

Asiakkaat elektronisten kirjojen hankkijoina – asiakaslähtöiset hankintamallit Tampereen teknillisessä yliopistossa

Stefan Oino & Antti Peltonen

Tieteellisten elektronisten kirjojen hankintamallien monipuolistuminen on muuttanut kirjojen hankintakäytäntöjä. Kun aiemmin palveluntarjoajilta oli mahdollista hankkia vain isoja kirjepaketteja, on nykyään sekä kirjastoilla että niiden asiakkailta mahdollisuus yksittäisten nimekkeiden hankintaan useissa palveluissa. Tarvetta asiakaslähtöisille hankintamalleille näyttää selkeästi olevan, sillä perinteisillä hankintamalleilla hankituissa kokoelmissa valitettavan suuri osa nimekkeistä jää täysin vaille käyttöä.

Asiakaslähtöisten hankintamallien käyttökelpoisuuden etukäteisarviointi on haasteellista. Käytännössä eri mallien parhaat käytännöt selviävät vain rohkeasti kokeilemalla. Tampereen teknillisen yliopiston (TTY) kirjastossa pohdittiin käyttökokemuksia malleista sekä ideoitiin mallien käyttöä tulevaisuudessa.

Kokoelmien käytön tehostaminen on yksi kirjastojen suurimmista haasteista. Esimerkiksi Iso-Britanniassa ja Yhdysvalloissa on raportoitu, että lainaamattomien kirjojen osuus tieteellisten kirjastojen hankkimista painetuista kirjoista on jopa 50–70 prosenttia (Sharp & Thompson, 2010). Myös kustantajien tarjoamien valmiiden e-kirjepakettien käytössä on raportoitu vain 50 prosentin käyttöastetta (Carrico et al., 2015). E-kirjapalveluiden kirjavolyymien jyrkän kasvun 2010-luvulla on nähty entuudestaan kasvattavan käyttämättömien e-kirjojen osuutta vuosi vuodelta.

Yhtenä ratkaisuehdotuksena käytön tehostamiseen on hankintaehdotusten – ja elektronisten kirjojen tapauksessa itse hankintojen – mahdollistaminen asiakkaille. On osoitettu, että asiakkaiden ehdottamia kirjoja käytetään enemmän kuin kirjaston valitsemia (Allison, 2013; Spitzform, 2010). Suomessa esimerkiksi Tampereen yliopiston kirjaston selvityksessä päädyttiin tähän tulokseen (Kolehmainen, Nurminen & Palttila, 2012).

Asiakaslähtöisissä e-kirjojen hankintamalleis-

sa on kyse siitä, että kirjasto asettaa tietyillä perusteilla e-kirjakokoelman esille, asiakas saa kirjan luettavakseen ja kirjasto hankkii asiakkaiden lataamat/lukemat/hankittaviksi pyytämät kirjat organisaation käyttöön. Useissa malleissa kirjat ostautuvat kirjastolle ilman, että asiakas tietää vaikuttavansa kirjan hankintaan.

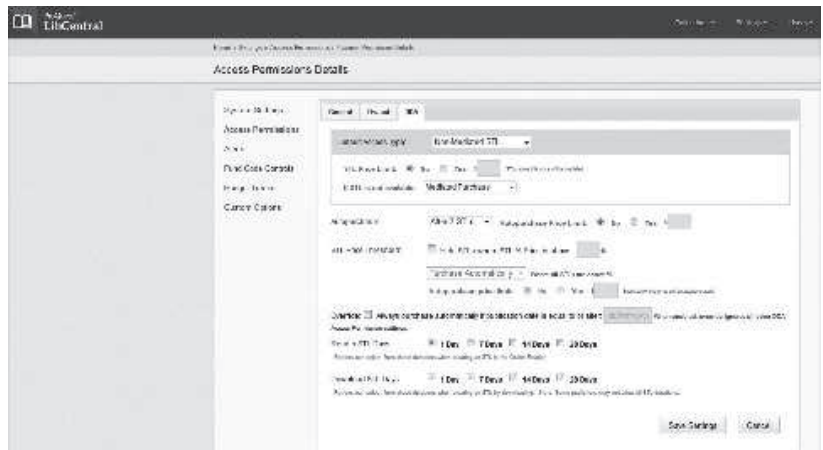
Asiakaslähtöisten e-kirjojen hankintamallien on osoitettu tehostavan kokoelmien käyttöä. Vertailuissa on myös selvinnyt, että asiakaslähtöiset hankintamallit voivat olla kirjastoille huomattavasti edullisempia kuin valmiiden kokoelmien hankinta (Schroeder, 2012; Way & Garrison, 2011). Suomessa esimerkiksi Ebook Library (EBL) -palvelun pilotointi Laurea-ammattikorkeakoulussa osoitti PDA-mallin suhteellisen edullisuuden (Jokiranta, 2013). Toisaalta, esimerkiksi Carricon et al. (2015) selvityksessä University of Floridassa PDA-hankintojen käyttökertahinnat (cost per use) osoittautuivat kirjepakettien käyttökertahintoja kalliimmiksi. Toisaalta, kirjepakettien käyttöaste tässä University of Floridan tapauksessa oli vain 50 prosenttia.

