

**Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin
välineenä**

Tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto

TAMPEREEN YLIOPISTO
Informaatiotutkimuksen laitos
Laura Kohta
Pro gradu -tutkielma
Informaatiotutkimus
Marraskuu 2006

Tiivistelmä

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

KOHTA, LAURA: Vaikuttavuusarviointi kirjaston käyttäjälähtöisen arvioinnin välineenä: tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto

Pro gradu -tutkielma, 56 s., 3 liites.

Informaatiotutkimus

Marraskuu 2006

Pro gradu -tutkielma kartoittaa kirjaston palveluiden arvioinnin mahdollisuuksia vaikuttavuusarvioinnin näkökulmasta. Vaikuttavuusarviointi tutkimussuuntauksena irrottautuu perinteisestä tavasta käsittää, arvioida ja raportoida kirjaston toiminta suoraviivaisena jatkumona, jossa kirjastoon panostetuista resursseista syntyy tilastoitavia tuloksia kuten lainausmääriä. Vaikuttavuusarvioinnissa on toistaiseksi suosittu laadullista aineistoa tuottavia metodeita.

Tämä tutkimus keskittyy selvittämään teemahaastattelumetodia käyttäen, millä ehdoilla ja millaisilla ilmaisuilla kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan vaikuttavuudesta. Tarkoitus on saada käsitys siitä, voitaisiinko vaikuttavuudesta kertovaa aineistoa kerätä määrällisillä menetelmillä. Tutkimusympäristönä toimii Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto (TAYS:n kirjasto). Kirjaston asiakkaita pyydettiin sähköpostitse osallistumaan tutkimukseen, ja haastateltaviksi valikoitui oma-aloitteisesti kirjaston aktiivisia käyttäjiä. Lopullinen tutkimusaineisto koostuu 14 haastattelusta.

Aineiston perusteella voidaan todeta, että haastatellut pystyvät kuvailemaan hyvin kirjaston palveluiden käyttöönsä ja sen vaikutuksista työhönsä konkreettisella tasolla, mutta vaikuttavuuteen viittaava aineisto jäi ohueksi. Tutkimuksen tulokset viittaavat siihen, etteivät määrällisten metodien vaatima käsitteiden abstraktiotaso ja laajuus, jossa ilmiöitä voidaan käsitellä, riitä vaikuttavuusarvioinnin tarpeisiin.

Avainsanat:

Arvionti

Erikoiskirjastot

Kirjastot

Sairaalat

Vaikuttavuusarviointi

Sisällysluettelo

1 JOHDANTO	1
2 KIRJALLISUUSKATSAUS	2
2.1 KIRJASTON TOIMINNAN JOHTAMINEN JA ARVIOINTI	2
2.2 MITTAAMISESTA ARVIOINTIIN	5
2.3 KÄYTTÄJÄLÄHTÖINEN ARVIOINTI	7
2.4 KIRJASTOJEN ARVIOINTI	8
2.5 KIRJASTON TOIMINNAN MALLI	9
2.6 VAIKUTTAVUUSARVIOINTI	10
2.6.1 Vaikuttavuus	10
2.6.2 Vaikuttavuusarviointi	12
2.6.3 Kirjaston toiminnan uudempi malli	13
2.6.4 Triangulaatio ja arvioinnin eri tasot	14
2.7 ARVIOINTIPROJEKTEJA 2000-LUVULLA	15
2.7.1 LibQUAL+	15
2.7.2 Durrancen ja Fisherin vaikuttavuusarvioinnin malli	18
3 TUTKIMUKSEN ESITTELY	20
3.1 METODIT	20
3.1.1 Teemahaastattelu	20
3.1.2 Teemahaastattelu tutkimuksessani	22
3.1.3 Lomakekysely	23
3.2 TAMPEREEN YLIOPISTOLLISEN SAIRAALAN LÄÄKETIETEELLINEN KIRJASTO	24
3.3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	27
3.3.1 Aineisto	27
3.3.2 Haastattelut	27
3.3.3 Haastatteluista	28
3.3.4 Aineiston analyysi	29
5 TULOKSIA	31
5.1 KIRJASTON KONTEKSTI	31
5.1.1 Asiakkaat	31

5.1.2 Kirjaston käyttö.....	32
5.1.3 Henkilökunta.....	35
5.2 VAIKUTTAVUUDESTA.....	35
5.3 VAIKUTTAVUUDEN ILMAISEMISESTA	37
5.3.1 Vaikuttavuuden ilmaisujen määrittely.....	37
5.3.2 Konkreettisesta kuvauksesta vaikuttavuuteen.....	38
5.3.3 Merkitys ja hyöty.....	42
5.4 PALAUTTEEN ANTAMINEN	44
5.5 PUUTTEET.....	45
5.6 HAASTATTELUONGELMIA.....	46
6 LOPPUYHTEENVETO.....	48
6.1 TUTKIMUKSEN TULOKSISTA	48
6.2 TUTKIMUSTULOSTEN SOVELTAMINEN.....	50
6.3 KIRJASTOPALVELUIDEN ARVIOINTI JATKOSSA.....	52
LÄHTEET	53

1 Johdanto

Arviointi auttaa kirjastoa raportoimaan toimintaansa ymmärrettävästi, parantamaan palveluaan ja sekä tehostamaan toimintojaan (ks. esim. Bawden 1990, 4-5; Bertot & McClure 2003, 592). Raportointi, josta käy ilmi asiakaspalvelun laatu ja tuloksellisuus sekä toiminnan tehokkuus, toimii usein resurssien myöntämisen perustana.

Kirjastojen sekä muiden kulttuurilaitosten (esimerkiksi museoiden, ks. esim. Korpipää 2005) ja voittoa tavoittelemattomien organisaatioiden (esimerkiksi terveydenhuollon organisaatioiden, ks. esim. Lumijärvi 1994) arvioinnissa ongelmana on, että keinot ovat perinteisesti tulleet alan ulkopuolelta, tyypillisesti liikemaailmasta ja näin ollen kokonaan toisenlaisesta toimintakulttuurista. Seurauksena kirjastoja on arvioitu ikään kuin liikelaitoksina, joiden on odotettu tuottavan määrällisesti tai rahallisesti mitattavia tuloksia. Tällaiseen ajattelutapaan viittaa esimerkiksi se, jos kunta päättää rahoittaa yleisen kirjastonsa toimintaa suoraan lainausmäärien perusteella. Rahoituksen muuttuessa tuloksiin pohjautuvaksi olisi tärkeää, että kirjastojen tuloksia voitaisiin mitata kirjastojen eikä minkään ulkopuolisen tahon kriteereihin tai vaikka liikelaitosten toimintaperiaatteisiin pohjautuvalla tavalla. Ellei arviointia aleta hallita omatoimisesti kirjastoalan sisällä, otetaan se riski, että menetetään rahoitusperusteiden määrittelyn ja siten koko alan tulevaisuuden hallinta. (Institute of Museum and Library Services 2000, 3.)

1990-luvun loppupuolelta lähtien kulttuurilaitosten arviointiin on etsitty vaihtoehtoisia tapoja. Kulttuurilaitoksen höydyn ja merkityksellisyyden mittaamiseen pyrkivän laadullisen tutkimussuunnan nimeksi on vakiintunut vaikuttavuusarviointi (*outcomes assessment*). Arviointitapa on vielä suhteellisen nuori, mutta sen pohjalta on kehitetty jo joitain vakiintuneita tutkimusmenetelmiä ja tapoja nähdä kirjasto-organisaatiot. Tärkeä elementti vaikuttavuusarvioinnissa on näkemys, että jokainen kirjasto on erilainen kokonaisuus, eikä siten verrattavissa muihin kirjastoihin tai laitoksiin tai sen paremmin arvioitavissa muiden kirjastojen kriteereillä. Kirjaston vaikuttavuutta arvioidaankin sen yksilöllisten tavoitteiden kautta.

Tämän pro gradu –tutkielman tarkoitus on tehdä pohjatyötä kirjaston vaikuttavuuden arvioinnin työkalujen edelleen kehittämistä varten. Tutkimuskohde on Tampereen

yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto (TAYS:n kirjasto). Tutkimus kerää kirjaston käyttäjäkunnalta laadullista aineistoa; kertomuksia, jotka koskevat heitä ja heidän kirjastonkäyttöään. Melko vapaasti muotoutuvista ja mahdollisimman paljon haastateltavien kielellä esitetystä käyttäjäkertomuksista pyritään analyysissä tunnistamaan niitä edellytyksiä, joiden rajoissa TAYS:n kirjaston käyttäjät pystyvät käsittelemään ja välittämään tietoa kirjastonkäytöstään.

Tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisesta vaikuttavuudesta kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan?
- Millaisin edellytyksin kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan vaikuttavuudesta? Millaisia kielellisiä ja käsitteellisiä keinoja, eli mitä abstraktiotasoa ja millaisia termejä he käyttävät, ja millaisista ilmiöistä he puhuvat kuvaillessaan vaikuttavuutta?
- Mitä ongelmia liittyy tiedon keräämiseen kirjastopalveluista ja vaikuttavuudesta, toisaalta termien ja käsitteiden tasolla, toisaalta tutkijan ja kirjaston käyttäjän välisessä viestinnässä?

Saadun aineiston pohjalta pyritään selvittämään alustavasti TAYS:n kirjaston vaikuttavuuden suuntaviivoja ja arvioimaan tulevan arvioinnin edellytyksiä. Toiminnan arviointi on tehokasta vain, jos se on säännöllistä ja jatkuvaa, ja laadullisia menetelmiä kätevämpi sellaisessa on jokin määrällistä aineistoa keräävä työkalu. Tutkimus pyrkii tuottamaan tietoa, joka auttaa kvantitatiivisen työkalun, esimerkiksi kyselyn, rakentamisessa.

2 Kirjallisuuskatsaus

2.1 Kirjaston toiminnan johtaminen ja arviointi

Kirjastoa voi verrata liikeyritykseen, vaikkei se toimikaan liiketaloudellista voittoa tuottaakseen. Kirjasto on johdettu, tavoitteellinen organisaatio, jolla on palveluita ja palveluille oletettu käyttäjäkunta. Niin yritysten kuin kirjastojenkin tavoitteena on tarjota parasta mahdollista palvelua asiakkailleen. Monet yritykset arvioivat jatkuvasti

suorituskykyään, palvelunsa laatua ja asiakkaidensa tyytyväisyyttä, että menestyisivät alansa kilpailussa. Miksi eivät siis kirjastotkin? (Hernon & Altman 1996, 4-11.)

Kirjastolla, samoin kuin yrityksellä, on palveluita ja asiakkaita. Palveluina voidaan pitää esimerkiksi fyysistä kirjakokoelmaa, tietopalvelua, tietokantoja, elektronisia kokoelmia ja (usein elektronisia) ulkopuolisten tahojen tarjoamia palveluita. Jos yrityksen palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin, he äänestävät jaloillaan ja rahoillaan, ja yritys on vaikeuksissa. Ellei asiakkaita ole, yrityksen päämäärä, eli taloudellisen voiton tuottaminen, vaarantuu. Kirjastoalallakaan ei voida ajatella, että liiketaloudellisen puolen puuttuessa ja usein oltaessa alan palvelujen monopoliasemassa asiakkaiden tarpeista lähtevillä palveluilla ei olisi suurta merkitystä. Myös kirjaston päämäärä on palvella asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla, ja vähempään tyytymistä on vaikeaa perustella. Ellei päämääränä ole asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen, miksi kirjasto sitten ylipäätään on olemassa?

Tyytyväisen asiakkaan voi nähdä lopputuotteena johtoportaan päätöksenteosta, mikä usein on arvioinnin konkreettisin hyödyntämistapa. Nykypäivän organisaatioita ei voida ohjata intuition tai ”musta tuntuu” -tiedon varassa. Johdon on yksinkertaisesti vaikeaa saada mitään todellista tietoa organisaationsa toiminnasta ilman tutkimusta ja mitä tulee intuition, kirjaston sisältä käsin sen tehtävät ja niiden tärkeysjärjestys saattavat näyttää hyvin erilaisilta kuin asiakkaan silmin. (Hernon & Altman 1996, 14, 16.)

Arvioinnilla saatua tietoa voidaan käyttää hyväksi myös kirjaston ja sen kehysorganisaation sisällä. Kirjastot on alettu nähdä yhä kiinteämmin osana sitä organisaatiota, jossa ne toimivat (esimerkiksi yliopisto, kunta, yritys tai muu), jolloin myös kirjastojen tavoitteet nähdään yhteneväisinä organisaation tavoitteiden kanssa. Kirjaston tarkoitus siis ei tämän perusteella ole muodostaa omia erillisiä tavoitteitaan, vaan tukea kehysorganisaationsa tavoitteita. Voisi myös ajatella, ettei kirjastolla ole *omia* asiakkaita – on kehysorganisaation kautta muodostunut ihmisyyhteisö, ja kirjasto on yksi niistä palveluista, joiden kautta organisaatio kokonaisuudessaan pyrkii palvelemaan tuota yhteisöä parhaalla mahdollisella tavalla.

Kiinteänä osana suurempaa palvelukokonaisuutta myös kirjasto joutuu selvittämään ja perustelemaan toimintaansa organisaation muille osille lunastaakseen vastuunsa palveluista ja, ulkopuolisesta rahoituksesta riippuvaisen luonteensa vuoksi, ansaitakseen resurssinsa. Kun vastaanottajina on muita kuin kirjastoalan toimijoita, joiden ei ole mahdollista olla omasta

takaa perillä kirjaston hyödyistä, arvoista ja oletetuista vaikutuksista, on voitava esittää luotettavasti kerättyä ja oikein tulkittua tietoa, eli selitettävä kirjaston palveluita sellaisessa muodossa, että ne ovat ulkopuoliselle ymmärrettävissä.

Ei ole luultavaa, että kirjasto-organisaation itsensäkään sisällä voitaisiin olla perillä toiminnan laadusta tai määrästä ilman minkäänlaista arviointia. Arvioinnin kolmas hyöty käyttäjien parhaan palvelemisen ja toiminnan ulkopuolisille perustelemisen lisäksi on toiminnan parantamisen ja tehostamisen mahdollisuus sisäisen tiedon lisääntyessä. (Ks. esim. Bertot & McClure 2003, 592.) Perinteisillä mittaustavoilla voidaan päästä käsitykseen esimerkiksi siitä, onko toiminta taloudellisesti tehokasta tai missä määrin mitään hankittua aineistoa käytetään. Uusimman arviointisuuntauksen mukaan tämä on kuitenkin vasta puoli totuutta. Kirjasto-organisaatio voi olla pinnallisesti hyvinkin tehokas ja taloudellinen ja toimia sujuvasti, mutta ottaako se silti asiakkaiden tarpeet huomioon parhaalla mahdollisella tavalla?

Arviointi tai johtaminen eivät kumpikaan yksinään ole riittävä tae hyvälle ja tehokkaalle toiminnalle, sillä arvioinnin tekemisen koko tarkoitus on edesauttaa organisaation toiminnan suunnittelua ja tehokas suunnittelu tarvitsee arvioinnin tukea. (Hernon & Altman 1996, 16.) On kuitenkin huomattava, ettei minkäänlainen tutkimusnäkökulma, menetelmä tai tilasto-ohjelma tee ratkaisuja johtajien puolesta (Ward ym. 1995, 15). Arviointi on kuitenkin pelkkä työkalu päätösten tekemiseen, ja sitä on osattava käyttää.

