

Mitä asiakkaamme odottavat e-kirjastopalveluiltamme? – Usein kysymättä jääneitä kysymyksiä

Posted on [21.6.2011](#) by [e-library - EP / HULib](#)

Olemme tarjoilleet e-aineistojamme NELLIn kautta runsaan kuuden vuoden ajan. Koko tämän ajan olen olen ollut kiinteästi mukana niin NELLIin liittyviä pikku käyttöliittymäremontteja ideoimassa ja vähän toteuttamassakin kuin vastaamassa NELLI- ja e-kirjastopalautteisiinkin.

NELLI-, SFX- ja e-kirjastopalautteilla on ollut oma osuutensa siihen, että erilaisia NELLI-remontteja on lähdetty, niukoista henkilöresursseista huolimatta, toteuttamaan. Osin asiaan on kyllä vaikuttanut ihan valtakunnallisella tasollakin kasvanut NELLI-kriittisyys.

Asiakkaiden e-kirjastonkäyttöön liittyviä ongelmia ei voi kuitenkaan palauttaa yksin NELLIn/Metalibin kökköyteen. Myös sillä, millä tavalla olemme erityyppisiä e-aineistoja saattaneet tarjolle eri järjestelmien kautta ja millä tavoin niitä kuvailleet, on osuutensa asiaan, samoin NELLIin ja e-kirjastoon liittyvällä tiedotuksella ja opastuksella.

Kykymme saattaa tarjolle ja kuvailla e-aineistoja ja viestiä e-kirjastopalveluista edellyttää, että kirjastohenkilöstö tuntee paremmin e-kokoelmiamme ja ymmärtää niiden käyttöön saattoon liittyviä järjestelmiä. Tähän liittyen järjestettiin keväällä kolme vähän eri kohderyhmille suunnattua koulutustilaisuutta. *Tiedä enemmän e-lehdistä ja -kirjoista* – tilaisuus (16.3.) oli suunnattu laajasti kaikille niille kirjastolaisille, jotka tällaista tietoa asiakaspalvelutehtävissä tarvitsevat. *E-aineistojen kuvailun ja käytettävyyden työpaja* (25.3.) oli suunnattu e-aineistojen hankinta – ja kuvailutehtävissä toimiville kirjastoammattilaisille sekä tiedonhankinnan kouluttajille. *NELLI-sisällönkuvailukoulutus* (16.5.) oli tarkoitettu e-aineistojen kuvailuja Metalibiin tekeville kirjastoammattilaisille.

Seuraavat mietteet perustuvat paljolti *E-aineistojen kuvailun ja käytettävyyden työpajaan* valmisteltuun aineistoon ja työpajassa käytyihin keskusteluihin. Työpajassa pyrittiin tarkastelemaan aineistojen kuvailu- ja käytettävyydyskysymyksiä käyttäjänäkökulmasta ja tukeuduttiin jossain määrin myös asiakaspalautteiden välittämään informaatioon.

Miksei ole yhtä kattavaa hakua?

”En ole kyllä löytänyt yhtään sekavampaa hakukoneistoa kuin nellissä on. Miksi hakuja pitää olla näin järkyttävän paljon? Miksi ei ole yhtä kattavaa hakua? Miksi esimerkiksi artikkeleita etsittäessä ei voida näyttää valmiiksi kaikki hakutiedot vaan piilotellaan artikkelin lehtihakua yhden linkin taakse?”

Ymmärrän että tietoa on paljon, mutta yhdellä kattavalla hakukoneella sitä voisi pelkistää huomattavasti.”

Tällainen kommentti tuli helmikuussa, siis viime syksynä toteutetun käyttöliittymäremontin jälkeen, e-kirjastopalautepostilaatikkoomme ”Hyvää kevään jatkoa” –toivotusten kera.

Palautteeseen ei ollut vaikeaa vastata asiakasta myötäillen, koska omastakin mielestäni lukuisia toimintoja tyrkyttävä ja kymmeniä eri ikoneja vilisevä NELLI on sekava ja kursittamattomalle käyttäjälle varsin vaikeasti avautuva.

