heränneistä ajatuksista. Käsitteellä "uusi teknologia" tarkoitetaan artikkelissa web 2.0-palveluita ja erilaisia mobiilin ja ubiikin (jokapaikan) tietotekniikan sovelluksia.

## Dokumenttikeskeisyys ei toimi verkossa

Internet ja sitä myötä tiedon maailma on kehittynyt pikkuhiljaa dokumenttikeskeisestä tietokeskeiseksi. Tapa ajatella tietoa dokumenttien kautta istuu kirjastoissa syvällä. Perinteisesti myös oletetaan, että asiakkaat löytävät palvelut tulemalla kirjastoon paikanpäälle ja käymällä kirjaston www-sivuilla.

Kuitenkin virtuaaliympäristö, hypertekstit ja sittemmin wiki- ja blogitekstit ym. sosiaalisen webin keskeiset tiedon muodot ovat verkkomaisia rakenteita, joissa yksittäisten dokumenttien rajat hämärtyvät, perinteiset dokumentit tunnusmer-

kit häviävät. Dokumentteihin voi liittyä verkkokeskustelua, tiedosta on tullut entistä enemmän kollektiivisesti muodostettua.

Kirjaston perinteinen tapa järjestää tietoa ja dokumentteja voi olla uuden sukupolven käyttäjille vieras. Kirjastojen tietokannat ja esimerkiksi luokittelujärjestelmät saatetaan kokea monimutkaisiksi ja hankaliksi käyttää. Nykykäyttäjille on tyypillistä myös kärsimättömyys ja haluttomuus opetella erilaisten verkkopalvelujen ominaisuuksia.

## Käyttäjät ovat sosiaalisessa mediassa

Sosiaalisesta mediasta, on myös tullut vakavasti otettavaa, kuten yksi konferenssin pääpuhujista, Petter Bae Brandtzaeg Oslon yliopistosta, toi esille. Ennen chatit ja irc olivat nuorempien käyttäjien suosimia viihteellisiä palveluita, joissa esiinnyttiin anonyymeinä, nyt esimerkiksi Facebookin käyttäjistä valtaosa on aikuisia, jotka esiinnyvät omilla nimillään ja jakavat itsestään asioita ja toimivat aktiivisesti verkkoyhteisönsä kanssa.

Myös yliopistoyhteisöjen jäsenet käyttävät yhä enemmän sosiaalista mediaa verkostoitumiseen ja tiedonhankintaan. Monet tutkijatkin käyttävät ahkerasti Googlea ja Google Scholaria. SFX-

linkkien vieminen Google Scholariin on tällä hetkellä yksi parhaita tapoja tavoittaa hakukoneisiin tottuneet käyttäjät. Kirjaston tulisi hyödyntää Googlen suosittuutta ja esimerkiksi Google Scholarista ei mielestäni pitäisikään vaieta tiedonhankinnan opetuksessa vaan päinvastoin mainostaa, että kirjaston tarjoamia aineistoja voi hakea myös Googlella.

Asiakkaiden tavat etsiä ja käyttää tietoa voivat poiketa siitä, miten odotamme ja oletamme heidän tietoa hankkivan. Haasteellista onkin muuttaa ja yksinkertaistaa kirjastosysteemiä, jotta käyttäjä voi kokea ne omikseen. Aineistojen löytyvyys, käyttöympäristön tutuus ja helposti lähestyttävyydet ovat asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota.