Arvioinnin näkökulma ei ole yhdenmukainen. Näkökulma vaikuttaa paitsi arvioinnin tuloksiin, myös käänteisesti kirjaston palveluihin. Kirjastohenkilökunnan huomio kiinnittyy arviointikriteereihin liittyviin toimintoihin (Durrance & Fisher 2003, 310). Jos esimerkiksi toiminnan arvioinnin ja siten resurssien jaon perustana ovat lainausmäärät, ohjautuu toiminta lainausmäärien kasvattamiseen, eikä pohdita, mitä kirjastopalveluita tarjoamalla oikeastaan halutaan saavuttaa. Kirjastojen olisi nyt aika pohtia, millaisiin asioihin kirjastojen arvioinnin tulisi kohdistaa huomionsa ja millaisesta ja kenen määrittelemästä näkökulmasta tätä arviointia kuuluisi tehdä.

2.2 Mittaamisesta arviointiin

Käyttäjälähtöisyys on osoittautunut tarkoituksenmukaiseksi hyvinkin erilaisten palveluiden ja tuotteiden arvioinnissa. Käyttäjälähtöisen arvioinnin taustalla on näkemys, että toiminta on tärkeää asiakkaan palvelemisen takia eikä itsessään palvelun tai tuotteen tuottamisen takia. Siksi on osaltaan järkevää kohdistaa tarkkailu asiakkaiden näkökulmiin ja asiakastyytyväisyyteen pelkän tuotantonäkökulman sijasta. Kirjastojen arviointiin käyttäjälähtöisyys on otettu mukaan 1990-luvun alusta.

Ei ole kauaa myöskään siitä, kun kirjastopalveluiden arvioinnissa huomio kohdistui pääasiassa kirjasto-organisaation sisäisten tekijöiden tarkasteluun ja *mittaamiseen*. Mittaaminen on "standardoitu prosessi, jolla liitetään tarkasteltaviin kohteisiin tai ilmiöihin niitä edustavia tunnuslukuja" (Hernon & Altman 1996, 16). Numeroarvoinen mittaaminen soveltuu esimerkiksi toiminnan tuloksellisuuden arviointiin, kustannus-tuloksellisuus- tai kustannus-hyöty -laskelmiin. Riitta Ikonen (1991) kartoittaa vuonna 1990 kirjoitetussa pro gradu -työssään 1970- ja 1980-lukujen kirjastojen arvioinnin perinnettä, joka vaikuttaa selvityksen perusteella tuolloin nojanneen pääasiassa tällaisiin, taloudellisten ja muiden resurssien ja tuotettujen palveluiden välistä suhdetta tarkkaileviin tutkimuksiin.

Ikonen kuitenkin toteaa, että

"Kirjaston toiminnan ja tulosten mittaaminen voidaan ymmärtää kahdella tavalla. Sitä voidaan pitää vain tulosten mittaamisena, jolloin toiminnan hyödyt ja arvot jäävät tarkastelun ulkopuolelle. Toisaalta toiminnan mittaamisen kohteet voidaan ymmärtää hierarkiaksi, jonka osat alhaalta ylöspäin ovat 1) panokset, 2) toimintaprosessit, 3) tuotokset ja 4) vaikutukset. Tällöin halutaan tutkia ja pyritään mittaamaan myös kirjaston palvelujen aikaansaamia hyötyjä ja arvoja. ... Toiminnalla luotuja arvoja ei saa sivuuttaa siksi, että niitä on vaikea mitata. Käytännössä kuitenkin sekä tämä työ että tehdyt tutkimukset painottuvat tuotosten mittaamiseen. Tarkastelun kohteena on kirjaston toiminnan laatu. Tämänkin tutkiminen on uutta, sillä aiemmin keskityttiin lähinnä panosten mittaamiseen." (s. 18)

Myöhemmin Ikonen vielä jatkaa, etteivät palvelujen hyötyä ja arvoa osaa mitata sellaisetkaan tahot, jotka itse pitävät niiden mittaamista tärkeänä (s. 80). Myöhemmin arviointikirjallisuudessa palvelujen abstrakteja vaikutuksia aletaan pitää käypinä arvioinnin kohteina – 2000-luvun lukijan näkökulmasta aiempi arvioinnin vaikeus olisi hyvinkin saattanut olla siinä, että arviointikäytännöt olivat perinteisesti määrällisiä ja tutkimuskohde, hyöty ja arvo laadullisia.

Viimeistään 1990-luvulta lähtien arviointikirjallisuudessa alkavat esiintyä ensin käsitteet ”palvelun laatu” (*service quality*), ”tuloksellisuussarviointi” (*effectiveness study*) ja lopulta ”vaikuttavuusarviointi” (*outcomes assessment*) yhä tärkeämpinä näkökohtina. F.W. Lancaster ei vielä vuonna 1993 ilmestyneessä teoksessaan *If you want to evaluate your library...* (s. 3-4) usko vaikutusten (*outcomes*) suoran arvioinnin olevan mahdollista. Hänen mukaansa tosin perinteisen tyyllisen arvioinnin tulosten (mittaamisen) perusteella pitäisi olla mahdollista päätellä jotain myös palvelun vaikuttavuudesta, vaikkei siihen päästäkään suoraan käsiksi. Hernon ja Altmankaan eivät vielä vuonna 1996 puutu laajemmin vaikutusten arviointiin, vaikka kirjoittavatkin tuloksellisuudesta ja vaikutuksista (*impacts* tai *outcomes*) enemmän. Vaikutusten tai vaikuttavuuden arviointi alkaa näkyä tutkimuksen itsetarkoituksena kirjastotieteen kirjallisuudessa vasta 2000-luvun puolella (esim. Bertot & McClure 2003).

Kirjastojen toiminnan arvioinnin tavan muutoksen voi halutessaan nähdä myös käytettyjen termien tasolla. Hyvin tuttu termi kirjastojen arvioinnin yhteydessä on ”evaluaatio” (*evaluation*). Rabinen ja Cardwellin (2000) mukaan evaluaatio tarkoittaa kirjaston arvottamista johonkin asteikkoon verrattuna, kun taas ”arviointi” (*assessment*) keskittyy siihen, mitä kirjaston toiminnan seurauksena tapahtuu. Tästä syystä käytän omassa työssäni termiä arviointi.

Kirjastojen arvioinnissa voisi sanoa tapahtuneen suuntausta määrällisestä kohti laadullista, systeemikeskeisestä käyttäjälähtöiseen, melko konkreettisesta yhä abstraktimpaan. Näin esitettynä muutos saattaa vaikuttaa tietoiselta tai jopa suoranaiselta kehitykseltä, mutta ei ole tarpeen väittää tällaista. Myös määrällisellä ja systeemin toimintaa mittaavalla tutkimuksella on tärkeä paikkansa kirjastojen toiminnan johtamisessa ja suunnittelussa. Käyttäjiin ja vaikuttavuuteen keskittyvien arviointimenetelmien arvo on niiden päätöksentekoon tuomassa uudessa tiedossa ja erilaisissa näkökulmissa.

2.3 Käyttäjälähtöinen arviointi

Käyttäjälähtöisyyttä käsitellään tässä luvussa informaatiojärjestelmien ja -palveluiden kontekstissa. Englanninkielisissä lähteissä käytetään esimerkiksi termejä *user-oriented evaluation* (Bawden 1990) ja *user-centered evaluation* (Hert 2001), joita olen tässä työssä käsitellyt yhtenäisesti käsitteen "käyttäjälähtöinen arviointi" alla.

Käyttäjälähtöinen arviointi voidaan nähdä systeemilähtöisen arvioinnin vastaparina. Käyttäjälähtöisyys arvioinnin näkökulmana tarkoittaa sitä, että arvioinnin aineistona ovat järjestelmän tai palvelun käyttäjien (tai palvelua käyttämättömien henkilöiden) havainnot, ajatukset ja teot. Systeemilähtöinen arviointi taas keskittyy järjestelmässä tapahtuviin toimintoihin. Käyttäjälähtöinen tutkimus pyrkii saavuttamaan uutta tietoa käyttäjistä, ennemmin kuin järjestelmästä. Käyttäjälähtöisyyttä voidaan soveltaa joko matalatasoisena, jolloin tutkija tekee käsitteelliset ja arvioitavaan järjestelmään liittyvät määritelmät, tai syvempänä, konstruktivistisena sovelluksena, jolloin järjestelmä ja käsitteet määritellään käyttäjiltä saadun tiedon pohjalta. (Bawden 1990, 41; Hert 2001, 155-156.)

Käyttäjät voidaan määritellä useammalla tavalla. Voidaan nähdä, että käyttäjät ovat järjestelmän tai palvelun yksittäisiä loppukäyttäjiä, esimerkiksi kirjaston asiakkaita. Kuitenkin myös esimerkiksi järjestelmän ja loppukäyttäjän väliin sijoittuvat monet toimijat, esimerkiksi kirjastonhoitajat, kirjasto-organisaatiot, suunnittelijat tai muut järjestelmän kanssa suoraan toimivat tahot voidaan nähdä järjestelmän käyttäjinä. Käyttäjälähtöisyys ei ole tutkimusmetodi, vaan näkökulma tutkimukseen. Metodien valinnan kannalta käyttäjälähtöisyys tarkoittaa käytännössä sitä, että aineisto kerätään käyttäjiltä. (Hert 2001, 157.)

Bawdenin (1990, 41, 92-96) mukaan käyttäjälähtöisen näkökulman kannalta on olennaista, että arviointi suoritetaan toiminnassa olevalle järjestelmälle, eikä siis laboratorio-olosuhteissa tai keksityillä tiedonhankintatehtävillä. Hän esittää, että vain luonnollisessa ympäristössä ja todelliseen käyttöön liittyen voidaan saada totuutta vastaavaa ja hyödyllistä tietoa palveluiden käytöstä.

Käyttäjälähtöisellä arvioinnilla on vahvuutensa, mutta suoria ratkaisuja ongelmakohtiin käyttäjiltä saadulta palautteelta ei voida odottaa. Heiltä voidaan kysyä, millaista vaikuttavuutta he haluavat palvelulta – siis mitä he haluavat palvelun tekevän. Jos kysytään liian konkreettisesti, mitä *ominaisuuksia* he palvelulta haluavat, saadaan vastaukseksi luultavasti (1) liian hienovaraisia, mielikuvituksettomia parannuksia, (2) ehdotuksia kilpailevien palveluiden ominaisuuksien lisäämisestä palveluun, (3) etteivät käyttäjät kaipaa mitään parannuksia, koska he ovat täysin tyytyväisiä nykyiseen palveluun, tai, (4) varsinkin jos palautetta kerätään vain rajatulta käyttäjäjoukolta, esimerkiksi ns. eksperteiltä, parannusehdotuksia, jotka eivät hyödytä suurinta osaa käyttäjistä. Palvelujen käyttäjälähtöinen suunnittelu vaatii kaksijakoista asennoitumista käyttäjiin: toisaalta palvelut on suunniteltava heidän tarpeidensa mukaisiksi, mutta samalla muistettava, etteivät he itse pysty kovin hyvin ilmaisemaan suoraan noita tarpeitaan. (Ulwick 2002, 92-94.)

2.4 Kirjastojen arviointi

Kirjastojen toiminnan laajempi arviointi alkoi 1960-luvulla standardoinnista ja tilastoinnista. Standardien tarkoitus oli tehostaa arviointiprosessia. Tilastointia tekemällä saatiin toiminnasta tietoa, jota sitten verrattiin kansallisiin tai kansainvälisiin standardeihin. Kirjastotoiminnan monimuotoisuuden vuoksi jäykät standardit eivät ylittäneet tavoitteeseensa, eli eri kirjastojen toiminnan selkeään ilmaisuun ja keskinäiseen helppoon vertailuun. Standardit menettivätkin merkitystään jo 1970-luvulla. (Ikonen 1991, 11-13.)

F.W. Lancaster (1997, 1-2) esitteli termit tuloksellisuus (*effectiveness*), kustannus-tuloksellisuus (*cost-effectiveness*), kustannus-hyöty -arviointi (*cost-benefit*) ja kustannus-suoritus-hyöty -analyysi (*cost-performance-benefit*) teoksessaan *The measurement and evaluation of information services*. Tuloksellisuus on hänen mukaansa mitattavissa siitä, miten hyvin kirjasto täyttää käyttäjiensä tarpeet. Kustannus-tuloksellisuus arvioi organisaation sisäisen toiminnan tehokkuutta ja taloudellisuutta. Kustannus-hyöty -arviointi vertailee palvelusta saatuja hyötyjä sen kustannuksiin. Kustannus-suoritus-hyöty -analyysi pyrkii arvioimaan näitä toiminnan ulottuvuuksia yhdessä, keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Näitä ilmiöitä pyrittiin edelleen mittaamaan lähinnä tilastojen, numeroiden ja erilaisten kaavojen avulla.

Palvelun laadun arvioinnista on kirjoittanut esimerkiksi Peter HERNON. Hänen mukaansa kirjaston laadun arviointi koostuu (1) palvelun laadusta ja (2) asiakastyytyväisyydestä. Ensimmäinen elementti on kirjaston laadun organisaatiokeskeinen ulottuvuus: missä määrin kirjaston toiminnalle asetetut tavoitteet saavutetaan? Kysymykseen pyritään vastaamaan tarkastelemalla sitä käyttäjäkokemusta, jonka kirjaston tuottama palvelu kokonaisuutena tuottaa. Toinen on käyttäjäkeskeinen ulottuvuus: kirjastopalvelu on täsmälleen niin laadukas kuin sen asiakkaat sen näkevät olevan. Asiakastyytyväisyys on affektiivinen reaktio, joka on tulos palvelun käytöstä. (Hernon 2002, 224-225.) Asiakastyytyväisyyden pitämistä laadun mittarina on toisaalta kritisoitu siitä, että asiakkaat saattavat ilman vertailukohtia hyvinkin olla tyytyväisiä tai tyytymättömiä palveluihin riippumatta niiden tasosta tai laadukkuudesta.

Kirjastoalan monimuotoisuudesta johtuen mikään tietty arviointitapa tulee tuskin koskaan olemaan ratkaisu kaikkien kirjasto-organisaatioiden arviointiin. Olennaista arviointimenetelmän valinnassa ei ole se, mikä menetelmä tuottaa parhaat yleensä tulokset, vaan se, mikä menetelmä sopii parhaiten kohdeorganisaation yksilöllisiin ominaisuuksiin. Vaikuttavuusarvioinnin lisäksi kirjastojen toiminnan arvioinnin kehittämisen nykysuuntauksiin kuuluvat esimerkiksi analyysit palveluiden vastaavuudesta käyttäjien tarpeiden suhteen (esim. LibQUAL+), resurssianalyysi (*input analysis*), tulosanalyysi (*output analysis*), kustannus-hyötyanalyysi, suoritusanalyysi ja laatustandardit. Yksittäisten organisaatioiden erilaisuuden huomioon ottamisen lisäksi on eroteltava eri kirjastopalveluiden vaatimat erilaiset arviointimenetelmät. Selkeänä esimerkkinä tästä on se, miten sähköisten aineistojen käyttöä ei voida tutkia samalla tavalla kuin fyysisten aineistojen käyttöä. (Bertot & McClure 2003, 606.)

2.5 Kirjaston toiminnan malli

Kirjastoa on perinteisesti kuvattu toiminnan kannalta mallilla, jossa palvelun katsotaan koostuvan neljästä elementistä: (1) panokset, (2) toimintaprosessit, (3) tuotokset ja (4) vaikuttavuus. Elementtien on katsottu muodostavan jatkumon, jossa panoksien käyttö tuottaa ja ylläpitää toimintaprosesseja, joista syntyy tuotoksia. Vaikuttavuus syntyy asiakkaiden käyttäessä hyväkseen kirjaston toimintaprosesseja ja tuotoksia. (Ikonen 1991.)

