

”Hei mä lainaisin sellaisen iPadin” – kokemuksia Jyväskylän yliopiston kirjaston e-kirja -hankkeesta.

Nina Kivinen

Jyväskylän yliopiston kirjasto on tarjonnut asiakkailleen lukuisia e-kirjakokoelmia jo vuosituhannen vaihteesta alkaen. Kuluneet vuodet ovat tuoneet suuria muutoksia kokoelmien laajuuteen ja niistä löytyy jo huomattava määrä yliopiston kurssivaatimuksissa olevaa kirjallisuutta. Tämä artikkeli kuvaa kuluvan vuoden aikana käynnissä ollutta Sähköisen kirjan teknologia –henkettä, jossa pyrittiin lisäämään e-kirjojen käyttöä.

Jyväskylän yliopiston kirjastossa noin 7 % kurssivaatimuksissa olevasta kirjallisuudesta on tällä hetkellä sähköisenä tarjolla. Kappalemääränä se tarkoittaa jo yli 400 kirjaa. Hankintapolitiikkamme takaa sen, että lukumäärä on lähitulevaisuudessa todennäköisesti jo moninkertainen.

Kurssikirjastossamme sekä osin muissakin kokoelmissamme on otettu käyttöön QR-koodit, jotka ohjaavat e-versioon. Koodilaput on kiinnitetty näkyvälle paikalle painetun kirjan läheisyyteen hyllyn reunaan ja jotta koodeja olisi vaivaton ladata, niin kirjasto päätti tarjota myös siihen soveltuvat laitteet.

Sähköisen kirjan teknologia -hanke

Sähköisen kirjan teknologia hanke käynnistyi Jyväskylän yliopiston kirjastossa joulukuussa 2012 saadessamme Jyväskylän yliopistolta ”Koulutuksen ja tutkimuksen infrastruktuurihankinnat”-nimikkeen alle kohdennettua rahaa. Kirjaston tehtäväksi jäi tällä rahoituksella edistää e-kirjojen käyttöä - kuinka ja millä tavalla toteutettuna, se jäi kirjaston päätettäväksi. Myös yliopiston tasolla kirjaston tulostavoitteisiin määriteltiin tulevalle lukuvuodelle yhdeksi tärkeimmistä tavoitteista lisätä e-kirjojen käyttöä.

Hankerahoitus päätettiin käyttää lukulaitteisiin, joiden avulla opiskelijat voisivat ladata e-kirjoja helposti ja vaivattomasti omaan käyttöön.

Tätä päätöstä tukivat suurimpien e-kirjapalveluidemme tarjoamat latausmahdollisuudet omalle kannattavalle tietokoneelle, iPad ja Android-laitteille. Kirjat eivät ole enää sidottuja verkkoyhteyteen ja tämä on käytettävyyden kannalta suuri muutos aikaisempaan.

Toisaalta lukulaitteiden hinnat ovat vielä liian kalliilta, jotta voisi ajatella jokaisen opiskelijan itse hankkivan tarvittavan laitteen itselleen. Opiskelijoiden yleisin mukana kulkeva tekniikka on älypuhelin, joka ei kuitenkaan tarjoa alustana kovin hyvää lukukokemusta.

Henkilökunnalle iPad-laitteet

Sähköisen kirjan teknologia-työryhmä perustettiin. Hankkeen vetäjäksi valittiin asiakaspalvelun kirjastonhoitaja ja muut työryhmän jäsenet edustivat IT-osaamista, tietopalvelua ja kirjastojärjestelmän hallintaa. Hankkeelle perustettiin oma sivusto kirjaston intranettiin, jossa henkilökuntaan kuuluva pystyi kommentoimaan ja jakamaan e-kirjoihin liittyviä kokemuksiaan.

Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla oli mahdollisuus noutaa itselleen kokeiltavaksi oma iPad-laite. Kysyntä ylittikin heti tarjonnan ja laitteiden käyttöä jouduttiin porrastamaan. Työryhmän jäsenet saivat käyttöönsä oman laitteen.