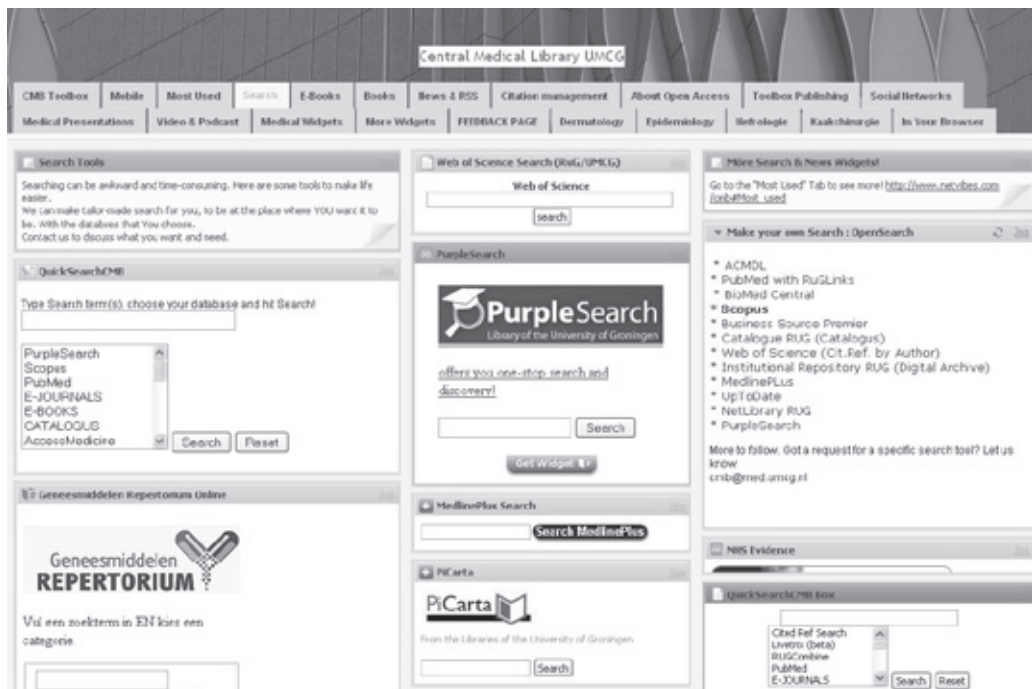
Miten kirjaston palvelut voisivat tulla mieleen ensimmäisenä, kun puhutaan tiedonhankinnasta? Se, että kirjaston verkkopalveluista saataisiin sellaiset, että asiakas voisi kysyä - ”miksi etsiä tietoa muualta?” - olisi hieno saavutus.

## Sosiaalisen median sovellukset käyttöön

Kaikkea ei tarvitse kehittää itse vaan voidaan käyttää valmiita sovelluksia sosiaalisen webin sovelluksia. Vaikkapa Netvibesiin voi hyvin rakentaa asiakaslähtöisen web-sivun kirjaston palveluista. Kirjasto voi koota asiakasta silmällä pitäen kiinnostavia palveluita sivuille. Esimerkiksi eri tietealojen edustajille voi koota omia paketteja heille relevanteista aineistoista ja palveluista.

Eräs pääpuhujista, Guus van den Brekel Groningenin lääketieteellisestä kirjastosta piti kattavan esityksen tieteellisten kirjastojen mahdollisuuksista tutkimuksen kumppanina. Hän esitteli myös kirjasto Netvibes-sivustoa (Library Toolbox), johon on koottu esimerkiksi tutkijoiden eniten käyttämiä palveluita, työkaluja tieteelliseen kirjoittamiseen, julkaisemiseen ja eri alojen tärkeiden lääketieteellisten lehtien artikkeleita ja uutisia RSS-syötteinä.

Sosiaalinen media voi olla tehokas keino tavoit-



UMCG kirjaston Library Toolbox Netvibesissä. Avoinna haku-välilehti.

taa asiakkaita verkossa. Kuitenkaan se, että perustaa esimerkiksi kirjaston Facebook-sivun, ei takaa, että asiakkaat tulevat kirjaston kavereiksi Facebookissa. Tehokkain tapa saada näkyvyyttä Facebookissa on levittää sanaa verkostojen kautta, eli ehdottaa sivuston ”fanittamista” omalle verkostolleen, jonka jäsenet sitten edelleen liittyessään faniksi levittävät sanaa eteenpäin. Sosiaalisessakin mediassa asiakkaat täytyy etsiä ja hakeutua heidän lähelleen.