Vaikuttavuuden arviointia on jatkumomallin pohjalta pidetty vaikeana ja epämääräisenä. Jatkumomalli kuvaa kirjaston toimintaa lineaarisena, eli suoraviivaisena ja yksisuuntaisena prosessina.

Toimintaprosessi-käsitteen nimitys vaihtelee lähteen mukaan: Ikonen (1991, 18) käyttää "toimintaprosesseja", Lancaster (1993, 2) sanaa "välineet" (*tools*), lähteessä Institute of Museum and Library Services (2000, 2) puhutaan "toiminnoista" (*activities*): "se, mitä panoksille tehdään, että päästäisiin tavoitteisiin". Tässä työssä on käytetty sanaa "palvelut". Mallin elementit tunnetaan englanninkielisillä termeillä *inputs* (panokset), *outputs* (tuotokset) ja *outcomes* (vaikuttavuus).

Panokset ovat määrällinen mitta: resursseja, joita kirjasto saa toimintaansa varten. Resurssit voidaan käsittää taloudellisiksi, tai toisaalta henkilökunnaksi, työasemiksi, tietokannoiksi jne. Tuotokset ovat hieman abstraktimpi käsite, tulosta panosten käytöstä. Nekin ovat kuitenkin vielä luonteeltaan määrällisiä ja tilastollisesti käsiteltävissä, esimerkiksi työasemien ja tietokantojen käytön määrä tai lainausmäärät. (Bertot & McClure 2003, 598-599.)

Vaikuttavuus on luonteeltaan abstraktia ja laadullista. Kirjasto pyrkii palveluillaan tiettyihin tuloksiin, tai vaikutuksiin. Niitä voidaan oikeastaan käsitellä ainoastaan kirjaston palveluiden kohteen, käyttäjien, kautta. Tällöin vaikutus on mahdollisimman konkreettisesti ilmaistuna sitä, mitä ja millaisena käyttäjät kokevat kirjaston vaikutuksen elämässään. (Bertot & McClure 2003, 598-599.)

2.6 Vaikuttavuusarviointi

2.6.1 Vaikuttavuus

Vaikuttavuutta ei ole toistaiseksi määritelty yksiselitteisesti tai ytimekkäästi, mutta Bertot & McClure ovat koonneet yhteen eri lähteiden sisältämiä ajatuksia. Heidän mukaansa vaikuttavuus

- käsittää kirjaston palveluiden käytön aiheuttaman vaikutuksen (impact), hyödyn (benefit), merkityksen (difference) tai muutoksen (change) käyttäjässä, ryhmässä tai organisaatiossa,
- määrittänyt kirjaston palveluille jo niiden suunnitteluvaiheessa palveluille asetettujen tavoitteiden ja tarkoitusten mukaan,
- vaatii, että tavoitellun vaikuttavuuden toteutumista mitataan.

(Bertot & McClure 2003, 594.)

Vaikuttavuuden voidaan katsoa kohdistuvan yksittäisiin käyttäjiin ja heidän kauttaan ympäröivään yhteisöön ja jopa kirjasto-organisaatioon itseensä. Edelleen Bertot'n ja McCluren mukaan vaikutuksia voi tyypitellä erilaisiin luokkiin. Vaikutukset voivat olla taloudellisia, tieteellisiä, tiedonvälityksellisiä, kulttuurillisia, yhteisöllisiä tai oppimista. Vaikutukset kohdistuvat yksittäisiin käyttäjiin, yhteisöön, yhteiskuntaan ja jopa kirjasto-organisaatioon itseensä. (2003, 599-600.) Vaikutukset tapahtuvat yksittäisen käyttäjän kautta. Jos esimerkiksi vaikutus yksilöön on taloudellinen (käyttäjä löytää työpaikan kirjaston Internet-päätteen tarjoaman yhteyden kautta), se vaikuttaa myös yhteisöön taloudellisesti (työtuloksia ja taloudellisia varoja tuottava yksilö) ja ehkä yhteisöllisestikin (työntekijä liittyy ammattiliittoon ja kiinnostuu työpoliittisesta vaikuttamisesta).

Vaikutuksia voidaan tyypitellä myös kirjasto-organisaation näkökulmasta. Kirjastoa tulisi johtaa päämääränä tiettyjen, haluttujen vaikutusten saavuttaminen. Tästä lähtökohdasta käsin vaikutuksia voi olla niin odotettuja (halutun kaltaisia), ilmaantuvia (yllättäviä, mutta tavoitteisiin sopivia) kuin odottamattomiakin (eivät tavoitteisiin sopivia, mutta eivät yksiselitteisesti haitallisia). (Bertot & McClure 2003, 601.)

Vielä kolmas tyypittelytapa on ajallinen. Alkuvaiheen vaikutukset (*initial outcomes*) ilmenevät käyttäjässä jo palvelua käytettäessä. Välivaiheen vaikutukset (*intermediate outcomes*) ilmenevät muutaman kuukauden aikana ennen tai jälkeen palvelun käyttöä. Pitkän aikavälin vaikutukset (*longer-term outcomes*) näkyvät vasta kuukausien päästä. (Institute of museum and library services, 2000, 22.)

2.6.2 Vaikuttavuusarviointi

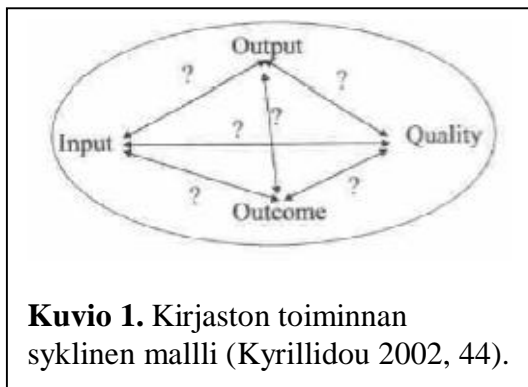
Vaikuttavuusarviointi on kirjaston palveluiden kvalitatiivista arviointia. Siinä missä perinteinen arvointi tyypillisesti kysyy "Mitä kirjastossa tehdään tavoitteiden saavuttamiseksi?", vaikuttavuusarvioinnin tarkoituksena on kysyä "Mikä on muuttunut kirjaston toiminnan seurauksena?" Perinteinen arvointi pureutuu tapahtumiin, tilastoihin ja suoriin käyttäjäkokemuksiin. Vaikuttavuusarviointi pyrkii näkemään kirjaston osallisuuden asiakaskunnan käyttäytymisessä ja yhteisön toiminnassa. Kirjastomaailma on muuttunut, eivätkä numerot ja tilastot enää kerro tarpeeksi kirjaston palveluista. Virtuaalisia kirjastopalveluita (esimerkiksi elektronisten dokumenttien ja neuvontapalveluiden) käyttöä ei pysty havainnoimaan ovi-laskurin tapaisilla mittalaitteilla. (Institute of Museum and Library Services 2000, 3, 18.)

Vaikuttavuuden arvioinnille ei nykyisestä optimistisesta suhtautumisesta huolimatta ole edelleenkään kehitetty yksinkertaista toteuttamistapaa. Yksittäisen palvelun vaikutukset ensinnäkin ilmenevät joskus niin pitkällä aikavälillä, että niitä on vaikea mitata yhdestä ajallisesta pisteestä käsin. Tästä syystä vaikuttavuusarviointia suositellaankin tehtäväksi pitkittäisenä, eli seurantatutkimuksia suorittavana. Yksilön valinnoista ja käyttäytymisestä on hyvin vaikea sanoa, missä määrin siihen on vaikuttanut jokin yksittäinen palvelu tai seikka. Esimerkiksi akateeminen kirjasto voi kyllä pyrkiä arvioimaan, mitkä ovat sen toiminnan vaikutukset opiskelijoiden oppimisessa, mutta lopulta on mahdotonta sanoa, kuinka paljon täsmälleen oppimiskokemukseen vaikuttaa kirjasto, ja kuinka paljon esimerkiksi opetus ja henkilökohtaiset kontaktit. (Ks. esim. Kyrillidou 2002, 44-45; Institute of museum and library services 2000, 22-23.)

Vaikutusten arvioinnissa on järkevää ainakin aluksi keskittyä vain joihinkin ydintoimintoihin, joista erityisesti halutaan saada tietoa. Monet lähteet suosittelvat tällaista osittelevaa toteuttamista. (Ks. esim. Institute of Museum and Library Services 2000; Outcomes Toolkit)

2.6.3 Kirjaston toiminnan uudempi malli

Kirjaston vaikutusta, merkitystä, hyötyä tai sen aiheuttamia muutoksia käyttäjissä ei tunnuta löydettävän totutusta, lineaarisesta kirjaston toiminnan mallista. Kyrillidou (2002, 44) mukaan malli on virheellinen, sillä se ei oikeasti onnistu selittämään, miten vaikuttavuutta syntyy. Hänen mukaansa lineaariseen malliin on hiljaisesti lisätty ominaisuuksia, joita sillä ei todellisuudessa ole. Suoraa yhteyttä resurssien, toiminnan, tuotosten ja vaikutusten välillä ei olla pystytty osoittamaan. Kyrillidou pyrkii esittämään toimintamallin elementit paremmin todellisuutta kuvastavana, niin sanottuna syklisenä mallina (*cyclic model*), joka selittäisi totuudenmukaisemmin myös vaikuttavuuden syntymistä.



Kyrillidou (2002, 44-45) esittää lineaarisen mallin tilalle syklistä mallia (Kuvio 1), jossa nähdään kaikkien elementtien vaikuttavan toisiinsa huomattavasti lineaarista mallia monimutkaisemmalla tavalla. Esimerkiksi tutkijat käyttävät kirjasto-organisaation tuotoksia panoksina tutkimustyölleen, tutkimustyöstä syntyy tuotoksia, joita kirjasto taas voi käyttää

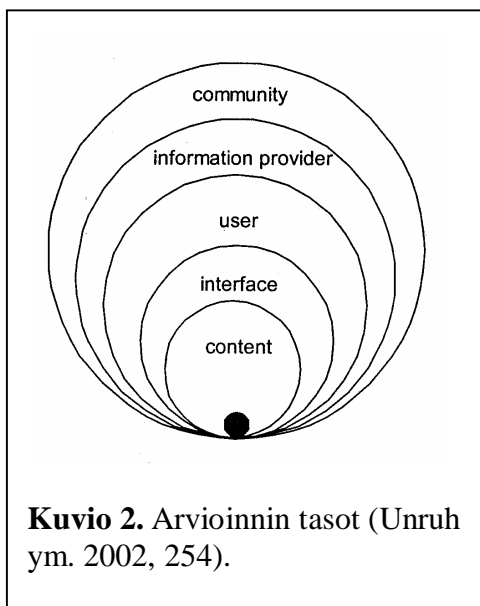
panoksinaan. Tutkimustyön tuotoksiin ovat vaikuttaneet kirjaston ja tutkijan ulkopuoliset tekijät, kuten kollegat, ohjaajat, ystävät, joilla kaikilla saattaa tai saattaa olla olematta yhteys kirjaston palveluihin. Syklinen malli on muodostettu käyttäjän näkökulmasta toisin kuin lineaarinen malli, joka on muodostettu kirjasto-organisaation näkökulmasta.

Kyrillidou (2002, 45) mukaan lineaarinen malli rajoittaa ymmärtämystä kirjaston toiminnasta. Lineaarinen malli kuvailee kirjaston toimintaa pitkittäisenä, peräkkäisenä, järkiperäistettynä ja kontrolloituna tapahtumasarjana, kun todellisuudessa kyseessä on syklinen, sattumanvarainen ja kontrolloimaton kokonaisuus. Kyrillidou mukaan käsittelemällä kirjasto-organisaatiota tällaisena monimutkaisena suhdeverkkona saadaan kirjaston vaikutusten arvioinnille hyödyllisempi ja rikkaampi konteksti.

2.6.4 Triangulaatio ja arvioinnin eri tasot

Tämän päivän digitaaliset kirjastot voivat olla huomattavan monimutkaisia palveluiden kokonaisuuksia. Niin käyttäjälle kuin arvioijallekin saattaa esimerkiksi tuottaa hankaluuksia erottaa, mikä palvelu on kirjaston itse tuottama, mikä taas ulkopuolisen tahon tuottama ja hallinnoima. Verkkoysteysten avulla palveluita voidaan käyttää periaatteessa mistä tahansa, siis myös fyysisen kirjastotilan ulkopuolelta. Kirjaston fyysinen käyttö ja etäkäyttö verkkoysteysten kautta voivat olla luonteeltaan hyvin erilaisia. (Bertot & McClure 2003, 604.) Kaikkien ulkopuolisten palveluiden kohdalla joudutaan miettimään, missä määrin ne voidaan määrittellä arvioitavana olevan kirjaston palveluiksi, vai voidaanko ollenkaan. Verkkoysteysten mahdollistaman käytön yhteydessä ilmenevät ongelmat ja muut ilmiöt eivät enää ole samalla tavoin kirjaston henkilökunnan tavoitettavissa kuin fyysisessä ympäristössä.

Tällaista kokonaisuutta ei voida arvioida yhtenä tutkimuskohteena eikä vain yhdellä tasolla. Yksi tärkeä tasojen erottelu on jo fyysisen ja elektronisen käytön erottelu. Yksi arviointitapa ei muutenkaan ole välttämättä oikea vastaus kaikkien kirjastojen arviointiin kaikissa tapauksissa, vaan tässäkin työssä esitellyillä erilaisilla arviointitavoilla ja niihin liittyvillä metodeilla on kaikilla tarkoituksensa. Ei ole kyse siitä, että olisi löydettävä juuri oikea arviointitapa kaikille kirjastoille, vaan että on löydettävä juuri oikea arviointitapa metodeineen tietyille kirjastolle ja sen tietyille arviointitarpeelle. (Bertot & McClure 2003, 606-607.) Vaikuttavuusarvioinnin on muun edellä esitellyn sisältönsä lisäksi tarkoitus olla perinteisiä arviointitapoja hyväksi käytävä, mutta mihinkään tiettyyn metodiin sitoutumaton,



tarvittaessa laaja-alainen ja joustava arviointinäkökulma, joka olisi siten sovellettavissa useisiin tilanteisiin, tai ainakin tuottamaan vastauksia sellaisiin kysymyksiin, joihin ei aikaisemmin ole pystytty tyydyttävällä tasolla vastaamaan.

Unruh ja muut (2002) ovat soveltaneet Saracevic'n (2000, tässä Unruh ym. 2002, 254) alun perin kehittämää mallia hahmottaa kirjaston tarjoaman palvelun monitasoisuutta (Kuvio 2). Malli kuvaa, miten monet tekijät vaikuttavat

(tiedonhankinta)palvelun käyttöön, että yhteen arviointiin voidaan soveltaa erilaisia metodeita, ja ylipäätään määrittelee jotain konkreettista, mitä arvioida monitasoisena pidetyssä kirjaston palveluympäristössä. Malliin kuuluvat tasot ovat 1) yhteisö (*community*), 2) informaation tarjoaja (*information provider*), 3) käyttäjä (*user*), 4) käyttöliittymä (*interface*) ja 5) sisältö (*content*). Tasot ovat sisäkkäisiä, mutta ajautuvat yhteen kuvion keskellä, tutkimuksessa. Mallin tarkoitus on esittää, miten yksittäisestä ilmiöstä voidaan erottaa tasoja, joita voidaan hyvin käsitellä omanlaisillaan metodeilla. Ratkaisevaa on nähdä eri tasojen ja tulosten yhteys kokonaisuuteen. (s. 254.) Malli ei kuvaa nimenomaisesti vaikuttavuuden arviointia, vaan liittyy kirjaston tietyn palvelun asiakkaiden tiedonhaun tutkimukseen. Unruh ja muut suosittelevat tällaiseen tapaukseen sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia metodeita.

