

Kirjastoalan merkittävin muutos – elektroniset julkaisut

Mia Ojapalo

LM Tietopalvelut toteutti kesällä 2010 kyselytutkimuksen, jonka tavoitteena oli kartoittaa akateemisten ja muiden tieteellisten kirjastojen suhdetta tietoaineistojen välityspalveluihin Suomessa. Tutkimuksen avulla selvisi, millaisia yleisiä muutoksia ja tulevaisuuden trendejä alalla on odotettavissa ja millaista tukea tieteelliset kirjastot toivovat tietoaineistojen välityspalveluilta saavansa. Käynnissä olevista rakenteellisista muutoksista merkittävin on e-julkaisujen voimakas nousu painettujen julkaisujen rinnalle.

LM Tietopalveluiden toteuttaman tutkimuksen mukaan alan tärkein yksittäinen muutos on e-julkaisujen voimakas nousu painettujen julkaisujen rinnalle. Jopa 96 % kyselyyn vastanneista kirjastoista arvioi, että seuraavan viiden vuoden aikana e-aineiston määrä lisääntyy omassa kirjastossa joko merkittävästi tai jonkin verran. Tämä lisää haasteita esimerkiksi aineiston hankinnan, hallinnan ja käytön kannalta.

Osaaminen ja kansainvälistyminen haasteina

Tutkimuksen mukaan kirjastoalalla on käynnissä merkittäviä rakenteellisia muutoksia e-aineistojen nousun myötä. Kirjastojen henkilökunnalta vaaditaan aiempaa laajempaa teknistä osaamista ja myös asiakkaita on koulutettava kirjastojen aineiston käyttöön. Vastaajista 89 % uskoi, että kirjaston henkilökunnan on tulevaisuudessa avustettava asiakkaita e-aineiston käytössä ja koulutettava heitä teknisten ratkaisujen tehokkaaseen käyttöön.

Vastauksissa tuotiin myös esille, että kirjastoala on kansainvälistymässä ja monet pienet erikoisyksiköt ovat yhdistymässä isommiksi kokonaisuuksiksi. Tietoa ja vaikutteita haetaan ulkomailta ja perinteisiä kirjastopalveluja (kuten aineiston hankinta, luettelointi, lainaus ja aineistojen poisto). Tietopalveluja myös ulkoistetaan aiempaa useammin.

Kirjastojen käyttö on myös kokenut muutok-

sia, sillä kirjastojen käyttäjät etsivät tietoa aiempaa monipuolisemmin. Erityisesti tieteellisissä kirjastoissa e-aineistot ovat tärkeä tiedonlähde sekä tutkijoille sekä opiskelijoille. Kirjastojen yhtenä haasteena onkin auttaa asiakkaita löytämään haettu tieto kirjastoille jo hankituista elektronisista ja painetuista aineistoista.

80 % kausijulkaisuista e-aineistoja Tampereen yliopistossa

Hannele Nurminen toimii Tampereen yliopiston kirjaston hankintaosaston osastonjohtajana. Nurminen vastasi LM Tietopalveluiden tekemään tutkimukseen, ja Tampereen yliopiston kirjasto onkin hyvä esimerkki siitä, millaisten muutosten keskellä akateemiset kirjastot tällä hetkellä ovat.

Nurmisen mukaan Tampereen yliopiston kirjaston ensimmäinen e-julkaisuhankinta tehtiin vuonna 1998. Vaikka aikaa on kulunut vain hieman yli kymmenen vuotta, kirjaston kausijulkaisuhankinnoista noin 80 % on nykyisin e-aineistoja.

-Teknisen alan ja lääketieteen e-julkaisut ovat toimineet e-aineistojen kohdalla edelläkävijöinä, mutta nykyisin myös humanististen tieteiden parista löytyy kattava valikoima hyviä e-aineistoja. Teemme e-aineistohankintamme useimmiten FinElib-konsortion kautta. Jonkin verran hankim-

me aineistoja itse. Välittäjää käytämme monimutkaisempien aineistojen kohdalla sekä silloin, kun yhteistyö ulkomaisen kustantajan ei jostain syystä toimi, Nurminen kuvaa. Nurmisen mukaan välittäjän käyttäminen tällaisten aineistojen kohdalla säästää aikaa ja vaivaa.