Senkin saatoin tunnustaa, että lisäilyämme vuosien varrella NELLIin erilaisia e-aineistojen etsimistä ja -valintaa helpottavia asioita emme ehkä olleet riittävästi miettineet, mitä voisi vuorostaan karsia. Mainittuja NELLIn asiakasystävällisyyttä lisääväksi tarkoitettuja parannuksia ovat olleet esimerkiksi vasemman laidan valikossa oleva *Etsi aineisto* –laatikko ja sieltä avautuvat hakemistot (2007) ja viimeisen käyttöliittymäremontin yhteydessä etusivun ohjauksen kaksivaiheiseen tiedonhakuun (2010). Näiden uudistusten tuloksena reittejä esimerkiksi aineistonvalintaan on laskutavasta riippuen 4-7.

Toki mainitsin palautteen antajalle myös sen, että kaikki hankkimiemme lukuisten tietokantojen tuottajista eivät välttämättä salli indeksointia mihinkään keskusindeksiin, joten ”yhtä kattavaa hakua”, ei senkään vuoksi oli ihan helppoa saada aikaiseksi. Lupailin epämääräisesti kyllä parin vuoden sisällä jotain yleishakua.

Ilahduttavaa palautteessa oli se, että kyseinen asiakas oli löytänyt artikkelihaun ja ilmeisesti havainnut sen tarkennetun haun lomakkeen käyttökelpoiseksi myös tiettyä aihetta koskevia artikkeleita haattaessa, ei yksin tiettyä artikkelia etsittäessä. Mainittakoon, että kyseessä oli matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan opiskelija, joka todennäköisesti pystyy tekemään hakuja aiheestaan hyvinkin spesifein termein.

Palaute sai tietysti miettimään erilaisia mahdollisuuksia karsia nykyisellään varsin lukuisia väyliä aineistonvalintaan. Mielessä käväisi myös ajatus, josko NELLIn aloitussivua pitäisi uusia esimerkiksi laittamalla heti esittelytekstin jälkeen esiin kaiketi useimmin käytettyjen lehtivalinnan ja artikkelihaun lomakkeet kaikkine kenttineen ja siirtämällä ohjaus kaksivaiheiseen, aiheenmukaiseen tiedonhakuun linkin taakse.

On varsin todennäköistä, että viimeksi mainitut ideat jäävät toteuttamatta, sillä käytettävissä olevilla liian harvoilla toteuttajilla on koko ajan niin paljon muutakin tekemistä. NELLI on kuitenkin jo väistymässä, ei tosin näillä näkymin ihan pian. Kuitenkin mikäli kirjastossamme saadaan toteutettua jo jonkin aikaa suunnitteilla ollut palvelusivusto ja sinne jonkinmoinen yleishaku, muutospaineet NELLIn suhteen ainakin näiltä osin pienenevät.

Löytöretkeilyyn innostavaa käyttöliittymää (discovery interface) ei aikansa eläneestä NELLIstä saa millään ilveellä väännettyä. NELLI lienee nykyisellään, viime syksynä toteutetun ja tänä keväänä viimeistellyn remontin jäljiltä, ainakin miellyttävämpi koulutusympäristö kuin aikaisemmin. Ja kenties nykyisen NELLIn aikana huonomminkin opetusta seuranneiden kurssitettujen on helpompaa palauttaa mieleen NELLI-haun erilaisuus ja eriaikaisuus tätä päivää edustaviin hakupalveluihin verrattuna, kaksivaiheiseen tiedonhakuun kun ohjataan heti etusivulla. Sitä paitsi reitti aineistonvalinnasta monihakuun on nyt helpompi kuin aiemmin, kun tietyn tieteenalan aineistot hakemistoselauksessa tai ohjatussa haussa valinnut saa tästä monihakuun siirtyessään eteensä vain kyseisen tieteenalan NELLI-haettavat aineistot.

Mitä aineistoja minun kannattaisi käyttää?

”Mitä minun kannattaisi käyttää: Web of Scienceä, ScienceDirectiä, EBSCOa, PsycInfoa vai PsycArticlesia – mitä niitä kaikkia onkaan?”