Monen eri metodin soveltamista samaan ilmiöön suosittelee esimerkiksi Information behaviour in everyday contexts -projektin (IBEC) *Outcomes toolkit*. Tarkoituksenmukaiset metodit määräytyvät tilanteen mukaan. Metodien käyttämistä yhdessä kutsutaan triangulaatioksi. Outcomes toolkit suosittelee vaikutusten arviointiin laadullisia menetelmiä: ryhmähaastatteluita (*focus groups*), yksilöhaastatteluita, observointia, seuranta-haastatteluita ja survey-kyselyitä. Ryhmä- ja yksilöhaastatteluita voidaan käyttää alkutilanteen kartoittamiseen ja observointia, seuranta-haastatteluita ja surveyta jatkuvan arvioinnin tekemiseen. (IBEC, 2a.)

2.7 Arviointiprojekteja 2000-luvulla

2.7.1 LibQUAL+

Tuloksekkain ja maineikkain panos kirjastojen ajanmukaisen arviointitoiminnan edistämiseksi on pohjoisamerikkalaisen Association of Research Libraries'n (ARL) ja Texas A&M Universityn yhteinen LibQUAL+-projekti. Tutkimusprojekti on kehittänyt arviointityökalun, jonka avulla arvioidaan käyttäjälähtöisesti kirjastopalvelun laatua survey-kyselyä käyttämällä. LibQUAL+ on sovellettu erityisesti tutkimusta harjoittavien organisaatioiden kirjastoja varten (*research libraries*). (Heath ym. 2003.)

LibQUAL+-arviointityökalun esikuvana on ollut SERVQUAL-niminen liikeyrityksen palvelun laatua mittaava arviointityökalu, jonka kehittivät 1980-luvulla tutkijat Parasuraman, Zeithaml ja Berry. SERVQUAL:n perusta on saman tutkijaryhmän kehittämä palveluiden laadun kuilumalli. Kuilu viittaa tässä siihen eroon, jonka käyttäjät kokevat olevan palvelun tosiasiallisen tason ja toisaalta toivotun tason ja toisaalta vaaditun minimitason välillä. (Heath ym. 2003.)

SERVQUAL-työkalun soveltaminen kirjastoympäristöön aloitettiin vuonna 2000 suorittamalla sarja laadullisia haastatteluita. Haastattelut käsittivät sarjan strukturoimattomia, avoimia kysymyksiä (hyvin paljon teemahaastattelun tapaan) koskien haastateltujen kirjaston käyttöä tutkimuksen tekoon liittyen sekä heidän käsityksiään palvelun laadusta tutkimuskirjastojen yhteydessä. Haastatteluiden lähtökohtana olivat SERVQUAL:ssa määritellyt palvelun laadun ulottuvuudet, eli (1) konkreettiset elementit (toimitilojen ulkonäkö, välineet, henkilökunta ja tiedotus), (2) luotettavuus (kyky antaa luvattu palvelu luotettavasti ja ajallaan), (3) palvelualttius (halu auttaa asiakkaita ja tuottaa hyviä palveluita), (4) vakuuttavuus (henkilökunnan osaaminen ja kohteliaisuus sekä heidän kykynsä herättää luottamusta) ja (5) empatia (välittäminen ja henkilökohtainen huomioiminen), mutta haastatteluiden myötä esiin tulleet uudet ulottuvuudet sisällytettiin mukaan myöhempisiin keskusteluihin. (Cook & Heath 2001, 550-551.)

Aineistoa analysoitiin aineistolähtöisesti pyrkimällä muodostamaan teoria, kirjastopalveluiden laatu -käsitteen viitekehys, täysin palveluiden käyttäjän kertomuksien kautta (*grounded theory*). Tutkimuksen tekijät katsoivat saaneensa näin tietoa tutkimuskirjastojen käyttäjien käyttäytymisestä, heidän kirjastopalveluita koskevista käsityksistään ja kirjastopalveluiden kanssa toimimisestaan. (Cook & Heath 2001, 550, 579-580.) Tuloksena muodostettiin LibQUAL+:lle haastatteluissa esiin tulleiden teemojen mukaan SERVQUAL:n mallista vaikutteita saanut, mutta kuitenkin siitä selkeästi poikkeava ja kokonaan uusia elementtejä sisältävä tematisointi kirjastopalveluiden laadun ulottuvuuksille (Kuvio 3).

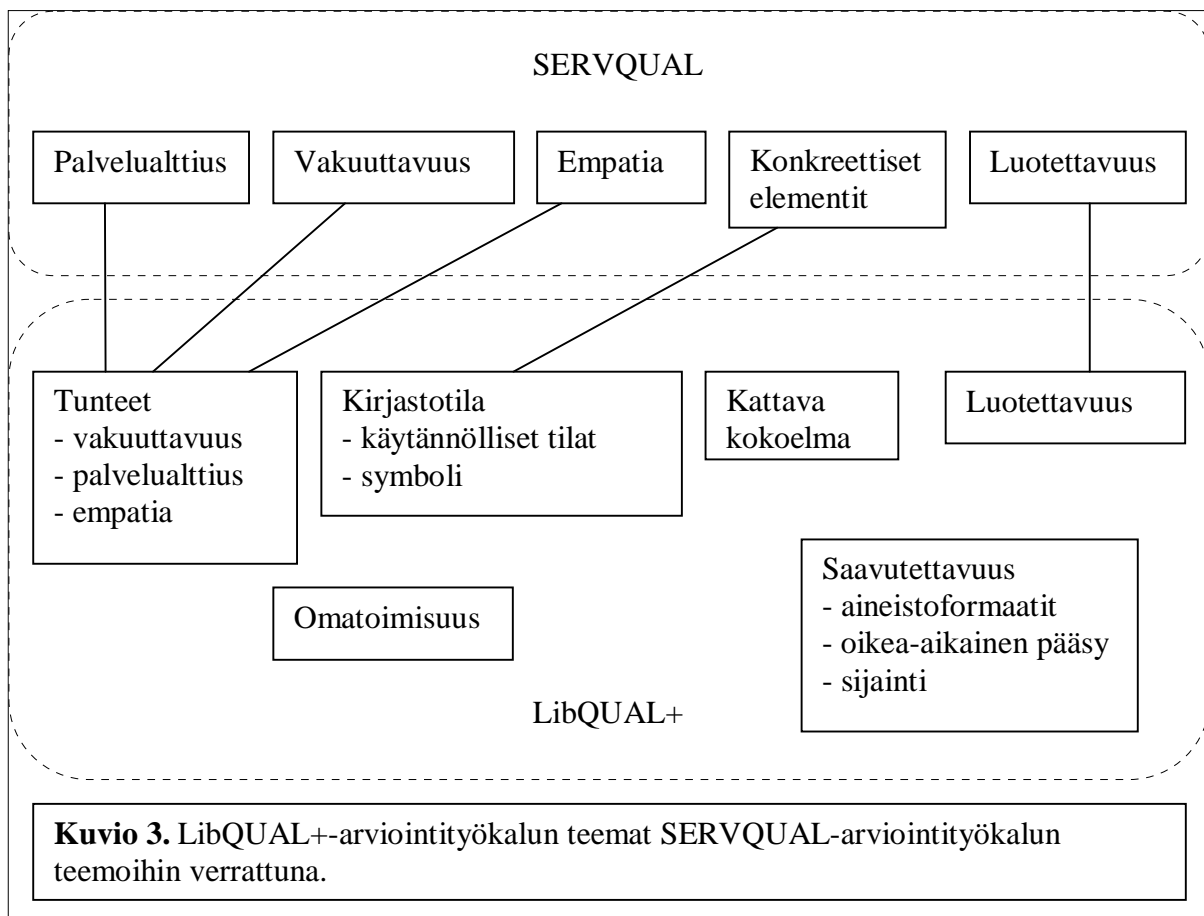
Tutkimuksen tuottamaa teemarunkoa on täytynyt yksinkertaistaa varsinaista kyselymuotoista arviointityökalua varten. Kyselyn lopullinen teemoittelu on muotoutunut seuraavanlaiseksi:

- Tunteet (*affect of service*)
- Hallittavuus (*personal control*)

- Pääsy aineistoihin (*access to information*)
- Kirjastotila (*library as place*).

(Heath ym. 2003.)

Laadullisen kartoituksen pohjalta sovellettiin SERVQUAL-työkalun runko ja teemat kirjastoympäristöön. Aineisto kerätään survey-kyselyllä. Surveyn kysymykset keräävät vastaajilta määritelmiä asteikolla 1-9 siitä, millainen on heidän vaatimansa palvelun minimitaso, toivottu korkein taso ja koettu tosiasiallinen taso. Määrällisistä vastauksista voidaan yksinkertaisesti laskea tunnuslukuja ja piirtää automaattisesti kaavioita, jotka esittävät havainnollisesti tutkimuksen tulokset. LibQUAL+-projektin tutkimus- ja arviointityökalun kehittäminen pyrkiikin kehittämään tehokkaan ja helposti sovellettavan, toteutettavan ja ymmärrettävän nykyaikaisen kirjastojen arviointityökalun, joka on otettavissa käyttöön monenlaisessa kirjastoympäristössä. LibQUAL+-työkalun kehittäminen jatkuu yhä. Työkalua käytetään vuosittain erilaisten kirjastopalveluiden arviointiin ympäri maailmaa, ja useat tutkijat ja tutkimusryhmät julkaisevat tieteellistä materiaalia sen pohjalta. (LibQUAL+.)



Kuvio 3. LibQUAL+-arviointityökalun teemat SERVQUAL-arviointityökalun teemoihin verrattuna.

Työkalun heikkona kohtana voisi pitää sitä, ettei palvelun laadun puutteiden (*gaps*) selvittäminen itsessään vielä tarjoa kovin moniulotteista tietoa. Tulosten perusteella ei voida tehdä arvojärjestystä kipeimmin korjaamista kaipaaville puutteille, eivätkä ne tarjoa ongelmiin minkäänlaisia ratkaisumallejakaan. Tulosten latteudelle etsitään parannusta tutkimalla, millaisessa jatkoarvioinnissa niitä voitaisiin parhaiten soveltaa entistä rikkaampiin arviointituloksiin pääsemiseksi. (Heath ym. 2003.)

Esimerkki tällaisesta mahdollisesta sovellutuksesta on CAPM-projekti (*Comprehensive Access to Printed Materials*). Projektissa kerättiin kyselyllä aineistoa Johns Hopkins Universityn kirjaston aineistopalvelun käyttäjiltä siitä, millainen aineistopalvelun toteutus olisi heille optimaalisin erilaisten tekijöiden hinnan korkeudesta hakumahdollisuuksiin vaihdellessa (*multi-attributed, stated-preference method*). (Choudhury, Hobbs & Lorie 2002.) CAPM-projektin osoittauduttua tuloksekkaaksi on esitetty, että kirjastopalvelusta voitaisiin ensin etsiä puutteet LibQUAL+:n avulla ja sen jälkeen laittaa ne tärkeysjärjestykseen ja etsiä suuntaviivoja niiden korjaamiselle CAPM-projektissa käytetyn metodin avulla (Heath ym. 2003).

CAPM-projektin tutkijat väittävät käsittelevänsä metodia, joilla voidaan arvioida kirjastopalveluiden vaikuttavuutta, vaikutuksia tai hyötyjä. Kuitenkin heidän tutkimuksensa keskittyy ainoastaan käyttäjien tekemään kirjaston palveluiden arvottamiseen, ja siinäkin vain kyselytilanteessa tehtyihin oletettuihin arvottamisiin. (Choudhury, Hobbs & Lorie 2002.) Edes LibQUAL+- ja CAPM-metodeilla yhdessä käytettynä ei nähdäkseeni palveluiden laadun mittaamiseen kehitettyinä välineinä ole edellytyksiä onnistua tässä. LibQUAL+-projektiin liittyvissä tutkimuksissa käytetään jonkin verran samaa lähdepohjaa kuin varsinaisissa vaikuttavuusarviointia käsittelevissä tutkimuksissa, mutta kyse on kuitenkin pohjimmiltaan eri näkökulmaan keskittyvistä arviointimetoodeista.

2.7.2 Durrancen ja Fisherin vaikuttavuusarvioinnin malli

Joan Durrance ja Karen Fisher ovat seuranneet vuosien ajan kirjastojen vaikuttavuuden arviointia Yhdysvalloissa. He ovat yhdessä kehittäneet kirjaston vaikuttavuuden arvioinnin mallin (*The how libraries and librarians help outcome model*). Malli kuuluu samaan

tutkimusprojektiin kuin Information behaviour in everyday contexts -projektin vaikuttavuuden arviointityökalu (ks. IBEC).

Mallissa irtaudutaan osin kirjastotoiminnan perinteisestä, lineaarisesta mallista: elementit on koottu hieman toisin ja nähdään hyvin kontekstiriippuvaisina ja moniulotteisina. Durrancen ja Fisherin näkemys kirjastotoiminnan elementtien keskinäisistä suhteista pyrkii nähdäkseni ilmaisemaan saman moniulotteisuuden kuin Kyrillidoun (2002) syklinen kirjastotoiminnan malli (kohta 2.6.3). Durrance ja Fisher ovat koostaneet elementtiensä sisällön informaatiokäyttätymistutkimuksen (*information behaviour research*) tulosten ja vaikuttavuusarvioinnin käytännön toteutusten kautta saatujen kokemusten perusteella. Heidän mukaansa kirjastotoiminnan elementit ovat:

- **Kirjastopalvelu**, instituutio: kirjaston palveluiden käyttö, henkilökunnan työpanos, strategia, resurssit.
- **Käyttäjät**: heidän tarpeensa, käyttäytymisensä ja ominaisuutensa, jotka vaikuttavat kirjaston palveluiden käyttöön.
- **Tulokset**: palveluiden mittaaminen numeraalisesti: "Paljonko tehtiin ja kuinka monelle asiakkaalle?"
- **Vaikuttavuus**: kirjaston käytön seuraukset - muutokset, hyödyt yms. (Samankaltainen sisältö aiemmin tässä työssä tehdyn vaikuttavuuden määrittelyn kanssa, luku 2.6.1.)

(Durrance & Fisher 2005, 24-26.)

Olellainen perusta on, että arvioinnissa käytettävä aineisto kerätään kirjaston käyttäjiltä. Haastattelut, ryhmähaastattelut ja observointi voivat tuottaa sopivaa laadullista aineistoa. Myös käyttäjistä kerättyä määrällistä tietoa voidaan käyttää päätelmien teon tukena. Aineiston analysoinnin tarkoitus on tunnistaa ja ilmaista sitä kirjaston, käyttäjien ja tuloksien välistä vuorovaikutusta, joista voidaan katsoa syntyvän vaikuttavuutta. (Durrance & Fisher 2005, 64-65.)

Aineistosta on pyrittävä tunnistamaan ne käyttäjien kertomukset, jotka liittyvät vaikuttavuuden syntymiseen. Tutkimusaineiston perusteella voisi esimerkiksi olla mahdollista

päätellä, että kirjaston toiminta edesauttaa sairaalassa tehtävää potilas- ja tutkimustyötä (vaikuttavuus). Tämän mahdollistaa se, että kirjasto hankkii sopivaa aineistoa ja tarjoaa sen asiakkaidensa käyttöön (kirjaston tarjoama palvelu). Havainnoillistamisen vuoksi voidaan esittää sopivia otteita aineistosta (haastattelun käyttäjän kertomus).