jen kriteereiden mukaan valikoituja kirjoja. Valikointi voidaan tehdä esimerkiksi aihealueen mukaisesti. Kirjasto ei osta näitä kirjoja heti, mutta ne ovat asiakkaiden luettavissa välittömästi. Kun kirjaa käytetään tiettyjen kriteerien mukaan, kirja ostautuu pysyvästi kirjaston kokoelmiin ja kirjan hinta vähennetään kirjaston DDA-/PDA-budjetista.

DDA-/PDA-mallissa kirjasto siis aluksi asettaa hallinnointitilille tietyn rahasumman, joka vähenee kirjojen luku- ja hankintakertojen mukaan. Kirjasto saa itse päättää, ostautuuko kirja jo ensimmäisen latauskerran jälkeen vai meneekö kirja käyttäjälle ensin niin sanotuksi lyhytlainaksi (STL, short term loan) ennen kuin se ostautuu kirjaston kokoelmiin pysyvästi. Lyhytlainoista kirjasto maksaa yleensä 5–30 % kirjan hankintahinnasta. TTY:llä lyhytlaina käynnistyi asiakkaan huomaamatta siinä vaiheessa, kun selailu oli jatkunut esikatseluaikaa pidempään tai jos asiakas tulosti kirjasta osan tai latsi sen omalle laitteelleen. Kirjat ostautuivat kokoelmiin pysyvästi kolmannella lyhytlainakerralla.

Mahdollisimman hyvin toimivien hankintäsääntöjen luominen voi olla aikaa vievä sekä yrityksiä ja erehdyksiä vaativa prosessi. Esimerkiksi Ebook Centralissa kirjasto voi tehdä hyvinkin pitkälle meneviä hienosäätöjä periaatteisiin, joilla kirja lopulta hankitaan – tai ei hankita. Tällaisia rajoituksia ja hankinnan käynnistäjiä, triggeriä voivat olla muun muassa kirjan hinta tai saatavuus (yhtäaikaiset käyttäjämäärät) tai esimerkiksi lyhytlainojen määrä, hinta ja kesto ennen varsinaista hankintaa. Palvelussa on myös mahdollista määritellä tietyt kriteerit täyttävät poikkeustapaukset (kirjat tai asiakasryhmät), joiden kohdalla hankinta ei tapahdukaan yleisten mää-

ritelmien mukaisesti automaattisesti, vaan siirtyy kirjaston ratkaistavaksi Mediated purchase -mallin mukaisesti.



Kuva 2. Ylläpitoliittymä.

Uusimpana lisänä DDA-/PDA-malliin on niin sanottu Access to own -hankinta. Access to own -hankinnassa osa kustantajista tarjoaa e-kirjan pysyväiskokoelmiin lyhytlainoista kumuloituvien maksujen perusteella. Käytännössä DDA-/PDA-kokoelmassa oleva e-kirja ostautuu kirjastolle, jos siihen kohdistuvista lyhytaikalainoista on maksettu tietyn rajan ylittävä summa. Nämä lyhytlainoihin käytetyt kustannukset huomioidaan kirjan hankintahinnassa. Niteestä ja kustantajasta riippuen kirjan lopullinen hinta lyhytlainojen kustannukset mukaan lukien vaihtelee 105–130 %:n välillä e-kirjan normaaliin hankintahintaan verrattuna. Tällöinkin kirjan hankinta tulee lopulta hieman kalliimmaksi kuin suoraan ostettuna, mutta tämä malli poistaa osan tavallisessa DDA-/PDA-hankinnassa lyhytlainoista muodostuvista kaksoiskustannuksista.