Yllä lainatun kysymyksen e-kirjastopalautteeseen lähettäneelle tutkija-asiakkaalle, jonka satuin tuntemaan, suosittelin aloittamista viitetietokannoista (esim. *Psycinfo*, *Web of Science*), koska niihin indeksoidaan enemmän lehtiä kuin mitä lehtitietokantoihin usein sisältyy ja koska niistä löytyvistä viitteistä pääsee SFX-näpyköiden kautta lehtitietokantojen sisältämiin lehtiin.

Yhtä suorasanaisesti en muista yhdenkään muun tutkija-asiakkaan viestineen aineistojen valintaan liittyvistä ongelmista. Valintaongelmia saattaa kuitenkin olla monilla, varsinkin vähän varttuneempaan ikään ehtineillä tutkija-asiakkaillamme, jotka eivät ole saaneet opiskeluaikanaan nykymuotoista tiedonhankinnan koulutusta, onhan tarjoamiemme e-aineistojen lukumäärä melkoinen. NELListä i-painikkeen takaa löytyvät kuvailut eivät paljoa tämältyyppisissä ongelmista asiakasta auttane. Niissähän kuvataan vain kyseistä aineistoa, ei vertailla aineistojen kattavuuksia ja mahdollisia päällekkäisyyksiä eikä kerrota mitään siitä, miten erityyppisten aineistojen välillä pääsee portaaliympäristössämme liikkumaan.

Kovin paljoa kyseistä asiakasta eivät olisi auttaneet myöskään NELLissä tarjona olevat hakemistot. Monitieteisesti suuntautuneena hän olisi varmaan katsonut laajemminkin yhteiskunta- ja käyttäytymistieteiden eri alojen aineistoja, joita riittää.

Palautteeseen vastattuani mietin muun muassa, voisiko aineistotyyppisiä koskevaan infoon, jollaista meillä ei ole mutta jollaista kaivattaisiin, piilottaa jotain pientä ohjeistusta esimerkiksi siitä, että viitetietokantaviitteistä pääsee lehtitietokantojen lehtien kokoteksteihin, kiitos linkityspalvelumme. Epäilemättä joku kaaviokuva olisi tehokkaampi. Olisikohan joku IL-kouluttajista kehitellyt mitään tämälntapaista kuviota? Jos ei ole, kukapa ehtisi laatimaan?

(Palaute saattoi myös pohtimaan, missä määrin asiakkaamme tuntevat ja osaavat hyödyntää e-lehtiin liittyviä palvelujamme, joita on tarjolla esimerkiksi e-lehtien ja -atikkeliön linkityspalveluvalikoissa. [Uudesta linkityspalveluvalikosta](#) tehtiin toki uutisensa samoin aikoinaan artikkelien linkityspalveluvalikon [artikkelisuositelijasta](#). Mainitut pienet blogiuutiset hautautuivat kuitenkin varsin nopeasti vanhempien uutisten uumeniin. Jotain pysyvämpää näkyvilläoloa kaivattaisiin.)

Sellaisten asiakkaiden, jotka haluavat tehdä systemaattista tiedonhakua ja ymmärtää, mitä tekevät, e-kirjaston käyttöön liittyvien ongelmien kohtaaminen ja huomioon ottaminen taitaa olla vieläkin haasteellisempaa kuin yhtä yleishakulaatikkaa kaipaavien asiakkaiden.

Miksei HELKasta löydy kaikkia samoja e-lehtiä kuin E-lehdet-linkin takaa?

”Miksei HELKasta löydy samoja lehtiä kuin HELKAN alalaidassa olevan Elektroniset lehdet -linkin takaa?”

Tähän asiakaskysymykseen, joka tuli virkailijan välityksellä, oli sinänsä helppoa mutta vähän noloa vastata. HELKAan on luetteloitu erinäisiä e-lehtiä, kuitenkin vain murto-osa. Lisäksi lehtitietueissa on SFX-näpykät. Tilanne on yleisesti ottaenkin sekava, kun vanha kahtiajako: painetut aineistot löytyvät HELKasta, e-aineistot NELListä, ei oikein enää päde. Onhan HELKassa myös tuhansien yksittäisten e-kirjojen tietueita, ja lisää tulee koko ajan.