Durrance ja Fisher korostavat käyttäjälähtöisyyttä, kontekstin huomioon ottamista ja metodien huolellista valintaa kirjastojen arvioinnissa. Joissain aikaisemmissa arviointiprojekteissa on heidän mukaansa ollut ongelmana esimerkiksi se, että tutkimusta ei ole tehty käyttäjälähtöisesti. Aineisto on kyllä saatettu kerätä kirjaston käyttäjiltä, mutta työkalu, esimerkiksi survey, on muodostettu kirjastohenkilökunnan lähtökohdista ja näkökulmasta käsin. Koska käyttäjien näkökulma eroaa kirjastohenkilökunnan näkökulmasta, käyttäjillä on ollut vaikeuksia löytää sopivia vastausvaihtoehtoja tarkkarajaisista survey-kysymyksistä tai ylipäätään ymmärtää niitä oikein. (Durrance & Fisher 2003, 311.)

3 Tutkimuksen esittely

3.1 Metodit

3.1.1 Teemahaastattelu

Tässä tutkimuksessa aineistonkeruun metodina on käytetty teemahaastattelua. Haastattelua kuvataan yleisesti ottaen eräänlaiseksi keskusteluksi tutkijan ja tiedonlähteiden välillä. Keskustelu on luonnollinen tapa kerätä tietoa, ja lisäksi sekä haastattelijan että haastateltavien on helppoa etukäteen asennoitua osallistuvansa keskustelutilanteeseen sen tavanomaisuuden vuoksi.

Haastattelua voidaan käyttää tiedonkeruussa useammallakin tavalla, kun säädellään strukturoinnin eli etukäteen päätetyn rakenteen astetta. Lomakehaastattelu, joka tyypillisimmillään kerää määrällistä aineistoa ja jonka toteutus on käytännössä lomakkeen täyttämistä haastattelijan johdolla, on strukturoiduin ja toteutukseltaan yhdenmukaisin haastattelumuoto. Toinen ääripää on laadullista aineistoa keräävä, täysin strukturoimaton

syvähaastattelu, jossa käytetään avoimia kysymyksiä vain keskustelun herättäjinä, ja haastattelijä ohjaa keskustelua eteenpäin haastateltavan antamien vastausten perusteella. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 1, 43-45.) Syvähaastatteluista muodostuu näin hyvin yksilöllisiä ja ennalta kontrolloimattomia. Välimuoto näistä kahdesta on puolistrukturoitu haastattelu, jossa kysymykset ja esittämisjärjestys ovat lomakehaastattelun tapaan kaikille samat, mutta vastaaminen on täysin avointa ilman valmiita vaihtoehtoja (Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 2001, 26).

Laadullisen aineiston keräämiseen tarkoitettu teemahaastattelu sijoittuu myös ennakkoon jäsentyneisyytensä puolesta lomake- ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelun käsitteenä ja metodina ovat tuoneet Suomeen 1970-luvun lopulla Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme, jotka käyttivät esikuvana Mertonin, Fiske ja Kendallin kohdennetun haastattelun metodia (focused interview). (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Merton ym. kuvaavat metodinsa toimintaa seuraavasti: haastateltaviksi hankitaan ihmisiä, jotka ovat kokeneet tutkimuksen kohteena olevan ilmiön. Tutkija kerää alustavaa tietoa ilmiöstä, muodostaa sen perusteella oman esioletuksensa niistä vaikutuksista, joita ilmiön kokemisella on ollut ihmisiin ja kehittää tämän ennakkokäsityksensä perusteella haastattelurungon. Tämän jälkeen ihmisten kokemuksista kerätään tietoa tutkijan hallinnoimilla haastatteluilla. (Merton, Fiske & Kendall 1956, 3-4; tässä Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Teemahaastattelun kehittäjät näkevät, että metodilla pystytään edellä mainittujen *kokemusten* lisäksi saamaan tietoa myös ihmisten ajatuksista, uskomuksista ja tunteista. Haastateltavien elämysmaailma ja heidän määritelmänsä tilanteista ovat keskiössä. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska haastattelun teemat ovat ennalta määrättyt. Menetelmä eroaa kuitenkin muista puolistrukturoiduista haastattelutyypeistä sikäli, että siinä kysymysten esittämisjärjestys tai tarkka muoto ei ole etukäteen määritelty, vaikka eteneminen ei olekaan yhtä vapaa kuin syvähaastattelussa. He pitävät teemahaastattelua strukturoinnin suhteen vapaana välineenä sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen tekemiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Teemahaastattelun puitteet ovat joustavat, ja haastattelijalla on mahdollisuus tehdä haastateltavalle tarkentavia kysymyksiä ja selvennyksiä ongelmatilanteissa. Teemoja,

apukysymyksiä ja hyvin tarkkojakin kysymyksiä voi muotoilla etukäteen ja käyttää haastattelutilanteen mukaan niin, että luonteva keskustelunomaisuus ja mahdollisuus reagoida haastattelun sisällössä ilmeneviin uusiin asioihin säilyy (Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 2001, 34, 36). Toisaalta haastatteluiden tekeminen on vaativaa ja edellyttäisi haastattelihoita asiaankuuluvaa koulutusta. Haastatteluaineiston kerääminen vie runsaasti aikaa ja taloudellisia resursseja, ja silti tuloksena saatetaan saada paljon aineistoa aiheen vierestä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 36.)

Niin haastatteluilla kuin kyselyilläkin kerätään tietoa kielen välityksellä.

Yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa kieltä käytetään usein ainoana keinona välittää informaatiota tutkimuskohteen elämysmaailmasta tutkijan tietoisuuteen. Haastattelutilanteessa on kyse sanomien lähettämisestä ja vastaanottamisesta osallistujien välillä. Haastateltavat pyrkivät välittämään käsitteellisesti omaa elämysmaailmaansa, ja haastattelijat puolestaan pyrkii saamaan näiden viestien avulla selville, miten merkitykset rakentuvat hänen tutkimusaiheensa ympärillä. Haastattelutilanne rakentuu osallistujien yhteistoimintana kielelle ja vuorovaikutukselle: jokainen yksittäinen vastaus haastattelukysymykseen on riippuvainen haastattelijan paikalla olostaan ja haastattelun aikaisemmasta etenemisestä. Tutkimuksen teossa on tärkeää ottaa huomioon, että tutkijan ja yksittäisten tutkimuskohteiden käyttämä kieli ei välttämättä ole automaattisesti sama. Avoimena ja sitomattomana menetelmänä teemahaastattelu pystyy hyvin havainnoimaan kielen tasolla ilmeneviä odottamattomia kielitilanteita ja reagoimaan niihin. (Hirsjärvi & Hurme, 48-49, 53.)

3.1.2 Teemahaastattelu tutkimuksessani

Haastattelun valinta aineistonkeruun metodiksi on aiheellista esimerkiksi silloin, kun kyseessä on ilmiö, joka on etukäteen melko tuntematon ja joka halutaan sijoittaa laajempaan kontekstiin, ja tiedonlähteiden antamia vastauksia halutaan haastattelutilanteessa selventää ja syventää (Hirsjärvi & Hurme 2001, 35). Nämä edellytykset pätevät hyvin tutkimukseeni. Kohteeni, TAYS:n kirjaston, toimintaympäristö on toistaiseksi kartoittamaton, eikä organisaatioiden yksilöllisyyttä korostavan vaikuttavuusarvioinnin näkökulmasta muiden kirjasto-organisaatioiden kartoituksia voitaisi suoraan käyttää mallina, vaikka sellaisia olisikin. TAYS:n kirjaston käyttäjistä tai palveluiden käytöstä ei ole aikaisemmin koottu

laadullista tietoa, ja sen vaikuttavuudesta on todennettua käsitystä vielä vähemmän. Haastattelu menetelmänä tekee mahdolliseksi täydentää monipuolisesti ja ilman ennakkoletusten rajoituksia sitä kuvaa, joka kirjaston toiminnasta on minulle syntynyt toisaalta tutkija- ja toisaalta organisaationäkökulmasta. Teemahaastattelun strukturaatiotaso on tarkoituksenmukaisin, koska kirjaston palvelut ovat niin rajattu ilmiö, ettei avoimeen syvähaastatteluun ole tarvetta, ja toisaalta ennakkotiedot tapauksesta ovat niin niukat, ettei tarkasti jäsenllylle lomakekyselylle ole edellytyksiä.

Tutkimuksen käytännön tason mielekkyys on saada kirjaston toimintaympäristöstä niin kattava kuva, että vaikuttavuuden jatkoarviointia olisi hyvät edellytykset tehdä haastattelua säästeliäämmillä metodeilla. Tämä tarkoittaa käytännössä lomakekyselyä. Kysely säästää parhaimmillaan resursseja niin taloudellisesti kuin ajallisestikin, mutta sellaisen rakentaminen tieteelliseen tai ylipäättään luotettavaa tietoa tuottavaan käyttöön edellyttää tutkittavan kohteen ja sen kontekstin hyvää tuntemusta.

3.1.3 Lomakekysely

Lomakekysely eroaa aiemmin mainitusta lomakehaastattelusta siten, että siinä vastaaja täyttää lomakkeen itsenäisesti, kirjallisena ja itse valitsemanaan aikana haluamassaan paikassa. Kyselyillä kerätään pääasiassa määrällistä aineistoa, kun taas vähemmän jäsenllyillä haastatteluilla laadullista. Puolistrukturoituun tai täysin strukturoimattomaan haastatteluun verrattuna lomakkeen käytön hyvä puoli on resurssien säästö: kyselylomakkeiden lähettämiseen ja määrämuotoisen aineiston käsittelyyn voi laskelmoida menevän vähemmän tutkijan aikaa ja siten tutkimuksen resursseja kuin haastatteluiden järjestelyyn, tekemiseen ja käsittelyyn. Molempien käyttö vaatii kuitenkin yhtä lailla suunnitelmallisuutta.

Lomakekyselyn hyvinä puolina voi pitää myös sitä, että tutkijan läsnäolo ei vaikuta vastauksiin. Kaikki vastaajat saavat kysymykset eteensä varmasti täysin samanmuotoisina ja samalla tavalla esitettyinä, ja heillä on mahdollisuus vastata kysymyksiin rauhassa ja pohtien. Maantieteelliset rajoitukset vähenevät tai poistuvat kokonaan, kun haastattelijan sijasta vain kyselylomakkeen tarvitsee siirtyä paikasta toiseen. Huonoina puolina vastausprosentti jää usein alhaiseksi, ja uusintakyselyjen tekeminen luonnollisesti lisää aineiston keruuseen

kuluvaa aikaa. Haastatteluista poiketen tutkimuksen tekijöillä ei ole kontrollia kyselylomakkeen vastaamistilanteeseen. Vastaja saattaa ymmärtää kysymykset väärin, vastata ohjeiden vastaisesti tai jättää kokonaan vastaamatta. Selventävän oheismateriaalin käyttö kyselylomakkeen yhteydessä on hankalaa. Huonojen puolien aiheuttamien haittojen vähentämiseen on tietenkin keinoja, joihin ei kuitenkaan tarkemmin puututa tässä. (Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, 101-102.)

Kyselyllä pystytään keräämään laaja määrällinen aineisto, jonka perusteella voidaan tehdä hyvin yleistettävää ja laajan kuvan antavaa tutkimusta. Koska kyselylomake kuitenkin on joustamaton ja kyvytön sopeutumaan odottamattomiin tilanteisiin, täytyy ilmiötä ensin kartoittaa laadullisella tutkimuksella. Alasuutarin (1999, 231) mukaan stereotyyppisesti ajatellen määrällinen tutkimus tuottaa pinnallista mutta luotettavaa tietoa ja laadullinen tutkimus syvällistä mutta huonosti yleistettävää tietoa. Tehokas keino tutkia ilmiötä kattavasti on käyttää molempia menetelmiä, esimerkiksi laadullisia menetelmiä esitutkimuksen tekoon sekä hypoteesien muodostamiseen ja määrällisiä menetelmiä todentamiseen ja yleistämiseen. Tässä mielessä oma tutkimukseni voidaan nähdä esitutkimuksena kirjaston tulevaan vaikuttavuuden arvioimiseen.

3.2 Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto

TAYS:n lääketieteellisen kirjaston tehtävä on hankkia luotettavaa ja ajantasaista tietoa sekä tarjota monipuolisia työkaluja ja opastusta omatoimisessa tiedonhankinnassa. Tietoa hankitaan sairaalassa tehtävää potilas-, tutkimus- ja kehittämistyötä varten. Palvelu tapahtuu informaatiopalvelun, kaukopalvelun ja oman kokoelman kartuttamisen ja hyödyntämisen avulla käyttäen uusia tekniikoita ja tiedon välityksen mahdollisuuksia. (TAYS Lääketieteellinen kirjasto: Toiminta-ajatus.)

Kirjasto on TAYS:n terveydenhuoltotyön tukipalvelu. Osastot ostavat kirjaston palvelut vuosittain kiinteänä pakettina. Kirjaston arvoihin kuuluvat oikean tiedon hyvä ja nopea toimittaminen kirjaston asiakkaille, hyvä raportointi ja selkeä toiminnan suunnittelu johdon

suuntaan sekä yhteistyö muiden kirjastojen ja informaatio-organisaatioiden kanssa. Kirjastossa työskentelee kaksi kirjastosihteerä ja kirjastonjohtaja-informaatikko.

Suomen ainoana yliopistollisen sairaalan omana kirjastona TAYS:n kirjastolla on neuvontavastuu ns. miljoonapiirin sairaalakirjastojen suhteen. (TAYS Lääketieteellinen kirjasto: Toiminta-ajatus.) Miljoonapiiri tarkoittaa, että Suomi on jaettu viiden keskussairaalan ympäriltä alueisiin, joilla asuu miljoona ihmistä. TAYS-miljoonapiiriin kuuluvat Pirkanmaan, Päijät-Hämeen, Kanta-Hämeen, Etelä-Pohjanmaan ja Vaasan sairaanhoitopiirit. (Elämä hymyilee, kun kuulee taas kaiken, 7.)

Suomen ainoana yliopistollisen sairaalan omana kirjastona Taysin kirjastolla on erikoisosaamista ja sen mukaista palvelun tuottamista. Taysin kirjasto tarjoaa sellaisia etuja ja palveluja henkilöstölle, joita mikään muu yliopistollinen sairaala ei pysty antamaan. Palvelu ja tietomateriaali verkottuu tulevaisuudessa yhä enemmän, ja sen mukanaan tuoma erikoisosaaminen on kirjaston lähivuosien keskeinen sisältö. (TAYS Lääketieteellinen kirjasto: Viestintäsuunnitelma.)

Kirjaston hankintojen koostumus on muuttunut paljon niissä kahdessatoista viime vuodessa, joilta on saatavissa tilastoja. Enimmillään kirjastoon on tilattu 850 painettua kausijulkaisunimikettä vuonna 1998. Samana vuonna tilattiin ensimmäiset viisi sähköistä lehteä. Painettujen lehtien määrä on laskenut tasaisesti samalla kun sähköisten lehtien tilausten määrä on puolestaan kasvanut aivan toisessa mittakaavassa. Taulukko 1 kuvaa kirjaston lehtitilausten kokonaismäärän merkittävää kasvua muutaman vuoden välein esitettynä. Kasvu johtuu siitä, että taulukon kuvaamana aikana TAYS:n kirjasto on liittänyt voimavaransa yhteen Tampereen yliopiston kirjaston kanssa, ja tilaa lääketieteellisiä lehtiä yhteistilauksena Terveystieteiden osastokirjaston kanssa. TAYS:n kirjaston tilastoissa näkyvät siis myös TaY:n kirjastolle korvamerkityt lehdet, niin sähköiset kuin painetutkin. Lisäksi elektronisia lehtiä joudutaan usein tilaamaan paketteina, joissa tulee haluttujen lehtien mukana kylkiäisinä ylimääräisiä tilauksia. Kirjakokoelman todellista kokoa on vaikeaa arvioida, koska kirjoja sijoitetaan erittäin paljon klinikoille ympäri sairaalaa, ja klinikat päättävät tämän jälkeen itsenäisesti poistoista. Uusia nimekkeitä luetteloidaan vuosittain keskimäärin tuhat kappaletta. (Ahola 2006b.)