## **Kiinnostavuutta lisää elämyksellisyydellä**

Opiskelijat tuntuvat arvostavan kirjastoissa suuresti hyviä työskentelytiloja ja aineiston paitsi riittävää, myös helppoa saatavilla. Hyvät ja viihtyisät kirjastotilat ovat tärkeitä ja auttavat opiskelijoita menestymään opinnoissaan. Kirjastoa tulee kehittää houkuttelevaksi ja inspiroivaksi ympäristöksi ja tekniikkaa voi monin tavoin hyödyntää tässä. Esimerkiksi paikannuspalvelut sopivat kirjastoympäristöön hyvin: gps-, bluetooth-, QR- tai RFID –tekniikkaa hyväksikäyttäen voidaan tehdä paikannettavaksi paitsi kokoelmia, myös esimerkiksi ryhmätyötiloja, luokkia, kopiokoneita, henkilökuntaa jne. Ubiikin teknologian avulla esineitä voidaan kytkeä verkkoon langattomasti: kännyköiden ja tietokoneiden lisäksi myös esimerkiksi tuoleja ja pöytiä.

Myös erilaiset kosketus- ja muut näytöt, joissa esitetään mielenkiintoista sisältöä, voivat tehdä kirjastotilasta jännittävän ja kiinnostavan. Nottinghamin yliopiston kirjastossa on käytössä ”Thunder wall”, suuri näyttö, ”virtuaalinen fläppitaulu”, jossa voidaan pyörittää yhtä aikaa kuutta esitystä. Esitykset sisältävät kuvia ja niitä tukevaa tekstiä. Visuaalisuus on tärkeää, ei vain kertoa, mitä meillä on tarjolla vaan myös näytetään se.

Kirjastoista voidaan langattoman tekniikan, multimedian ja älykkään teknologian avulla kehittää monipuolisia oppimis-, työskentely- ja kohtaamispaikkoja yliopiston opiskelijoille. Tällaista toimintaa suunniteltaessa ja implementoidessa kannattaa mahdollisuuksien mukaan myös

pyrkä yhteistyöhön yliopiston yksiköiden kanssa.

Kirjasto voi toimia kokemuksellisena ympäristönä opiskelijoille ja tutkijoille ja foorumina tieteellisten saavutusten esille tuomiselle. Huomion saaminen tutkimukselle on tutkijan intressi. Parhaimmillaan kirjasto voisi olla paras paikka kampanjalla, kolmas paikka työn ja kodin välissä.

## **Tiedonlähteiden tarkoituksenmukaisuus esiin**

Monesti tietokannat ja artikkelit ovat monen mutkan takana ja etäkäytön, aineiston tallentamisen tai tulostamisen kanssa voi olla ongelmia. Varsinkin nuorempi, Googlen aikakaudella varttunut opiskelija, voi kokea tietokantojen etsimisen ja erilaisten hakuliittymien opettelun aikaa vievänä ja turhauttavana.

Sukupolvella, joka on syntynyt ja kasvanut internetin aikana, on erilainen suhde tietoon ja tiedon etsimiseen kuin vanhemmilla sukupolvilla. Kun on tottunut siihen, että tieto on aina verkossa käden ulottuvilla ja parhaimmillaan se löytyy muutamalla hakusanalla, voi olla vaikeaa ymmärtää, miksi pitäisi opetella monien eri tietokantojen erityisominaisuuksia.

Kirjaston pitäisi paitsi kouluttaa opiskelijoita tietokantojen käyttöön, myös aktiivisesti pyrkiä lisäämään aineistojensa saatavuutta ja helpokäyttöisyyttä. Käyttöliittymät rakennetaan nykyisin jo sellaisiksi, että niitä osaa käyttää ilman koulutustakin. (Poikkeuksiakin toki on). Lisäksi käyttöliittymät kehittyvät ja muuttuvat koko ajan.

Tärkeämpää, kuin kertoa, miten mistäkin palvelusta haetaan, olisi voida keskittyä opiskelijan tiedon tarpeeseen laajemmin ja pohtia hänen kanssaan, mistä ja miten juuri hän saisi parhaiten tietoa käsillä olevaan aiheeseen liittyen.

## **Opiskelija elää kannettavan kanssa**

Tapa opiskella ja opiskelutekniikat ovat myös muuttuneet nopeiden tietoliikenneyhteyksien, kannettavien tietokoneiden ja mobiililaitteiden myötä. Opiskelija Ida Aalen kertoi omassa pu-

heenvuorossaan omasta tavastaan opiskella mahdollisimman pitkälle paperittomasti. Kannettava tietokone kulkee mukana kaikkialla ja verkkoon tallentuvat niin muistiinpanot kirjoista kuin luennoiltakin esim. Google docs:in avulla.