Hankkeen käynnistyessä Applen iPad Retinamallia pidettiin ominaisuuksiltaan parhaimpana



e-kirjojen lataamiseen ja lukemiseen. Laitteita tilattiin 30 kappaletta, jotka annettiin ensin kirjaston henkilökunnan käyttöön. Lisäksi hankittiin lataustelakoita ja tietokone laitteiden keskitettyä hallintaa varten.

Laite- ja e-kirjakoulutusta henkilökunnalle

Työryhmä alkoi koordinoida heti oman henkilökunnan koulutusta. Totuushan on, että mitä emme itse osaa, sitä emme myöskään opiskelijoillemme asiakaspalvelussa pysty opastamaan ja markkinoimaan. Koulutuksissa oli haastavinta kahden uuden asian yhdistäminen; lähes kaikille iPad-laitteet olivat entuudestaan täysin tuntemattomia ja lisäksi myös e-kirjapalveluiden ominaisuudet olivat melko tai lähes täysin vieraita useimmille koulutuksiin osallistuville.

Koulutukset lähtivät kuitenkin käyntiin näiden kahden asian yhdistämisellä ja haasteita riitti sekä kouluttajilla että koulutukseen osallistujilla. Nyt jälkeinpäin tilannetta arvioidessamme lisäksiimme koulutuskertoja sekä erottaisimme alusta alkaen selkeästi laitteen hallintaan liittyvän koulutuksen ja e-kirjakokoelmat. Näiden kahden asian

yhdistäminen vasta-alkajalle on oppimisen kannalta liian haasteellista.

E-kirjojen kanssa tekemisessä olevat tietävät, että kirjojen lataamiseen tarvitaan ainakin neljä erilaista lukuohjelmaa sekä lisäksi täytyy muistaa e-kirjapalveluiden käyttöön liittyvät salasana. Näin ollen koulutukseen ensimmäistä kertaa osallistuvat ahdistuivat koettaessaan selvittää lähes kymmenen uuden sovellukseen liittyvän termin ja salasana-käyttäjätunnus-yhdistelmän kanssa. Koulutusten vetäjienkin on syytä muistaa, etteivät laitteisiin liittyvät vakiintuneet ”suomennokset” kuten ”apsit”, ”loudaukset” ja ”configuraatiot” avaudu luonnostaan kaikille.

Yliopiston iPad koulutus

Yliopiston osalta IT-palvelut aloittivat iPad-koulutukset keväällä 2013 ja kurssit täyttyivät heti osanottajista. Kirjaston edustaja, tässä tapauksessa hankkeen vetäjä, pääsi koulutuksiin mukaan kertomaan e-kirjakokoelmien käytöstä. Myös yliopiston ainelaitoksilta oltiin kiinnostuneita kirjaston ja IT-palveluiden yhteisistä koulutuksista.

Kirjastolta tehtiin muutamia laitosvierailuita, joissa kerrottiin e-kirjapalveluiden kirjojen latausmahdollisuuteen liittyvästä tekniikasta. Syyslukukauden aikana kirjaston henkilökunta on saatu kattavasti koulutettua, ja kaikkia kirjaston asiakaspalveluun osallistuvia on kehoitettu huolehtimaan myös itse omasta osaamisestaan ja osallistumaan e-kirjakoulutuksiin.

Koulutuksia tehostettiin yksittäisiä e-kirjapalveluihin painottuvia koulutuskertoja lisäämällä ja tilaamalla erikseen kirjaston henkilökunnalle IT-palveluiden järjestämää iPad-koulutusta sekä vasta-alkajille että jo edistyneemmille taitojen mukaan.

iPad-laitteiden lainauskäytäntö

Työryhmän tärkein tehtävä henkilökunnan koulutuksen järjestämisen lisäksi oli laatia selkeä suunnitelma sille, kuinka laitteita voidaan lainata opiske-

lijoille. Mitä kaikkea se vaatii ja mitä seikkoja siinä tulee ottaa huomioon. Aikatauluksi otettiin syyskuun alku, jolloin yliopiston syyslukukausi alkaa.