E-lehtien osalta tiedot on tarkoitus saada siirrettyä SFX:stä HELKAan. Homman valmistelu on kestänyt, koska SFX-tietämuskannassa olevat lehtitietueet eivät ole noin vain kääntyneet MARCeiksi ja koska ratkaisuun liittyy myös pyrkimys saada tietojen ylläpito automaattiseksi: joka kerta kun SFX-instanssimme tapahtuu joku muutos, se päivittyy myös HELKAan.

Olen kiinnostunut e-kirjoista, mutta en ymmärrä tätä liittymää

”Olen kiinnostunut e-kirjoista, mutta en oikein osaa edetä NELListä avautuvasta e-kirjalistauksesta eteenpäin. En ymmärrä tätä liittymää. Onko mahdollisuutta saada jossain kasvokkaista opastusta?”

NELLin vasemman laidan valikon E-kirjat linkistä avautuva pitkäkö listaus e-kirjapalveluista on kieltämättä hämäävä: osa aineistolinkeistä vie kyseiseen e-kirjapalveluun, osa HELKAN listaukseen sadoista kyseiseen palveluun sisältyvistä kirjoista.

Kehotin kyseistä asiakasta hakemaan e-kirjoja HELKASTA yhdistelmähaulla ja käyttämään aihettaan kuvaavan sanan lisäksi termiä *verkkokirja*. Senkin taisin kertoa, että kaikkiin e-kirjatietueisiin ei välttämättä sisälly (suomenkielisiä) asiasanoja, ja että näin ollen olisi hyvä miettiä kirjan otsikossa mahdollisesti olevia asiasanoja.

Kyseistä ohjetta kirjoittaessani punastelin selostuksen pituutta ja koukeroisuutta. Näin vaikeaa tämä ei toisesta saisi olla. Todellisuudessa e-kirjojen hakeminen HELKASTA on vielä tätäkin vaikeampaa. Ihan kaikkiin e-kirja- tai e-erillisjulkaisutietueisiin ei nimittäin sisälly tuota *verkkokirja*-merkintää. Kaikissa on kuitenkin merkintä [*Elektroninen aineisto*]. Mutta näin on myös HELKassa olevissa e-lehtitietueissa, joita siis saattaa tulla mukaan.

Viikin tiedekirjastossa on tehty [e-kirjojen hakuohje](#), joka on varsin havainnollinen, mutta huomattavan pitkä, kun mukana on myös ohje Ellibs-kurssikirjojen osalta usein tarvittavan lukuohjelman lataamiseen.

Asialle on syytä ja tarkoituskin tehdä yhtä ja toista, esimerkiksi yhdenmukaistaa edelleen e-kirjojen/-erillisjulkaisujen tietueita ja niissä käytettyjä merkintöjä, kehittää e-kirjahaku, jne. Paljon e-kirjojen eteen on vuoden, parin aikana jo tehtykin. E-kirjapaketteihin sisältyviä kirjoja on saatu yhä kattavammin luetteloitua HELKaan ja lisensoitujen e-kirjojen tietueisiin on saatu myös etäkäyttöä tukevat linkit ja niissä käytettyjä merkintöjä on monissa kohdin yhdenmukaistettu.

Miten tästä eteenpäin?

Edellä siteeratut asiakaspalautteet ovat poikkeuksellisia. Kuitenkin ne viestinevät ongelmista, joita ovat kohdanneet aika monet käyttäjämme, vaikeivat ole sitten (hämmennykseltään/tyrmistykseltään?) asiasta viestineetkään. Ne tuntuvatkin sisältävän pikemminkin usein kysymättä jääneitä kuin usein kysytyjä kysymyksiä. Olen nostanut esiin nämä palauteviestit siksi, että ne liittyvät varsin perustavanlaatuisiin ongelmiin ja epäkohtiin, joihin on syytä saada parannusta jo ihan lähitulevaisuudessa.