Sähköisen lehtikokoelman ja niiden etäkäytön mahdollisuuksien parantumisen myötä aineistopalvelu, eli kirjaston lähettämät kopiot omista painetuista kokoelmista, ja käyttäjien tekemät kaukopalvelutilaukset ovat vähentyneet tasaisesti. Vuonna 2000 tehtiin vielä 3 450 kaukopalvelupyyntöä, 2005 enää 1 782. Lehtikierrossa olevien nimekkeiden, samoin kuin lukijoiden, määrät ovat samoin pienentyneet tässä ajassa (Taulukko 2).

Tampereen yliopistollisessa sairaalassa on edustettuna 34 lääketieteen erikoisalaa. Suurin toimipaikka on keskussairaala-alue Tampereella, jonne on sijoitettu noin 800 vuodepaikkaa ja 3000 työntekijää. (Pirkanmaan sairaanhoitopiiri). Pikonlinnan sairaalassa Kangasalla on ollut noin 440 työpaikkaa vuoden 2005 loppuun asti. Pitkäniemessä Nokialla toimii osa TAYS:n psykiatrian osastosta.

Kirjasto muutti keväällä 2004 uusiin tiloihin, jotka ovat vanhaa toimitilaa käytännöllisemmät mutta syrjemmässä. Kirjastossa on työasemia ja pöytiä, ja sinne on pääsy TAYS:n sähköisellä kulkukortilla vuorokauden ympäri.

kpl, vuosi	1995	1998	2000	2002	2005
Painetut	600	850	806	728	249
Elektroniset		5	600	2 300	6 000
Yhteensä	600	855	1 406	3 028	6 249

Taulukko 1. TAYS:n kirjaston lehtitilaukset.

kpl, vuosi	1995	1998	2000	2002	2005
Lehtiä	325	162	152	150	131
Lukijoita	521	438	419	440	358

Taulukko 2. TAYS:n kirjaston lehtikierto.

3.3 Tutkimuksen toteutus

3.3.1 Aineisto

Tutkimusaineisto kerättiin maaliskuussa 2006. Tein viiden ensimmäisen haastattelun perusteella pienen esitutkimuksen, jonka ensisijainen hyöty oli kokeilla valitsemaani aineiston analyysitapaa. Esitutkimuksessa käytettävissä olleen aineiston keräsin kirjaston henkilökunnan ehdottamilta paikan päällä säännöllisesti käyviltä asiakkailta. Jatkoin aineiston keruuta lähettämällä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin koko henkilöstön sähköpostilistalle viestin, jossa pyysin kirjaston erilaisten palveluiden käyttäjiä ottamaan yhteyttä, mikäli olisivat kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun. Haastattelurunko ja haastattelupyyntö ovat työn liitteinä.

Viestiin vastasi kolmisenkymmentä henkilöä. Esitutkimusvaiheessa keräämäni aineiston perusteella arvioin, ettei yksittäisestä haastattelusta kerry kovin suurta litteroitua tekstimassaa, ja päätin pystyväni käsittelemään graduvaiheessa helposti noin kymmentä lisähaastattelua. Koostin ilmoittautuneiden joukosta ilmoittautumisjärjestyksessä ja ammattinimikkeen perusteella mahdollisimman monipuolisen, 11 henkilön valikoiman haastateltavia joiden kanssa vahvistin haastattelun toteuttamisen. Minulla oli siis käytettävissäni 16 haastattelun aineisto, josta karsin analyysivaiheessa pois kaksi kappaletta, haastattelut III ja XVI. Lopullinen käyttämäni aineisto käsittää siis 14 haastattelua. Karsimani haastattelut tein henkilöiden kanssa, jotka eivät oikeastaan käyttäneet TAYS:n kirjaston palveluita. Heillä ei siksi ollut mitään uutta kerrottavaa, eikä lisäksi nähdäkseni ollut järkevää yrittää muodostaa päätelmiä, joissa sekä ei-käyttäjien että todellisten käyttäjien keskenään hyvin erilaisista tiedonhankintatavoista kertova aineisto olisi yritetty mahduttaa samaan analyysiin.

3.3.2 Haastatellut

Haastateltavissa oli haastattelutilanteessa käsiteltyjen työtehtävien ja opiskelun kautta määriteltyinä seuraavassa luettelossa esitetyjä henkilöitä. Työtehtävät saattoivat olla osin Tampereen yliopistollisen sairaalan tai Tampereen yliopiston töitä.

- Apulaisosastonhoitaja ja opiskelija
- Johtava psykologi, sisältäen tutkimuksen ohjaamista
- Erikoislääkäri ja apulaisopettaja, sisältäen potilasvastaanottoa
- Vastuualuejohtaja, sisältäen tutkimuksen ohjaamista
- Puheterapeutti ja opiskelija
- Toimialuejohtaja, sisältäen tutkimuksen ohjaamista
- Erikoislääkäri ja jatko-opiskelija
- Osastonhoitaja ja opiskelija
- Projektisihteeri
- Toimialuejohtaja
- Osastonhoitaja ja jatko-opiskelija
- Graduvaiheen opiskelija ja sairaanhoitaja
- Työsuojeluvaltuutettu
- Kemisti

Haastateltuihin valikoitui kirjastoa erityisen paljon hyödyntäviä henkilöitä, jotka olivat palveluiden rutinoituneita käyttäjiä ja pääosin tyytyväisiä niihin. Haastatelluista kerrotaan lisää luvussa 5.1.1.

3.3.3 Haastatteluista

Haastattelut tehtiin joko kirjastolla työhuoneessa tai haastateltavien työpisteissä. Tapaamisen alussa kerroin kerääväni aineistoa kirjaston vaikuttavuudesta, eli konkretisoituna siitä, millainen merkitys kirjaston olemassaololla on sairaalassa tehtävälle työlle, ja tulisimme käsittelemään haastateltavan kirjaston käyttöä.

Haastatteluissa edettiin vapaamuotoisesti tarttumalla uusiin aiheisiin sitä mukaa, kun ne tulivat luontevasti vastaan keskustelun edetessä. Työn liitteenä olevan haastattelurungon sisältämät asiat pyrittiin käymään läpi, mikäli ne kuuluivat haastateltavan kokemuspöytäkirjaan. Yritin saada esiin tietoa myös haastattelurungon ulkopuolelta jatkokysymysten avulla, mikäli intuitioni kertoi olennaisesta sivujuonteesta. Muutenkin temahaastattelun avoin

lähestymistapa mahdollisti sivujuonteiden, kuten opiskelutehtävien mukaantulon haastatteluaineistoon, ja auttoi erityisesti osoittamaan, missä kohdin haastattelijan ja haastateltavien maailmat, termit ja käsitteet eroavat.

Aineistonkeruun tarkoituksena kartoittaa haastateltavien koko tiedonhankintaympäristöä. Tällaisessa laajassa kuvailussa näen toivottavasti merkkejä vaikuttavuudesta kirjaston käytön kautta ja ei-vaikuttavuudesta muiden tiedonlähteiden käytön kautta.

3.3.4 Aineiston analyysi

Erittelen haastatteluilla saamaani aineistoa sisällönanalyysin kautta. Aloitan analyysin etsimällä aineistosta haastateltujen kertomuksia kirjaston vaikuttavuudesta sekä kontekstista edellä mainittuun tapaan. Käytän aineistolähtöistä analyysitapaa antaen teemojen ja ilmiöiden luokittelun kategorioiden muotoutua aineiston pohjalta. Kuitenkin käytän analyysissa apuna Bertot'n ja McCluren (2003, 594) koostamaa vaikuttavuuden määritelmää (ks. luku 2.6.1), jota käyttäen pyrin tunnistamaan kertomukset vaikuttavuudesta. Tunnistetun aineiston kautta voin alkaa kerätä tarkempaa tietoa siitä, millä tavoin kirjaston käyttäjät pystyvät kertomaan vaikuttavuudesta. Kiinnitän erityishuomiota myös aihealueisiin ja termeihin, jotka tuottavat haastatelluille erityisiä ilmaisuvaikeuksia tai joissa haastateltavilla on kirjastoammattilaisen näkökulmastani poikkeava käsitys kirjastopalveluista.

Haastattelukysymykset käsittelevät konkreettista kirjaston käyttöä. Tarkoituksena on käsitellä haastattelussa kirjastopalveluja sellaisella tasolla, jolla voitaisiin liikkua myös itsenäisesti täytettävää survey-kyselyä käytettäessä. Haastatteluilla kerätyn aineiston analyysissa ei ole tarkoitus kuitenkaan saada tietoa kirjaston käytöstä, vaan kirjaston vaikuttavuudesta, sen merkityksestä käyttäjien elämässä. Siksi analyysivaiheessa irrottaudun haastattelurungon käyttö- ja palvelukeskittyneestä tematisoinnista ja pyrin muodostamaan uuden, vaikuttavuuskeskeisen tematisoinnin. Analyysin tulosten pohjalta pyrin päättämään, onko todella mahdollista esimerkiksi survey-kyselyllä tai muulla määrällisen aineiston keruun välineellä kerätä mielekästä aineistoa vaikuttavuusarviontia varten.

Analysoinnin erityisen haastava osuus on kirjastopalveluiden aukkojen ja sokeiden pisteiden, eräänlaisen "ei-vaikuttavuuden" tunnistaminen. Haastateltujen kertomuksissa tuli esiin pari negatiivista teemaa, jotka liittyivät konkreettisella tasolla kirjastopalveluiden puutteisiin, mutta rivien välistä pitäisi pystyä löytämään merkkejä niistä osa-alueista haastateltujen tiedonhankintakäyttäytymisen kokonaisuudessa, joilla kirjasto ei ole *läsnä*, vaikka se voisi olla.

Haastateltavien kertomuksia analysoidessani otin huomioon ainoastaan sen, mitä he kertoivat itsestään. Toisen käden tiedon, toisin sanoen esimerkiksi arvelut kollegojen tiedonhankintakäyttäytymisestä jätin analyysin ulkopuolelle.

Aloitin analyysin etsimällä haastatteluista sitaatteja hyvin karkeista aihepiireistä vaikuttavuus, negatiivinen vaikuttavuus, asiakkaat, henkilökunta ja kirjasto. Ensimmäiset kaksi aihepiiriä pyrin tunnistamaan Bertot'n ja McCluren vaikuttavuuden määritelmän avulla: siis kertomuksina kirjastopalveluiden vaikutuksista, hyödyistä, merkityksestä tai niiden aiheuttamasta muutoksesta (ks. luku 2.5.1). Kolme viimeistä aihepiiriä muotoutuivat Durrancen ja Fisherin määrittelemistä kirjastokontekstin aihealueista.

- **Kirjasto, palvelumalli ja toiminnot:** Millaiseen ympäristöön kirjasto sijoittuu? Mikä on sen tehtävä? Millaisia palveluita kirjasto on kehittänyt vastatakseen asiakaskunnan tarpeisiin?
- **Ammattitaito:** Mitä erityisiä taitoja tai ominaisuuksia kirjaston henkilökunnalla on tarjottavanaan?
- **Asiakaskunta:** Keitä asiakkaat ovat? Mitä he tarvitsevat, ja miksi? Miten kirjasto on vaikuttanut heihin (niin negatiivisesti kuin positiivisestikin)?

(Durrance & Fisher 2005, 65.)

Kontekstitekijöiden kartoittamiseen kannustaa myös LibQUAL+-projektin hyvin vastaavanlaisen tutkimuksen aineiston analyysissä käytetty luokittelu (Cook & Heath 2001).

5 Tuloksia

5.1 Kirjaston konteksti

5.1.1 Asiakkaat

Haastatteluihin hakeutui TAYS:n kirjaston palveluiden omatoimisia aktiivikäyttäjiä. Omatoimisuudeksi luonnehdin haastateltujen halua hallita itse tiedonlähteiteet ja tehdä itse tiedonhakua. Omatoimiset asiakkaat tietävät pitkälti, millaisia palveluja TAYS:n kirjastosta on mahdollista saada ja käyttävät mielellään henkilökuntaa vain tukipalveluna, eivät esimerkiksi tiedonhankinnan suorittajina. Kaikki haastatellut pitivät omatoimisuutta tiedonhankinnassa tärkeänä taitona, mutta käytännössä jotkut käyttivät kiireisen työn ja ajanpuutteen tai kangertelevien taitojen takia hyväksi kirjastohenkilökunnan apua. Aktiivikäyttäjällä tarkoitan henkilöä, joka käyttää TAYS:n kirjaston palveluja rutiininomaisesti – ehkä kausittain, mutta ei satunnaisesti.

Haastateltuja voi luonnehtia myös kiireisiksi asiantuntijoiksi sekä työnsä tai opiskelunsa kautta motivoituneiksi hankkimaan jatkuvasti uutta tietoa. Kiireisyyden johdosta tarvitaan asiakkaiden ehdoilla toimivia fyysisiä palveluita sekä sisäisessä tietoverkossa toimivia elektronisia palveluita, koska niitä voidaan käyttää omasta työpisteestä käsin kuluttamatta aikaa ja vaivaa liikkumiseen ja liikkumisen suunnitteluun.

Haastattelija: *”Käytkö sä paikan päällä lainaamassa?”*

”No vähän niukasti kyllä. Matkaa on vissiin 200 metriä.”

Haastattelija: *”Tilaatko sä sitten sisäisessä postissa?”*

”Tilaan. Niin kauan kuin saan tilata niin tilaan. Se on yllättävää, ettei meinaa aikaa siihen riittää. Mieluummin tuossa pöydän ääressä sitten tilailee, niin saa postissa.” (IX)

Haastatellut pitivät itseään oman tiedonhankintansa asiantuntijoina. Osa ei käytä koskaan henkilökunnan tekemää tiedonhakupalvelua, koska kokee itse hallitsevansa aiheensa

parhaiten. Väitöskirjaa tai muuta edistyneempää tutkimustyötä tekevät haastatellut pyrkivät eniten hallitsemaan täysin itse oman tiedonhankintansa, ja gradutason tutkimukseen tai käytännön työtehtäviinsä liittyen tietoa hankkivat haastatellut kääntyvät helpommin henkilökunnan avun puoleen. Kirjastohenkilökunnan tarjoaman tiedonhakupalvelun käyttäjätkin luottivat omaan asiantuntemukseensa hakutulosten arvioinnin suhteen. Osa haastatelluista tekee kirjastolle hankintaehdotuksia oman asiantuntemuksensa ja omatoimisen alansa seurannan perusteella.