Päätimme aloittaa kymmenellä laitteella, jotka luetteloidaan ja lainataan viivakoodin avulla kirjaston lainausjärjestelmään. Lainaamisen ja palautuksen tapahtuessa saman järjestelmän kautta kuin muunkin lainattavan aineiston työ asiakaspalvelussa on joustavaa. Alusta alkaen oli selvää, että laina-ajaksi määritellään sama kuin kurssikirjoilla eli 14 päivää ja lainaoikeus rajataan JY:n opiskelijoihin ja henkilökuntaan.

Varausmahdollisuutta ei annettu ja uusinnan tuli tapahtua asiakaspalvelun kautta. Lainaamalla laitteen asiakas sitoutuu korvaamaan kadonneen tai vahingoittuneen laitteen vastaavalla laitteella tai maksamalla siitä käyvän hinnan.

Laitteiden suojaaminen

Pohdintaa aiheutti laitteiden ja niiden lataamistakan sijoittaminen lähelle asiakaspalvelupistettä, mutta siten, että se olisi tarpeeksi suojassa mahdollisten varkaustapausten välttämiseksi.

Toimivaksi paikaksi löytyi asiakaspalvelupisteiden takana oleva työhuone, jolloin laitteisto

on aina lukollisen oven takana, jos henkilökuntaa ei ole tilassa paikalla. Selvää oli myös se, että laite palautettaisiin ja lainattaisiin aina virkailijan kautta. Palautuksen jälkeen laite viedään lataustelakkaan, josta sovellussuunnittelijamme noutaa laitteen tyhjennettäväksi ennen uudelle asiakkaalle lainaamista.

Laitteet tiiviiseen käyttöön

Asiakkaille tiedotettiin useiden viestintäkanavien kautta ja jo ensimmäisellä viikolla kaikki laitteet olivat lainassa. Nopeasti huomattiin, että kaikki laitteet olivat jäämässä ensimmäisille lainaajille, joten ohjeistusta muutettiin niin, ettei laitetta voinut enää palautuksen yhteydessä uusia itselleen. Tämä osoittautui toimivaksi käytännöksi.

Opiskelijat osaavat tarkistaa laitteiden saataavuuden kirjaston JYKDOK-tietokannasta ja kiihkeivät heti laitetta kysymään, kun saatavuustieto ilmestyy verkkoon. Alussa lähdimme varovaisesti liikkeelle 10 laitteella, mutta nyt artikkelin ilmestyessä laitteita on jo 27 kappaletta asiakkaille tarjolla. Kaikissa laitteissa on valmiina ladattuna kirjaston tarjoamien e-kirjojen lukuohjelmat. Kirjaston sivuille laadittiin suomeksi ja englan-



Kuva: Arto Ikonen/JYK

niksi ohjeet siitä kuinka e-kirjoja voidaan ladata iPad-laitteelle.

iPadien varausta harkitaan pienellä varovaisuudella. Laitteiden kierto on nyt nopeaa; tyhjennysvaihe ei kestä kuin puoli päivää, nopeimmillaan minuutteja ja näin laitteita voi joustavasti tarjota asiakkaille heti niiden palattua takaisin kierto. Varatut laitteet sen sijaan olisivat useamman päivän poissa käytöstä ja pahimmillaan aivan suotta, jos varaaja ei noudakaan varaamaansa laitetta.