TTY:n kirjastolla kokeiltiin automaattista DDA-/PDA-hankintaa syksyn 2016 ajan Ebrary-alustalla. Kokeilua oltiin suunniteltu jatkettavan vuodenvaihteen yli, mutta EBL:n ja Ebraryn yhdistyminen Ebook Centraliksi muutti suunnitelmia.

Automaattisen DDA-/PDA-hankintakokeilun päätyttyä avasimme keväällä 2017 Ebook Cent-

ralissa koko DDA-/PDA-kokoelmamme (Mediated purchase, yli 600 000 nimekettä) kirjaston Andor-tiedonhakupalveluun asiakkaiden nähtävälle. Tähän asti esikatselunäkymään rajoitetut e-kirjat olivat löytyneet vain Ebook Centralista.

EBA- ja EBS-malli

EBA-/EBS-mallissa palveluntarjoajan käyttöliittymään asetetaan tarjolle kokoelma kirjaston valitsemia kirjoja (tai vastaavasti palveluntarjoajan tietyn aihealuekokoelman kirjat tai kaikki palveluntarjoajan saatavilla olevat kirjat). Varsinainen kirjojen pysyväishankinta tehdään kokeilujakson jälkeen, jolloin kirjasto päättää hankittavista kirjoista. Pysyväishankintojen hinnoista sovietaan ennen kokeilujakson, EBA-ohjelman, alkua.

Tyypillisimmin EBA-ohjelma kestää yhden vuoden. Tarjolla on myös lyhyempiä kokeilujaksoja. Jakson jälkeen kirjasto saa käyttöönsä käyttötilastot, joiden perusteella päätetään pysyvistä hankinnoista kuukauden sisällä jakson päättymisestä. Kirjaston on myös mahdollista aloittaa uusi EBA-ohjelma heti edellisen jälkeen.

TTY:llä on kokeiltu useampien kustantajien EBA-/EBS-mallia, mutta merkittävin muutos kirjaston tarjoamissa e-aineistopalveluissa tehtiin Taylor & Francisin CRCnetBasen kirjavalikoimaan, joka vaihdettiin kustantajan hinnoittelupolitiikan radikaalin muutoksen kirittämänä kokonaisuudessaan EBS-muotoon. Muutos oli haasteellinen monestakin syystä, kuten esimerkiksi kyseisen kokoelman suuren käytön takia.

CRCnetBasessa EBS-kokoelman hinta oli määriteltä viidesosaksi EBS-kokoelmaan valikoitujen yksittäisten kirjojen yhteenlasketusta hankintahinnasta. TTY:n osalta tämä tarkoitti kokoelman hankintaan käytetyn budjetin pysyessä ennallaan noin 700:ää e-kirjaa. Mainittakoon, että edeltävän vuoden vuosimaksullisen CRCnetBasen kirjakokoelma sisälsi yli 16 000 e-kirjaa. TTY:n kirjaston asiakkailta katosi siis yli 95 % heille aiemmin auki olleesta kokoelmasta. EBS-kokoelman koostamiseen panostettiin paljon työaikaa ja lopputulos oli ilmeisen onnistunut.

CRCnetBasen kokoelmamuutoksesta saatiin vuoden aikana vain muutamia yksittäisiä e-kirjoja koskeneita palautteita tai kyselyitä. Käytöstä poistuneet kirjat olivat saattaneet olla esimerkiksi jonkun kurssin oppimateriaalina, mutta niiden käyttö oli ollut käyttötilastojen perusteella vähäistä, eikä kaikkia näistä kirjoista oltu merkitty kurssivaatimuksiin. Nämä kirjat oli kuitenkin mahdollista liittää EBS-kokoelmaan tilauskauden aikana, jolloin asiakkaiden kokema haitta jäi lyhytaikaiseksi.