Tiedotus, koulutus ja markkinointi tärkeää

Tietoa haetaan nykyisin painettujen kirjojen sijasta ensisijaisesti Internetin kautta. Silti tieteellisten julkaisujen löytäminen useiden eri tietokantojen joukosta voi olla haastavaa. Nurmisen mukaan Tampereen yliopiston kirjasto tiedottaa ja markkinoi uusia aineistoja asiakkailleen ja kouluttaa heitä aktiivisesti niiden käyttöön.

-Me koulutamme sekä henkilökuntaa että asiakkaitamme, jotta e-aineistojen sujuva käyttö voidaan varmistaa. Esimerkiksi suuri osa ensimmäisen

mäisen vuoden opiskelijoista käy opintoihin kuuluvana pakollisena kurssina tiedonhakukurssin, jossa perehdytään e-aineistojen käyttöön. On tärkeää, että opiskelijat ja tutkijat löytävät tarvitsemansa tiedot.

Nurmisen mukaan e-aineistot mahdollistavat myös aineistojen etäkäytön. Opiskelijat ja tutkijat tarvitsevat vain Internet-yhteyden ja omat peruspalvelutunnuksensa, joiden avulla he saavat käyttöönsä kirjaston hankkimat e-aineistot. Näin tiedonhakua ja e-aineistojen käyttöastetta voidaan entisestään nostaa.

Sujuvaa käyttö ja paikallinen asiakaspalvelu odotuksina aineistojen välityspalveluille

Kaikki keskikokoiset tai suuret suomalaiset akateemiset ja tieteelliset kirjastot käyttävät aineistohankinnan ja -hallinnoinnin tukena joko yhtä tai useampaa tietoaineistojen välityspalvelua. Kyselyn mukaan tärkeimpiä välityspalveluiden ominaisuuksia ovat aineistojen sujuvan käyttöönnoton varmistaminen sekä paikallinen asiakaspalvelu.

Vastaajista 95 % piti aineistojen käyttöönnoton sujuvuutta erittäin tärkeänä tai tärkeänä asiana. Painettujen aineistojen on saavuttava perille ilmestymisaikataulun mukaisesti ja e-julkaisujen aktivoinnin tulee sujua vaivattomasti.

Paikallisen asiakaspalvelun roolia nähtiin tärkeänä. Eräs vastaaja kuvaa asiaa näin:

-Yhteyshenkilön on oltava helposti tavoitettavissa. Mikäli välittäjä on muualta kuin Suomesta, suomen kielen sekä organisaation tuntemus ja toimintatapa on joko tunnettava valmiiksi tai henkilön on perehdyttävä asiaan riittävästi.

Vastaajat kiinnittivät huomiota myös siihen, että sekä painetut että e-julkaisutilaukset on voitava uusia mahdollisimman vaivattomasti – helpokäyttöinen tilaustenhallintapalvelu nähtiin hyvänä apuvälineenä. Välittäjän apua kaivataan erityisesti e-aineistojen aktivoinnin ja hallinnoinnin tueksi, ja lisäksi välityspalvelun toivotaan neuvottelevan kustantajien kanssa esimerkiksi lisensseistä ja rekisteröinnistä (78 % vastaajista piti tätä hy-

vin tärkeänä tai tärkeänä asiana). Hyvä palvelu nousi vastauksissa hintaa tärkeämmäksi.

Käyttöaste vaikuttaa e-aineistojen hankintapäätöksiin

Kyselytutkimuksesta kävi ilmi, että jopa 77 % vastaajista toivoi kirjastonsa hankkivan lähitulevaisuudessa toimivan ratkaisun aineistojensa käyttöasteen arvioimisen tueksi. Kun aineistojen todellinen käyttöaste tiedetään, kirjastot pystyvät tekemään paremmin informoituja hankinta- ja budjetointipäätöksiä. Myös Tampereen yliopiston kirjastossa käytön ja kustannusten välinen suhde halutaan tietää.