Tällainen opiskelija kaipaa kirjastosta ennen kaikkea hyviä työskentelytiloja, joustavuutta käyttää erilaisia laitteita kirjaston tiloissa, helpoa pääsyä erilaisiin aineistoihin ja takuuvarmasti kurssikirjallisuutta elektronisessa muodossa. Myös neuvonnan ja tiedonhaun avun helppo ja nopea tavoitettavuus esim. verkon tai kännykän avulla on tarpeen.

Opiskelijoiden IT-taidot alkavat olla hyvät, kirjastossakin pitää olla valmiutta auttaa heitä erilaisten laitteiden ja sovellusten kanssa. Verkko palveluilta putoaa pohja, jos niiden käytössä esim. mahdollisten teknisten ongelmien suhteen ei osata auttaa.

## **Verkostot vetävät tutkijoita**

Tieteelliset kirjastot ja kirjastopalvelut ovat perinteisesti olleet merkittävässä roolissa yliopistossa tehtävän tutkimuksen suhteen. Kirjasto ei kuitenkaan enää ole ainoa kanava tutkijan päästä käsiksi tieteelliseen tietoon.

Avoimet julkaisurekisterit, Open Access-materiaali ja erilaiset virtuaaliset tutkimusympäristöt (Virtual Research Networks, VRN) kiinnostavat tutkijoita ja tarjoavat heille tiedon lisäksi verkostoja ja yhteisöllisiä palveluita. Kirjasto vain on yksi osa tutkijan toimintaympäristöä, mikä edellyttää myös kirjaston olemassa oloa tutkijoiden verkkoympäristöissä.

Myös monet kaupalliset tahot tarjoavat tutkijoille virtuaaliympäristöjä rikastettuna monipuolisella sosiaalisella datalla. Esim. Royal Society of Chemistryn Chemspider on paitsi tiedonhaun väline, myös monipuolinen yhteisöpalvelu.

## **Kirjaston ja tutkimuksen kumppanuus**

Kirjasto voi kuitenkin olla myös aktiivisesti luomassa ja kehittämässä tällaisia ympäristöjä omille

asiakkailleen. Toisin kuin kaupallisilla palveluntarjoajilla, yliopistokirjastolla on monesti hyvä tuntemus omista asiakkaistaan ja heidän tarpeistaan sekä valmiita kontakteja tutkijoihin. Näitä etuja tulisi käyttää hyväksi, kun kehitetään tutkijoille heille mahdollisimman hyödyllisiä tietopalveluita. Kirjasto voisi yhä enemmän toimia tutkimuksen kumppanina prosessin alusta loppuun, tiedonetsinnästä aina julkaisemiseen saakka.

Asiakaslähtöinen ajattelutapa ja markkinointi kirjastossa ovat tulevaisuudessa entistä tärkeämpiä. Kirjastoissa pitäisikin kysyä, teemmekö oikeita asioita ja pysymmekö asiakkaidemme perässä. Jos kieltäydytään ottamasta huomioon asiakkaiden muuttuneita tiedonhankintatapoja ja tarjotaan samaa kuin ennenkin, samalla tavalla kuin ennenkin, on vaarana, että jäädytään näivettymään marginaaliin nykyisen ja tulevan yliopistoväen opiskelu- ja tutkimusympäristöissä.

”Follow your customer, physically and virtually” oli ensimmäisenä esiintyneen pääpuhujan, Lorcan Dempseyn (OCLC) iskulause. Jotta tutkijat eivät unohtaisi tai jopa hylkäisi kirjastoja tiedonhankintaprosesseissaan, täytyy kirjastojen kehittää vahvuuksiaan ja tarjota ajantasaisia ja kilpailukykyisiä palveluita, jotka ovat hyvin saavutettavissa.