Pohdintaa käyttökokemuksista

Jo mainitut Mediated purchase -mallin puutteet (hitaus, yksittäiseen hankintaan liittyvä työ määrä) ja toisaalta havaittu asiakaslähtöisen hankinnan laadukkuus johtivat päätökseen kokeilla TTY:llä myös ”puhdasverisempää”, automaattista PDA-/DDA-hankintaa. Lisäksi, kuten edellä mainittiin, otettiin käyttöön EBS-mallisia kirjavalikoimia. Näiden rinnalla jatkoi edelleen Mediated purchase -hankintamalli EBL:ssä (2017 alusta Ebraryn ja EBL:n yhdistyessä alustan nimi vaihtui Ebook Centraliksi).

TTY:n kirjastossa EBL:n ja Ebraryn yhdistyminen Ebook Centraliksi muutti elektronisten kirjakokoelmien määrittelyjä niin, että Mediated purchase -mallia olisi ollut totutulla laajuudella teknisesti ja hallinnollisesti haastavaa ylläpitää samanaikaisesti samalla alustalla automaattisen PDA-hankinnan kanssa. Teoriassa Ebook Centralin hallinnointiliittymän kattavat muokkausmahdollisuudet mahdollistaisivat myös tämänkaltaisen kokoelmien käytön, mutta TTY:n kirjastossa päätettiin väliaikaisesti luopua automaattisesta asiakaslähtöisestä hankinnasta.

Päätös antoi aikaa tarkastella syvällisemmin hankintamallien toimintaa. Lisäksi Nelli-portaalien käytöstä luopumisen yhteydessä ja TTY:n kirjaston ottaessa käyttöön Summon knowledgebaseen pohjautuvan Andor-hakuliittymän kaikille aineistolle, tuli yhtälöön lisää muuttujia. Työmäärän ja tilastollisen seurannan näkökulmasta asiat kannatti pitää ainakin jonkin aikaa mahdol-

lisimman yksinkertaisina.

EBS-/EBA-mallin etuja ovat sen hyvä ennakoitavuus budjetin riittävyden näkökulmasta sekä vähäinen työllistävä vaikutus. Haasteena on käytettävään rahasummaan nähden kohtalaisen pieni valikoima ja se, että kirjasto tekee koelmavalinnat asiakkaan puolesta. Asiakas joutuu EBS-/EBA-mallissa valitsemaan kirjansa pääsääntöisesti hyvin tiukasti rajatusta muutaman sadan kirjan kokoelmasta, kun DDA-/PDA-mallissa valikoimaa löytyy kymmeniä tai jopa satoja tuhansia kirjoja. Kirjastohenkilökunnan kokoelma-asiantuntemus riittää hyvin siihen, että tämä tiukasti rajattu EBS-kokoelma sinällään on ajanmukaista hyvää ja tarpeellista aineistoa. Kuitenkaan kirjastolle ei välity tietoa siitä, että tarpeet itse asiassa olisivatkin aivan jossain muualla kuin mitä kirjastolla kuvitellaan.

Lähtökohtaisesti, mitä laajempi kokoelma asiakkailla on sisältöjä valita, sitä paremmin asiakaslähtöinen hankinta toteutuu. Tiukasti rajatuissa EBS-kokoelmissa ongelmaksi muodostui myös kirjojen vähäinen käyttömäärä. Yhden EBS-kokoelman osalta jouduttiin tilanteeseen, jossa pysyväiskäyttöön hankittavia kirjoja tuli valita kokoelmasta käyttöajan päätyttyä pysyväiskäyttöön enemmän kuin mitä ajanjakson aikana käytettyjä kirjoja oli ollut.

Mielenkiintoinen havainto automaattisesta asiakaslähtöisestä DDA/PDA -hankinnasta oli, että pääosa automaattihankinnan kustannuksista menee lyhytlainojen maksamiseen. Vain hyvin pientä osaa kirjoista käytetään useammin kuin kahden lyhytlainajakson verran, jonka jälkeen ne laukaisivat järjestelmässä automaattisen hankinnan.

Mediated purchase -mallin käyttötilastoista puolestaan on nähtävissä, että hyvin suurta määrää kirjoista katsellaan esikatselussa, mutta hyvin harvasta lopulta klikataan hankintapyyntönapia. Niinpä voidaan miettiä, olisiko tiedontarpeen näkökulmasta automaattisissa lyhytlainoissakin merkittävässä osassa riittänyt pelkkä esikatselu. Käyttäjä ei vain noissa tilanteissa ha-

vainnut esikatseluajan päättyvän tai hän ei joutunut harkitsemaan, onko tulostaminen tai koneelle lataaminen tiedontarpeen näkökulmasta välttämätöntä.