Haastattelija: *”Oletko sä ikinä pyytänyt kirjaston puolelta tiedonhakua?”*

”En mä luota siihen, mä teen ne itse. Mä luotan siihen, että mä tiedän mitä mä haluan. Että mikä täsmälleen se on.” (VIII)

Haastatellut ovat myös järjestään erityisen motivoituneita tekemään jatkuvaa tiedonhankintaa. Motivaation taustalla on esimerkiksi tutkimustyön tekeminen tai ohjaaminen tai työnkuvaan kuuluvan asiantuntijuuden ylläpito. Kirjaston lisäksi yksittäistä tietoa hankitaan esimerkiksi Internetistä. Alaa seurataan kollegoiden, koulutuksen ja Internetin kautta. Monelle on luonnollisesti vuosien tiedonhankintakokemuksen kautta kertynyt oma henkilökohtainen tietolähdepankki.

”Enemmän voisi ja pitäisi hyödyntää, kun se hieno kirjasto siellä on ja nämä kaikki mahdollisuudet, mutta sitä ei työn tuoksinnassa tule niin paljon hyödynnettyä, kun ei mitenkään ykkössijalla tee tieteellistä työtä. Että se on vaan ihan oma harrastus, mitä sitä tekee. Ettei mun työni nyt suoranaisesti edellytä sitä tiedonhakua, että se on vaan se oma ongelmanratkaisutapa semmoinen, että haluaa siihen sen tiedon sitten.” (IX)

5.1.2 Kirjaston käyttö

TAYS:n kirjasto on käyttäjilleen ennen kaikkea sähköinen kirjasto, kun sen palveluiden käyttöä katsotaan haastateltujen kertomusten kautta. Kaikki haastatellut olivat käyttäneet joitain sähköisiä palveluita (e-lehtikokoelmaa hakumahdollisuuksineen, tietokantoja,

sähköisiä lomakkeita), jotka ovat käytettävissä niin kirjaston tiloissa kuin myös sisäisen tietoverkon kautta työpisteissä TAYS:n alueella, Pikonlinnassa ja Pitkäniemessä. Tietoverkon mahdollistaman sähköisten palveluiden etäkäytön tärkeyttä ja tarkoituksenmukaisuutta korostettiin useassa haastattelussa. Haastateltujen työpäivät olivat yleensä kiireisiä ja työpiste hankalan matkan päässä kirjastolta. Täten kattavat ja joustavat etäpalvelut koettiin erittäin tärkeäksi asiaksi ja tuotiin erikseen esille keskusteluissa. Etäpalveluilla tarkoitetaan tässä toisaalta sisäisessä tietoverkossa saatavilla olevia sähköisiä palveluita kuten sähköisiä aineistoja, sähköisiä lomakkeita (esimerkiksi aineistohakuja ja kaukopalvelua varten), kotisivua ja toisaalta fyysisiä palveluita kuten työpaikalle sisäisessä postissa lähetettäviä lainoja ja artikkeleita.

Vain etäkäyttö	5	35,71 %
Vain kirjastossa	1	7,14 %
Molempia	8	57,14 %
Yhteensä	14	100,00 %

Taulukko 3. Kirjaston palveluiden käyttö paikan mukaan.

Etäkäyttö	10	71,43 %
Kirjastossa	1	7,14 %
Molempia	3	21,43 %
Yhteensä	14	100,00 %

Taulukko 4. Sähköisten palveluiden käyttö paikan mukaan.

Kirjaston käyttö ei kuitenkaan ole muuttunut täysin etäkäytöksi eikä kirjastoa mielletä täysin sähköiseksi palveluksi. Vain kolmasosa haastatelluista käyttää pelkkiä sähköisiä palveluita etäältä tulematta koskaan kirjastoon paikan päälle (Taulukko 3). Neljä haastateltua neljästätoista puolestaan käyttää kirjaston sähköisiä palveluita kirjastossa sijaitsevien tietokoneiden avulla, vaikka ne olisivat käytettävissä työpisteissäkin (Taulukko 4).

Vaikka kirjaston palveluiden käyttö onkin mahdollista täysin paikasta riippumatta ja

etäpalveluihin oltiin tyytyväisiä, haastatellut pitivät pääosin edelleen kirjaston varsinaisena käyttötapanaan fyysisistä asiointia. Osa haastatelluista piti osaltaan menetyksenä, että kirjaston sijainti ja oma kiireinen työ ei anna mahdollisuutta käydä kirjastossa paikan päällä vaan johtaa etäpalveluiden käyttöön. Huomattavaa, joskaan tuskin yllättävää on, että selkeästi erillään TAYS:n sairaala-alueesta ja kirjastosta sijaitsevassa Pikonlinnassa (Kangasalla) ja Pitkäniemessä (Nokialla) työskentelevät haastatellut ovat sopeutuneet parhaiten etäpalveluiden käyttöön eivätkä koe jäävänsä palveluista paitsi, vaikka mahdollisuudet ehtiä asioimaan kirjastossa aukioloaikaan ovat huonot. Etäpalvelut päinvastoin helpottavat heidän työtään ja opiskeluaan. Sairaala-alueella työskentelevien käsitys kirjaston käytöstä oli vielä hyvin riippuvainen fyysisestä asioinnista lähinnä siten, että toivottiin työtahdin ja kirjaston

sijainnin sallivan käynnit paikan päällä työpäivän aikana. Joillakin jälkimmäiseen ryhmään kuuluvista haastatelluista oli esimerkiksi vaikeuksia hahmottaa perinteisestä poikkeavan palvelun, sähköisten artikkelitietokantojen, olevan kirjaston ylläpitämä ja tarjoama palvelu. Kirjasto on selkeästi murrosvaiheessa, jossa käyttäjäkunta on jo omaksunut sähköisten palvelujen käytön, mutta mieltää vielä kirjastopalvelut ennen kaikkea fyysisiksi palveluiksi.

Sähköisiä palveluita vain etäältä käyttävät haastateltavat pitivät niitä hyvin toimivina ja asianmukaisina, mutta myös kirjastossa niitä kokonaan tai osittain käyttävät henkilöt arvostivat niitä. Sähköisten palveluiden kirjastossa tapahtuvaan käyttöön olivat syynä esimerkiksi oman työtilan ja tietokoneen puuttuminen tai häiriöt ja keskittymisvaikeus omalla työpaikalla. Yhdellä haastateltavalla ei ollut haastatteluajankohtana minkäänlaista henkilökohtaista työtilaa tai tietokonetta käytettävissä muualla TAYS:ssa, kahdella oli käytössään jaettu työpiste ja tietokone ja loppuilla oma työhuone koneineen.

Kirjasto merkitsee haastatelluille tärkeää tukipalvelua sairaalassa tehtävässä sairaanhoitotyössä. Kaikki haastatellut, jotka kertoivat opiskelevansa, kertoivat myös käyttäneensä työnantajansa kirjastoa täydentämään eri korkeakoulukirjastojen palveluita. TAYS:n kirjaston palvelut olivat haastatelluille erittäin tärkeitä ja ne koettiin nykymuodossaan valtaosin tarpeisiin vastaaviksi.

Osa haastatelluista kertoi kokeneensa palveluiden huonontuneen viimeisten vuosien aikana sikäli, että kirjallisuuden ja tieteellisten lehtien uutuusseuranta oli vaikeutunut. Tämän syynä katsottiin yleensä olevan kirjaston sijainnin, joka vuonna 2004 tapahtuneen muuton myötä siirtyi pois keskeiseltä paikaltaan henkilöstöruokalan vierestä syrjemmäs, eikä enää mahdollista entisen kaltaista helppoa poikkeamista ja uutuushyllyjen tarkistamista. Todellisuudessa kirjaston hankintapolitiikka on kuitenkin muuttunut merkittävästi näiden viime vuosien aikana, eikä paikan päällä käyminen enää sähköisten lehtitilausten aikana juurikaan paranna uutuusseurannan mahdollisuuksia (Ahola 2006a). Osa kirjastossa fyysisesti asioivista asiakkaista olikin lehtien osalta huomannut tämän. Moni uutuusseurannan mahdollisuutta kaipaava oli kokeillut erilaisia sähköisiä palveluita seurannan tekemiseen, mutta vain kaksi haastateltavaa kertoi löytäneensä toimivan palvelun. Tämä kertoo osaltaan kirjaston ja käyttäjäkunnan sopeutumisen sähköiseen aikaan olevan vielä kesken.

Fyysistä kirjastoasiointia kaivataan myös muista syistä kuin uutuusseurannan takia. Kirjasto nähdään omasta työpisteestä erillisenä työtilana, jossa on mahdollisuus rauhassa keskittyä muuhun kuin rutiinitehtäviin. Kirjasto ja siellä käytettävissä olevat tietokoneet mahdollistavat joillekin haastateltaville kirjallisten työ- tai opiskelutehtävien teon.

”[Jos olisi] hyvä suora fyysinen yhteys, reitti sinne ilman ulkoyhteyttä niin silloin siellä tulisi varmaan käytyäkin. Ja se olisi mielestäni tärkeää. --- Että se olisi tärkeää niinku tämmöiselle työyhteisölle tämmöinen työviihtyvyystekijä myöskin tämä että voisi työpäivän aikana piipahtaa, ei pelkästään syömässä vaan se olisi tämmöinen henkisempi anti samalla.” (X)

5.1.3 Henkilökunta

Haastatellut kertoivat olleensa tyytyväisiä TAYS:n kirjastossa saamaansa palveluun. He pitävät henkilökuntaa palvelualttiina ja valmiina mukautumaan asiakkaidensa tarpeisiin ja palveluita laadukkaina. Haastatteluissa esiin nousseita asioita olivat henkilökohtainen ja oma-aloitteinen palvelu esimerkiksi tiedonhauissa, hyvä neuvonta- ja tukipalvelu asiakkaiden omatoimisen tiedonhaun tukena ja muu asiakkaista huolen pitäminen. Jotkut haastateltavista kertoivat pitävänsä TAYS:n kirjastoa ensisijaisena opiskeluaan tukevana kirjastona siitakin huolimatta, että heillä olisi mahdollisuus käyttää korkeakoulunsa kirjastoa, koska he saavat TAYS:n kirjastosta henkilökohtaisia tarpeitaan vastaavaa palvelua sekä joitain sellaisia palveluita, joita korkeakoulukirjastot eivät tarjoa.

5.2 Vaikuttavuudesta

Riippumatta siitä, käyttävätkö haastatellut TAYS:n kirjaston etäpalveluita vai paikallisia palveluita, kirjasto merkitsee heille ensisijaista ja luotettavaa tieteellisen tiedon lähdettä. Kirjasto on selkeä tieteellisen tiedonhankinnan aloituspaikka ja yleensä myös riittävä. Tieteellistä tietoa lähdetään hakemaan muista lähteistä vain vastahakoisesti. Ammatillisen,

käytännöllisen tiedon ja opiskeluun tarvittavan aineiston hankinnassa käytetään enemmän muitakin lähteitä, mutta TAYS:n kirjastolla on roolinsa myös tässä tiedonhankinnassa.

Haastatelluista kaikki käyttävät vähintään satunnaisesti myös muita tiedonlähteitä, kuten Internetiä tai muita kirjastoja. Erityistä TAYS:n kirjastolle tiedonlähteenä on kuitenkin myös se turvallisuuden tunne, jonka yksinkertaisesti sen olemassa olo antaa haastatelluille. Kirjasto on TAYS:n henkilökunnan oma kirjasto. He kokivat saaneensa henkilökohtaista ja kattavaa palvelua, jos olivat asioineet henkilökunnan kanssa, ja ilmaisivat palveluiden pääosin vastaavan hyvin heidän erityisiin tarpeisiinsa.

Haastattelija: *”Kuinka tärkeä kirjasto sun mielestä on TAYS:lle? Tai sun työlle?”*

”--- Kyllähän se tosi tärkeä on, ei siitä mihinkään pääse. Kyllä se yksi semmoinen kirja-, työssä ehkä hiukan vähemmän ja tutkimuksessa se on ihan perustavaa laatua. Oikeastaan mitään niinku sellaista kilpailevaa, tai kilpailevia tietokantoja [ei ole]. --- Että ehkä se on juuri se kaikkein tärkein homma että olisi niinku mahdollisimman laaja pääsy joka paikkaan.” (XI)

Tärkeää ei ole vain se, että tarvittavaa tietoa on saatavilla jossain. Tehtäviin keskittymistä ja niiden suorittamista helpottaa tietoisuus siitä, että on olemassa palvelu, jonka puoleen tietää ensisijaisesti ja aina voivansa kääntyä, ja joka vaikka sitten hankkii muualta tarvittavan aineiston mikäli sitä ei omista kokoelmista löydy. Haastatelluille on etenkin työtehtäviinsä liittyvässä tiedonhankinnassa ominaista ajan puute ja siirtyminen paikasta toiseen mahdollisimman vähän. He kokivat kirjaston ottavan tämän huomioon erittäin hyvin tarjoamalla etäpalveluita.

”Ennen kaikkea se mahdollisuus. Että se on siellä. Että jos sitä ei olisi, niin mä joutuisin sitten menemään Metsoon ja siihen yliopiston kirjastoon, ja se on sitten, se sijainti on jo kauempana jos mä sinne itse haluan mennä, ei niillä toimi tämä, että ne lähettää sisäisessä postissa” (II)

Etäkäytön mahdollistavista palveluista huolimatta kirjastoa hyödynnetään edelleen myös työtilana. Kirjaston tiloissa on kahdeksan työasemaa, joille voi kirjautua käyttäjätunnuksella

ja neljä työasemaa, joille ei tarvita tunnuksia. Osa haastateltavista kertoi käyttävänsä kirjastoa työtilana kulkunapin avulla myös varsinaisten aukioloaikojen ulkopuolella.

Kirjastohenkilökuntaa hyödynnetään esimerkiksi omatoimisen tiedonhaun ja etäpalveluiden opastajina ja tukipalveluna.

Aineisto ei ulotu kovin pitkälle kirjaston vaikutusten ketjuun. Tutkimus onnistuu kuvailemaan kirjaston ensisijaisia vaikutuksia käyttäjiensä päivittäisten tehtävien tukitoimintona, mutta siitä eteenpäin menevä vaikuttavuus jää täysin kartoittamatta. Esimerkiksi vaikuttavuus potilastyössä tai Pirkanmaan sairaanhoitopiirin johtamistyössä voisivat olla tällaisia seuraavan asteen vaikuttavuuden tutkimuskohteita.

5.3 Vaikuttavuuden ilmaisemisesta

5.3.1 Vaikuttavuuden ilmaisujen määrittely

Vaikuttavuuteen liittyviä kertomuksia on etsitty Bertot'n ja McCluren (2003) vaikuttavuuden määritelmän pohjalta. Heidän mukaansa vaikuttavuus on hyötyä, vaikutusta, merkityksiä tai muutoksia, joita (kirjasto)palvelu aiheuttaa käyttäjissään ja yhteisössään. Nähdäkseni on hyvin vaikeaa erotella yksittäisiä kertomuksia sen mukaan, mitä vaikuttavuuden ulottuvuutta ne ensisijaisesti käsittelevät. Joitain häilyvärajaisia luokitteluja vaikutuksiin, merkityksiin tai hyötyihin on tehtävissä, mutta ainakaan tämän tutkimuksen kannalta tarkkojen luokittelujen tekemisellä ei olisi kovin paljon merkitystä. Määritelmässä käytetyt käsitteet ovat kuitenkin tarpeellinen pohja etsittäessä kertomuksia vaikuttavuudesta.

Vaikuttavuuden luokittelua tarkemmin eri ulottuvuuksien mukaan en pidä hyödyllisenä, koska luokittelu jää pakostakin vaille selkeitä rajoja. Edellä esimerkkinä mainittu tiedonhankinnan siirtyminen kirjaston tiloista omiin työhuoneisiin voidaan nähdä sekä muutoksena haastatellun tiedonhankintakäyttäytymisessä että hänen saamana hyötynä, kun liikkumiseen ja fyysiseen etsintään ei kulu aikaa. Yksilöllisen hyödyn lisäksi ilmiötä voisi pitää hänen työhönsä kohdistuvana vaikutuksena – työpäivän rikkonaisuuden vähenemisenä ja ajankäytön tehostumisena.