## **Asiakkaiden tuntemus on avainasia**

Kirjastojen on todistettava olemassaolonsa tärkeys ja vaikuttavuus organisaatiossa. Asiakkaiden tiedontarpeiden ja tiedonhankintakäyttäytymisen tuntemus on entistä tärkeämpää. On seurattava ja kuunneltava, mistä asiakkaat hakevat tietoa ja mitä he kaipaavat ja ”raapia sieltä, mistä kuttittaa”, kuten Guus van den Brekel asian ilmaisi.

Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen on tärkeää myös kirjastossa. Kirjasto ei voi olla vain passiivinen aineiston tarjoaja vaan on haisteltava ilmaa ja tarjottava asiakkaille palveluita, joita he eivät itse välttämättä vielä ole edes keksineet pyytää. Esimerkiksi artikkelien haravointi tietokannoista ja niiden esille tuonti esim. laitoksittain voisi olla tällaista ennakoivaa palvelua.



### *Ryerson Libraryn mobiilipalvelut.*

Kirjastolle voi olla monenlaista uudenlaista kysyntää, esimerkiksi tieteellisen toiminnan saavutusten esille tuomisessa ja tutkimuksen näkyvyyden lisäämisessä yliopistoissa. Yhteistyö ja vuorovaikutus laitosten ja yliopiston eri yksiköiden kanssa auttaa saamaan selville tarpeita ja kohdentamaan palveluita paremmin ja lisäämään sitä kautta kirjaston vaikuttavuutta yliopiston sisällä.

### **Kirjastojen mobiilipalvelut**

Mobiililaitteet ovan nykyisin suosittuja ja matkapuhelimissa on yhä useammin mahdollisuus käyttää webiä. Tämän vuoksi myös mobiililaitteet olivat konferenssissa pinnalla. Erilaisia kirjastopalveluiden mobiilisovelluksia esiteltiin mm. Ryerson Libraryn (Kanada) ja Open University Libraryn (UK) taholta.

Itse asiassa varsin monet kirjaston palvelut soveltuvat käytettäväksi mobiililaitteilla. Ryerson Libraryssa on mobiilisti mahdollista paitsi tehdä hakuja kokoelmatietokannasta, uusia lainoja, tarkistaa kirjaston aukioloajat sekä varata ryhmätyöhuoneita ja kannettavia tietokoneita. Seuraavaksi on tarkoitus toteuttaa mobiiliversio tutkimus- ja tiedonhankintaoppaasta sekä kirjaston mobiili uutisportaali. Mobiilipalvelut ovat heidän kirjastossaan erittäin suosittuja ja pidettyjä asiakkaiden, erityisesti opiskelijoiden, parissa.

Open Universityssä opiskelee paljon etäopiskelijoita, joten erilaisten verkko- ja mobiilipalvelujen kehittäminen on heille luontevaa. Open Universityn kirjastossa on kehitelty mm. mobiili tiedonhankinnan verkkotutoriaali, Safari. Kirjaston palveluista on myös erilaisia vimpaimia (widget) tarjottavaksi erilaisiin käyttäjien verkkoympäristöihin upotettavaksi.

### **Verkkopalvelujen kehittämiseen tarvetta**

Verkko on kirjastoissa niin keskeinen toimintaympäristö, että sitä ja siellä olevia palveluita pitää kehittää vähintään yhtä paljon kuin fyysisiä tiloja ja kokoelmia ja paikanpäällä tapahtuvaa palvelua. Suurin hyöty web 2.0 –palveluista kirjastolle on tiedon lisääminen käyttäjille kirjaston palveluista, työn kehittäminen kirjastossa, verkottuminen ja verkostoituminen asiakkaiden kanssa ja markkinointimahdollisuudet. Ne ovat myös hyviä tiedonkeruun välineitä. Esimerkiksi gallupeja ja asiakaskyselyitä voi tehdä helposti vaikkapa Facebookin kautta.

Kirjastossa pitäisi miettiä, mihin keskitytään,

mihin resursseja laitetaan ja arvioida myös uudelleen, vaatisiko jokin uusi toiminta resursseja ja voitaisiinko joistakin vanhoista toimintamuodoista luopua tai hoitaa vähemmän resurssein. Keskitytäänkö nyt liikaa esimerkiksi vanhan säilyttämiseen?