Ebook Centralin DDA-/PDA-kokoelman tulo Mediated purchase -tyyppisesti Andor-palvelun kautta saataville johti hankintapyyntöjen määrän moninkertaistumiseen, mikä tuli kirjastolle yllätyksenä. Aiemmin olimme TTY:n kirjastossa pystyneet käytännössä toteuttamaan budjettimme rajoissa kaikki meille tulleet e-kirjapyyntöt, mutta nyt jouduimme harkitsemaan yksittäistä e-kirjahankintaa entistä tarkemmin. Näin ollen myös asiantuntijatyön määrä kasvoi.

Vaihtoehtona tulevaisuudessa onkin joko palvelutason laskeminen hankintapyyntöjen käsittelyaikojen pidentyessä tai mahdollisimman hyvän sekä tarkasti määritellyn automaattisen DDA-/PDA-kokoelman rakentaminen. DDA-/PDA-kokoelman rakentamisessa on omat haasteensa, sillä sen pitäisi olla riittävän laaja, mutta päällekkäisyyksiä muiden käytössä olevien e-kirja-alustojen kokoelmien kanssa tulisi olla mahdollisimman vähän. Lisäksi yksittäisten e-kirjojen hankintaan varattu budjettikaan ei saisi loppua kesken kovin nopeasti.

TTY:llä olemme plussat ja miinukset punnitsemaamme päätyneet – ainakin toistaiseksi – automaattisen hankinnan kannalle. Tosin palvelu aktivoidaan vasta uuden lukuvuoden alkaessa. Toiveenamme on, että kirjastohenkilöstön työpanostusta käytetään ajankohdasta riippumattomaan kokoelman valintatyöhön ja että yksittäisten e-kirjojen hankinnoissa työpanosta tarvittaisiin vain poikkeustapauksissa.

The screen shots and their contents are published with permission of ProQuest LLC. Further reproduction is prohibited without permission.

Inquiries may be made to: ProQuest LLC, 789 E. Eisenhower Pkwy, Ann Arbor, MI 48106-1346 USA. Telephone (734) 761-4700; E-mail: info@proquest.com; Web-page: www.proquest.com

Lähteet

Allison, D.A. (2013), *The patron-driven library: a practical guide for managing collections and services in the digital age*, Chandos, Oxford.

Carrico, S.B., Cataldo, T.T., Botero, C., & Shelton, T. (2015), What cost and usage data reveals about e-book acquisitions: ramifications for collection development, *Library Resources & Technical Services*, 59(3), pp. 102–111.

Jokiranta, H. (2013), Kokemuksia PDA-hankintamallista - Laurea-kirjaston ensimmäinen vuosi EBL:n kanssa, *Signum* 45(2), URL: <http://journal.fi/signum/article/view/8468/6334>.

Kolehmainen, S., Nurminen, H. & Palttila, A.-M. (2012), Osuvatko asiakkaat oikeaan? – hankintaehdotukset ja oma valinta Tampereen yliopiston kirjaston kokoelmien kartunnassa, *Bulletiini: Tampereen yliopiston kirjaston verkkolehti* 2012(3), URL: <http://www.uta.fi/kirjasto/bulletiini/arkisto/2012/2012-3-1.html>.

Schroeder, R. (2012), When patrons call the shots: patron-driven acquisition at Brigham Young University, *Collection Building* 31(1), pp. 11–14.

Sharp, S. & Thompson, S. (2010), "Just in case" vs. "just in time": e-book purchasing models, *Serials* 23(3), pp. 201–206.

Spitzform, P. (2011), Patron-driven acquisitions: collecting as if money and space mean something, *Against the Grain*, 23(3), pp. 20–24.

Way, D. & Garrison, J. (2011), Financial implications of demand-driven acquisitions: a case study of the value of short-term-loans, in: Swords, D. (ed.) *Patron-driven acquisitions: history and best practices*, De Gruyter, Berlin, pp. 137–156.

Tietoa kirjoittajista:

*Stefan Oino, tietopalvelusuunnittelija
Tampereen teknillinen yliopisto, Kirjasto
Email. stefan.oino@tut.fi*

*Antti Peltonen, tietoaaineistopäällikkö
Tampereen teknillinen yliopisto, Kirjasto
Email. antti.peltonen@tut.fi*