-Selvitämme kunkin e-julkaisun käyttöasteen. Kun tiedämme sen lisäksi julkaisun hinnan, on helppo laskea kuinka paljon yksi käyttökerta maksaa. Tämä vaikuttaa hankintapäätöksiimme: jos olemme huomanneet, että aineistolle ei ole käyttöä, emme ole sitä enää hankkineet. Hankintapäätöksiin vaikuttavat paljon myös asiakkaidemme toiveet. Pyrimme hankkimaan ne aineistot, joita asiakkaamme todella tarvitsevat.

Asiakaspalvelu ydinasiavälityspalveluissa

Tietoaineistojen välityspalveluita kehitetään jatkuvasti, ja asiakaspalvelu on tässä kehitystyössä tärkeässä roolissa. Kyselyyn vastanneet toivoivat, että välityspalvelut kiinnittäisivät huomiota laadukkaaseen asiakaspalveluun, oman yhteyshenkilön sekä teknisen tuen tavoitettavuuden varmistamiseen.

Yhteistyön sujuvuuden merkitystä korosti vastaajien yksimielisyys asiakaspalvelun tavoitettavuuden sekä reklamaatioprosessien toimivuuden tärkeydestä. Välityspalvelulta toivottiin lisäksi joustavuutta laskutuksen suhteen: yli puolet vastaajista halusi valita itse mieleisensä laskutusvälin sekä ajankohdan.

Kyselyyn vastanneista yli puolet etsii uutta, kirjaston asiakkaiden tarpeisiin sopivaa e-aineistoa vain muutaman kerran vuodessa. Yli 60 % vastaajista toivoikin välittäjän auttavan uuden e-ai-


neiston kartoittamisessa, esimerkiksi lähettämällä koosteen uusista kirjastolle soveltuvista aineistoista muutaman kerran vuodessa. Sen sijaan pienemmissä erikoiskirjastoissa e-aineistoa etsitään usein: vastaajista noin 15 % ilmoitti etsivänsä aineistoa kerran viikossa ja 31 % kerran kuussa.

Kysely antoi selkeän kuvan siitä, millaista tukea akateemiset ja tieteelliset kirjastot toivovat tietoaineistojen välityspalveluilta, kun aineistot vaihtuvat perinteisistä painetuista aineistoista e-aineistoihin:

-Parhaimmillaan välityspalvelu hoitaa koko homman ja tilaajalle jää vain aineistojen valinta ja laskujen maksaminen, jolloin yksi asiantunteva henkilö asiakkaan puolella riittää, eräs vastaajista tiivisti.

Tutkimuksen taustaa

LM Tietopalvelujen toteuttama tutkimus tehtiin elokuussa 2010 ja kyselyyn vastasi hieman yli 17 % kyselyn vastaanottajista. Vastaajista 43 % edusti erikoiskirjastoja, 36 % yliopistollisia kirjastoja ja 21 % tutkimuslaitoksia. Mukana oli mm. palvelupäälliköitä, kirjastonjohtajia, hankintapäälliköitä, informaattikkoja ja osastonjohtajia. Tämän artikkelin kirjoittaja vastaa Kirjastot 2010 -tutkimuksen toteuttamisesta Pohjoismaissa.

LM Tietopalvelut on Pohjois-Euroopan johtava tietopalveluiden tarjoaja. Asiakkaitamme ovat akateemiset ja tutkimuskirjastot, yleiset kirjastot, kaupungit ja kunnat, yritykset sekä niiden tietopalvelut. Yritys tarjoaa julkaisujen välityspalvelua, e-aineistojen käyttö- ja hallinnointipalveluja sekä e-kirja- ja tietokantapalveluja. 

Tietoa kirjoittajasta:

Mia Ojapalo, VTM
LM-tietopalvelut
mia.ojapalo@lminfo.fi