Laitteiden helppokäyttöisyys yllätti

Asiakkailta keräsimme palautetta laitteen palautuksen yhteydessä kyselyllä, jossa kartoitimme mm. pystyikö laitetta käyttämään omatoimisesti vai olisiko asiakas kaivannut lisäohjeistusta, oliko laina-aika sopiva ja mihin kaikkeen laitetta käytettiin.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista lähes kaikki kertoivat pystyneensä käyttämään laitetta itsenäisesti. Tämän huomasimme myös asiakaspalvelussa; lainaajat ottivat innolla laitteen vastaan eivätkä juuri kyselleet käyttöohjeista.

Moni totesi kaverillaan olevan jo vastaavanlaisen laitteen tai itse harkinneen tabletin ostamista. Henkilökunnan ehkä pahin asiakaspalveluun liittyvä pelko ei toteutunut, sillä opiskelijat ovat tottuneita tekniikkaan, eivätkä hae teknistä tukea henkilökunnalta.

Laitteita käytettiin palautteen mukaan moniin erilaisiin käyttötarkoituksiin kuten oppimistehävien tekoon, sähköpostin lukemiseen, nettiselailuun jne. Kirjaston näkökulmasta valtaosa käyttäjistä oli toiminut esimerkillisesti; he olivat lukeneet laitteilla e-kirjojamme. Useassa vastauksessa tuli ilmi, että opiskelijat olivat kokeneet laitteen poistaneen e-kirjoihin heidän aiemmin liittäneitä negatiivisia ennakoasenteita, kuten vaatimuksen verkkoyhteyden toimivuudesta.

iPad lainaus ilahdutti

Nyt kirjojen mukaan ottaminen esimerkiksi jurnamatkalle oli ollut vaivatonta. Laitteen lainaamisen yhteydessä henkilökuntaa oli ohjeistettu

muistuttamaan e-kirjojen lukumahdollisuuksista, mutta se ei ole ollut edellytyksenä laitteen lainaukselle. Tätä taustaa vasten tulokset e-kirjojen lukemisesta ovat erityisen ilahduttavia.

Yleisesti iPadien lainausmahdollisuutta kiitettiin ja sitä pidettiin todella hyvänä ratkaisuna helppottamaan e-aineiston käyttöä, eikä vain e-kirjojen osalta, sillä useassa vastauksessa mainittiin myös e-artikkelit ja lehdet. Lainaaikaan tyydyttiin ja kaksi viikkoa tuntuisi sopivalta. Se on sama aika kuin painetulla kurssikirjakokoelmalla ja siksi ehkä luonteva myös iPadeille.

Tulevaisuus näyttää kuinka kauan tilanne on nykyisen kaltainen, jolloin kaikki 27 iPad-laitetamme kiertävät jatkuvasti maailmalla. Laitteet viivähtävät kirjastossa vain tyhjennyksen vaativan hetken ja sen aikana jo opiskelijat kyselevät niitä palvelupisteissämme. Todennäköisesti vain laitteiden hintojen tullessa alas niin paljon, että oman laitteen hankinta tulee kaikille mahdolliseksi, kirjaston rooli niiden tarjoajana jää taka-alalle.

Käyttö vakiintui kuukaudessa

iPadit ovat nyt jo lyhyen, vain reilun kuukauden jälkeen, solahtaneet osaksi kirjaston tarjoamia palveluja. Henkilökunnan on ollut helppo markkinoida ja lainata niitä asiakkaille. Teknistä neuvontaa ei ole juuri tarvinnut antaa ja kirjaston sovellussuunnittelijan puoleen on voinut tarvittaessa kääntyä ongelmatilanteissa.

Kaiken kaikkiaan voimme todeta Sähköisen kirjan teknologia-hankkeen onnistuneen toivotulla tavalla ja mikä parasta, jokainen asiakaspalveluun osallistuva saa osansa iPadia lainaavien opiskelijoiden vilpittömästä riemusta ja kiitoksista. 📖

Tietoa kirjoittajasta

*Nina Kivinen, informaattikko
Jyväskylän yliopiston kirjasto
Email. Nina.kivinen@jyu.fi*