Kevään koulutustilaisuudet toivat näitä ongelmia ja epäkohtia yleiseen tietoisuuteen, käynnistivät keskustelua siitä, mitä asioille voisi tehdä ja kuka tai mikä taho tekisi – ja jonkin verran itse tekemistään.

Asiakaspalautteita pitäisi kerätä ja analysoida nykyistä systemaattisemmin, tästä oltiin esimerkiksi mainitussa *E-aineistojen kuvailun ja käytettävyyden työpajassa* varsin yksimielisiä. Pelkästään palautepostiin tulleiden viestien kerääminen ja erittely ei riitä. Myös esimerkiksi käyttäjäkoulutus- ja neuvontatilanteissa tehtyjä havaintoja asiakkaiden e-kirjaston käyttöön liittyvistä ongelmista olisi syytä kirjata muistiin. Tällaisia palautteita ja havaintoja voivat kaikki kirjastomme henkilökuntaan kuuluvat kirjata ekirjasto-wikimme sivulle [Ajattelemisen aihetta antaneita e-kirjastopalautteita](#).

Wikissä on myös sivu ekirjastopalveluihimme liittyville asiakaskysymyksille, joista olisi syytä tehdä kysymys-vastaus-pari [usein kysytyihin kysymyksiin](#).

Mainitut koulutustilaisuudet olivat hyödyllisiä myös sikäli, että niitä valmisteltaessa tuli kirjatuksi arvioita e-kirjastoa koskevien asiakasohjeistuksen ja e-aineistojen kuvailun nykytilasta sekä noudatetuista käytännöistä e-aineistojen kuvailussa. Vaikka NELLI portaalina olisikin parin vuoden sisällä historiaa, jonkinmoinen mahdollisuus selailla e-aineistoja aiheen tai tyyppin mukaan ja siirtyä aineistojen omaan käyttöliittymään on tarpeen jatkossakin asiakkaille tarjota. Metalib-instanssimme säilyttäneenä merkityksensä taustajärjestelmänä, joka mahdollistaa tällaisen selailun. NELLI-kuvailuilla on siis merkityksensä samoin siinä käyttämillämme kategorisoinneilla ja tyypittelyillä, joita tuntuisi olevan aihetta kehittää. Tässäkin, ei yksin e-aineistojen sisällönkuvailussa, tarvitaan kampuskirjastojen tieteenala-asiantuntemusta.

Jatkosta ei ole selkeitä suunnitelmia, vaikka esimerkiksi palvelusivustosta onkin oma hankesuunnitelmansa, vaikka pyrkimyksiä e-lehtitietueiden saamiseksi HELKAn edistetään, vaikka kirjaston e-kirjapolitiikkaa pyritään täsmentämään myös kirjojen käyttöön saaton osalta. Tarvitaan paitsi erilaisia tilaisuuksia, yhteisiä keskusteluja ja linjauksia myös yhdessä toteuttamista ja tekemistä. Vireillä on palvelusivustoprojektin lisäksi muitakin hankkeita, joilla on tekemistä e-aineistojen tarjolle saattamisen kannalta, mm. HY:n Flamma-projektiin liittyvä yliopistolaisen sähköinen työpöytä ja [KDK](#), jota viimeksi mainittua emme ole tosin lähikuukausina edes pilotoimassa.

Linkkejä (jotka avautuvat vain Helsingin yliopiston kirjaston henkilökunnalle):

- [Tiedä lisää e-lehdistä ja e-kirjoista -tilaisuuden aineistot](#) (alma)
- [E-aineistojen kuvailun ja käytettävyyden työpajan aineistot](#) (ekirjasto-wiki)
- [NELLI-kuvailukoulutuksen aineistot](#) (ekirjasto-wiki)
- [Palvelusivuuudistus ja Flamma-uudistus HY:n kirjastossa](#) (Vep-yksikön wiki)

Kirjoittaja:

Eeva Peltonen

Kirjastonhoitaja

Hankinta- ja metadatapalvelut

Helsingin yliopiston kirjasto