Entä voisivatko eri kirjastot erikoistua eri asioiden kehittämiseen ja jakaa osaamistaan ja aikaansaannoksiaan muille? Myös kirjaston sisällä olevan osaamisen kartoittaminen ja siinä olevien tarpeiden selvittäminen olisi ajankohtaista monissa kirjastoissa. Konferenssissa ei voinut välttyä huolelta tasokkaan IT-osaamisen riittävydestä kirjastoissa nyt ja ennen kaikkea tulevaisuudessa.

Teknologia sinänsä ei ole sen käyttöön ottamisen pullonkaula vaan ihmisten tapa toimia ja käyttää sitä. Monesti vie vuosia, ennen kuin käyttäytyminen ja tapa ajatella muuttuvat laajemmin ja uusi tekninen sovellus on arkipäivää. Tiedon lisääminen, koulutus ja rohkaiseminen auttavat uusien toimintatapojen omaksumisessa.

## Sosiaaliseen mediaan tarvitaan aikaa

Web 2.0 –tekniologian omaksuminen ja käyttäminen kirjastossa vaatii mahdollisuutta kirjaston henkilökunnalle tutustua kyseisiin palveluihin. Alan seuraamiseen ja kehittymiseen on järjestettävä aikaa, sillä se palkitsee. Esimerkiksi Norjassa kahden kirjaston järjestämä 23 Things -kursi poiki mm. blogeja, RSS-syötteiden ja wikien käyttöä ja kirjaston Facebook-sivun. 23 asiaa on myös suomennettu, se on hyvin esim. itseopiskeluun tarkoitettu verkkokurssi.


Kirjastossa voidaan myös kartoittaa henkilökunnan IT-osaamista taitomatriisilla ja sitä kautta suunnitella mahdolliset koulutustarpeet. Johdon kannustus ja esimerkki ovat tärkeitä. Ei voida olettaa, että kaikista tulisi aktiivisia sosiaalisen median käyttäjiä, mutta mahdollisuus niihin tutustumiseen pitäisi olla.

Kaikkea ei kirjastoissakaan tarvitse hallita, vaan keskittyä siihen, mitä osataan ja missä löytyy ko-

kemusta ja asiantuntemusta. Kirjastoammattilaisuuden ei tarvitse kadota minnekään, mutta sitä voidaan kehittää ja hyödyntää uusilla tavoilla uuden tekniikan kautta. Vastaavasti kannattaa antaa toisten tahojen hoitaa ne asiat, joiden tiedetään hoituvan paremmin toisaalla.

## Rohkeutta mennä uusille alueille

Tärkein viesti konferenssissa oli, että kirjastoammattilaistenkin kannattaa heittää joskus ennakkoluulot ja liika kriittisyys nurkkaan ja lähteä leikittelemään kentille, joita ei ole perinteisesti omaksuttu varsinaiseksi kirjaston alueeksi. Aina ei tarvitsisi huolestua siitä, sopiiko tämä kirjastoon tai ”voiko näin toimia täällä?”.

Tekniikan ja verkon kehittyminen voi tuntua uhkaavalta monien perinteisten palvelujen kannalta. Kuitenkin ideointia ja luovuutta, sekä ennen kaikkea rohkeutta kokeilla uutta tarvitaan. Kirjaston on eletävä ja kehityttävä ajan mukana. Kirjastopalvelujen miettiminen uuden tekniikan ja sosiaalisen median näkökulmasta voi olla hyvin mielenkiintoista ja inspiroivaa ja synnyttää parhaimmillaan todellisia menestystarinoita. 

## Linkkejä:

Esitykset Emtacl10 –konferenssin sivuilla, myös videoituina: <http://www.ntnu.no/ub/emtacl/?programme>

Kuvia konferenssista:

<http://www.flickr.com/groups/1189077@N24/>

Guus van den Brekelin blogi DIGICMB: <http://digicmb.blogspot.com/>

23 asiaa -kurssi: <http://www.23asiaa.net/>

## Tietoa kirjoittajasta:

*Virpi Pietikäinen, informaattikko  
Oulun yliopiston kirjasto  
Tiedekirjasto Pegasus  
email. [virpi.pietikainen@oulu.fi](mailto:virpi.pietikainen@oulu.fi)*