Vaikeaa on välillä tehdä myös jaottelua negatiiviseen tai positiiviseen vaikuttavuuteen, ainakaan vain haastateltavien eriäviin näkemyksiin perustuen. Yleinen positiivisena pidetty ilmiö on sähköisten aineistojen käyttömahdollisuus omassa työpisteessä. Asian kääntöpuoli, paperisena tilattujen lehtien määrän väheneminen, mainittiin kuitenkin usein negatiivisena seikkana kirjaston palveluissa. Nämä kaksi kirjastopalvelujen tarjoajan kannalta ristiriitaista näkemystä saattoivat tulla jopa yhden ja saman haastateltavan sanomiksi.

Kuitenkin vaikuttavuuden eri aspekteilla kokeiluluontoisesti luokitteluja tehden huomasin, että muutosaspekti puuttuu oikeastaan kokonaan käyttäjien kertomuksista. Tämä ei toisaalta ole yllättävää, sillä aineiston keruuvaiheessa keskityttiin vain nykyhetkeen eikä tehty pitkäjänteisiä vertailuja ajassa, joten haastattelukysymykset eivät ohjanneet keskustelua mitenkään haastateltavien tiedonhankinnassa tapahtuneisiin muutoksiin. Selkeimpänä viittauksena haastateltavien käyttäytymisessä joskus tapahtuneeseen muutokseen ovat maininnat uutuusseurannan vaikeutumisesta ja tiedonhankinnan siirtymisestä kirjastosta omaan työhuoneeseen, molempien johtuessa sähköisten palveluiden lisääntymisestä. Nämä viittaukset jäivät kuitenkin sivujuonteiksi lisäkysymysten puutteessa. Muutoksesta asenteissa tai muussa sellaisessa ei ilmennyt merkkejä. Haastatellut käyttävät TAYS:n kirjastoa tehtävien kautta syntyvien tarpeiden täyttämiseksi, eivät kokeakseen elämyksiä, saadakseen asenteita muuttavaa uutta tietoa, tai muuta sellaista.

5.3.2 Konkreettisesta kuvauksesta vaikuttavuuteen

Haastattelurungon kysymykset johdattelivat keskustelun käsittelemään hyvin konkreettisia tilanteita, ja se näkyy aineistossa. Keskustelu haastateltavien soveltamista tiedonhankinnan käytännöistä ei aina tuottanut vaikuttavuuteen viittaavaa aineistoa, mutta toimi yleensä hyvin tarkoituksensa mukaisesti johdantona kirjaston käytön pinnanalaisiin merkityksiin. Aineiston analysoijan täytyy tunnistaa ja erottaa vaikuttavuuden ilmaisut kirjaston käyttöä koskevista kertomuksista. Tunnistamisessa auttavat toisaalta tiedot haastateltavien kontekstista (tästä tarkemmin luvussa 5.1) ja toisaalta haastateltavien samasta ilmiöstä eri abstraktiustasolla kertovat, toisiaan tukevat ilmaukset.

Seuraavana kaksi esimerkkiä kirjaston konkreettisesta käytöstä.

”Työn kannalta minusta se ongelma on se, että siinä mä aika paljon käytän kirjaston sihteereitä, koska tässä aika on rajallista, että monesti sun pitää aika nopealla aikataululla valmistella joku esitelmä, eikä täältä pysty irrottamaan, että lähdenpä kirjastoon kahdeksi tunniksi. Että sä teet sen kaiken sitten työn lisäksi, vapaa-aikana. --- Että sitten kun sen palvelun kerran saa niin sitä sitten myöskin hyödyntää.” ---

Haastattelija: *”Silloin kun sä ehdit hakea itse tietoa, niin haetko sä sitten ihan kotikoneelta, työkoneelta...? Vai menetkö sä kirjastoon?”*

”Useimmiten mä menen sitten kirjastoon.”

Haastattelija: *”Mikä siihen on sitten syynä?”*

”En tiedä, jotenkin mä varmaan olen niin epävarma siinä että sitten jos mä tarvitsen apua niin mä kysyn herkästi. Ja onko se sitten myöskin että tässä ei pysty keskittymään, tässä ei ole sitä aikaa..” (XII)

Haastateltava kertoo, että käyttää toisinaan kirjastohenkilökunnan ammattitaitoa työnsä tukena ja menee mielellään kirjastoon paikan päälle tekemään tiedonhakuja. Haastateltava antaa itse hyvät kontekstitiedot, joiden pohjalta nähdään ketju, jossa vaikuttavuus syntyy: kirjasto helpottaa haastateltavan työntekoa, koska se tarjoaa ratkaisuja hänen ongelmiinsa.

Seuraava ote puolestaan antaa melko konkreettisen kuvauksen kautta lisää tietoa siitä, millaisia vahvuuksia TAYS:n kirjastolla on.

”Nämä on olleet ihanat tilat, sekä alakerrassa, kun nämä on vielä tällä lailla esteettisesti vielä paremmat täällä, että tässä on ollut kauhean miellyttävää työskennellä, sitten jos miettii tällaista kokopäiväistä opiskelua, niin se on ollut sopiva, semmoinen kahdeksasta neljään, yhdeksästä viiteen –rytmi tehdä tässä, ja sitten kotona saa tehdä muuta. Että se työhuone ikään kuin on täällä.” (IV)

Saadun aineiston käyttökelpoisuuden luonne vaikuttavuusarvioinnissa vaikutti riippuvan jonkin verran haastateltavista yksilöinä. Jokaisella yksilöllä on tietenkin oma tapansa ja syvyystasonsa, jolla hän käsittää kirjastonkäyttönsä, ja oma kyky ilmaista vaikuttavuutta

riippuu tästä käsityksestä. Joiltain haastateltavilta saadaan tietoisia abstrakteja viittauksia vaikuttavuuteen, joita toiset, konkreettisemmat ja vähemmän tietoiset ja siten yksinään vähemmän rikasta aineistoa antavat haastateltavat osaltaan vahvistavat.

Seuraavassa esimerkissä haastateltava kuvaa hyvin konkreettisesti ja yksityiskohtaisesti, millaista on hänen työtehtäviinsä liittyvä tiedonhankinta ja sen edellytykset. Haastattelusta kokonaisuudessaan on aistittavissa, että haastateltava pitää fyysistä kirjastoasiointia ensisijaisena asiointitapana, ja sähköiset palvelut ovat vain korvike.

”Kun mä haen tietoa, niin mä haen PubMedilla artikkelia, ja jos sieltä pääsee suoraan sivulle ja sieltä saa PDF:n niin mä kopioin sen suoraan koneelleni, jos ei saa, niin mulla on koko ajan toinen sivu auki, jossa on TAYS:n kirjaston lääketieteellisten lehtien luettelo, ja sitten mä yritän hakea sen sieltä ja jos mä en saa sitä sieltä niin mulla on koko ajan kolmas sivu auki, jossa on TAYS:n kirjaston lehtiartikkelitilauslomake.”

Haastattelija: *”Että pystyt tällä lailla asioimaan omalta työpöydältä.”*

”Onneksi. Muuten ei tulisi mistään mitään.” ---

”...Kun se [kirjasto] fyysisesti siirrettiin tuonne, niin ei mun työpöydässä ole aikaa vaikka kuka sanoisi, että se ei ole kovin kaukana, niin se on minusta, minun työtahdillani se on ihan hirveän kaukana.”(VII)

Haastateltavan kommentti *”muuten ei tulisi mistään mitään”* ja kuvaus kiireisistä työpäivistä viittaavat kirjaston tarjoamien sähköisten etäpalveluiden vaikuttavan TAYS:n työntekijöiden tehtävien suorittamiseen helpottavasti. Ilmaus myönteisestä vaikutuksesta tulee kuitenkin esiin vain haastattelijan kommentin kautta, ei suoranaisesti haastateltavan omana ilmauksena. Ilman haastattelijan reagoivaa kommenttia ei haastateltava olisi ehkä ottanut kantaa sähköisten etäpalveluiden myönteiseen tai kielteiseen vaikutukseen, ja saatu tieto olisi jäänyt ainoastaan fyysisiä palveluita koskevaan kielteiseen kokemukseen.

Seuraava haastateltava puhuu samasta asiasta, mutta hän on siirtynyt konkreettisia tiedonhankintatapojaan ensin kuvailtuaan sähköisten etäpalveluiden hyötyjen abstraktimpien

hyötyjen käsittelyyn. Haastateltavan fyysinen pääsy kirjastoon on erityisen hankala, ja hän suhtautuu sähköisiin palveluihin erityisen myönteisesti.

”Mun mielestä se on aivan luksusasia, että on olemassa elektroniset lehdet, joista pääsee hakemaan uusimmat artikkelit, että on lääketieteellisen kirjaston kautta nämä tietokannat vapaasti käytettävissä. Mun mielestä se on aivan mieletön apu. --- Se on koska tahansa saavutettavissa. --- Ei tarvitse seistä kirjastossa, vaan sä voit [käyttää] niitä mistä tahansa, ja mihin aikaan tahansa perehtyä asioihin. --- Sitä lehtikirjastoa ei fyysisesti, siellä ei tule käytyä enää ollenkaan. Tämä palvelu on niin paljon nopeampi ja helpompi kuin se että mä lähtisin selaamaan ja ottaisin lehti kerrallaan sieltä hyllystä.” (XV)

Tämän kertomuksen kautta ensimmäistä esimerkkiä voidaan lukea voimakkaampana myönteisenä ilmauksena etäpalvelujen puolesta: saadaan selitys sille, miksi ensimmäisen haastateltavan tiedonhankinta keskittyy hänen kertomansa mukaan sähköisiin palveluihin, ja voitaisiin liittää kertomukseen myönteinen merkitys jopa ilman haastattelijan esiin houkuttelemaa *”muuten ei tulisi mistään mitään”* -kommenttia.

Esimerkkinä myös kolmas etäpalveluita paljon käyttävä haastateltava, joka pystyy tekemään vertailuja muiden samanlaista työtä erilaisessa organisaatiossa tekevien kollegojen käytössä oleviin palveluihin. Esimerkki syventää osaltaan kirjaston vaikuttavuudesta saatavaa kuvaa kertomalla kirjastopalvelujen merkityksestä käyttäjille.

Haastattelija: *”Tuntuuko se niinku omalta kirjastolta? Kun se on fyysisesti hyvin kaukana kuitenkin?”*

”Kyllä siis sillä lailla, että kun meidän kotisivuilta kerran kuitenkin pääsee lääketieteelliseen kirjastoon ja tosiaan kun verkkolehtiä on, että kaiken voi melkein printata omalle printterilleni. --- Että en tiedä, mutta oon kuullut, että tuolla keskussairaaloissa, kun ei ole yliopistosairaaloita, niin ei ole läheskään näin hyvin, että onneksi en ole siellä ollut... Tähän on tottunut, että kaikkea saa.” (VIII)

5.3.3 Merkitys ja hyöty

Haastattelurungon hyvin konkreettinen lähestymistapa vaikuttavuuteen osoittautui hyväksi valinnaksi siinä mielessä, että varmimmin haastateltavilta saatiin merkittävää tietoa antavia kertomuksia juuri konkreettisina esimerkkeinä. Abstraktilla tasolla esitettyyn kysymykseenkin saattoi olla helpointa vastata käytännön esimerkin kautta.

Haastattelija: *”Pystyisitkö sä antamaan jonkinlaisen kokonaisarvion, että kuinka iso merkitys nimenomaan tällä TAYS:n kirjastolla on sulle tässä kaikessa sun tiedonhankinnassa?”*

”Se on aika suuri, että... No näistä kirjastoista varmaan semmoinen suurin. Että kun mää käytän yleensä paljon näitä kirjastoja, niin ja sitten kun on tutustunut näihin ihmisiin, jotka työskentelee täällä kirjastossa, niin sitä kauttakin jo pystyy niinku, jos haluaa jotain, niin pystyy pyytämäänkin. Ja aina palvelullaan. Ja ilman tätä olisi aika orpo olo, koska mä tosiaan teen viikonloput täällä töitä.” (V)

Haastattelija: *”Onks tällä TAYS:n kirjastolla sitten joku vahvuus?”*

”--- [T]änne pääsee tällä kulkunapilla aina, sä voit tulla viikonloppuna, sunnuntaina, iltaisin, milloin tahansa, ja sitten jos mä haluan tiettyjä kirjoja --- niin mää sain täältä apua, että mulle tilataan jostain muualta, missä sitä on vapaana, niitä kirjoja...” (V)

Konkretian suuri osuus ei tietenkään merkitse sitä, etteikö abstraktimmeista käsityksistä puhuminen onnistuisi. Abstrakti kysymys ei vain aina välttämättä tuota abstraktitason vastausta, ja varminta on odottaa vastausta konkreettisella tasolla. Johtuen vastausten taipumuksesta konkreettisuuteen on ehkä selkeintä esittää myös kysymykset konkreettisella tasolla. Seuraavana vielä esimerkki melko abstraktista merkityksen ilmauksesta.

”Mutta sillä lailla... ilman tätä kirjastoa olisi aika paitsi. Ja sitä vartenhan tämä tavallaan onkin, että tukee niin kuin tuota TAYS:laisten kliinistä työtäkin. Pystyy hyödyntämään sitä ja hakemaan sitä tietoa, jota sitten hyödynnetään

tuolla käytännössä, siihenhän se tavallaan perustuu, että sitten ajan hermoilla pystytään antamaan hyvää hoitoa. Että se on sitten se meidän niinku päätyö, mitä me tehdään.” (V)

Samoin kirjaston hyödyistä puhuminen onnistui parhaiten käytännön esimerkkien kautta. Tietysti voidaan ajatella, että haastattelurungon käytännönläheinen ja konkreettinen lähestymistapa ohjasi vastauksia tietynlaisiksi. Toisaalta strukturoimaton haastattelu olisi sallinut haastateltavien kuvailla kirjaston käyttöönsä myös abstraktimmin, mikäli se olisi tuntunut helpommalta.

Haastattelija: ”Löytyykö sieltä sulle tällä hetkellä muuta hyödyllistä kuin on ne suorat linkit tietokantoihin ja lehtiin...”

”No tietokannat ja sit sieltä pääsee e-lehtiin ja e-kirjoihin ja muiden kirjastojenkin, jos on niin että haet jotain kirjaa, niin voit katso, että onko missään muualla. --- Esimerkiksi jos löydät sieltä jonkun kirjan, niin pystyt sanomaan sitten tänne kirjastoon, että voitko sä pyytää mulle sen.” (V)

Erityisesti opiskelevat tai hiljattain opiskelleet haastateltavat käyttivät myös muiden kirjastojen palveluja (Tampereen muut terveystalon kirjastot, Tampereen kaupunginkirjasto, muiden paikkakuntien korkeakoulukirjastot) ja pystyivät tekemään vertailuja palvelujen ja niiden itselleen antaman hyödyn välillä.

Haastattelija: ”Kun puhuttiin tästä yliopiston kirjaston käytöstä, niin katotko sä ensin, että löytyykö TAYS:n kirjaston puolelta...?”

”Ensin katson aina sen. Koska siellä kanssa aika laajasti löytyy näistä mitä mä nyt teen. Koska ne on kuitenkin semmoisia aika ajankohtaisia asioita. Ja sitten siellä on kuitenkin huomannut nyt kun on asioinut niin palvelu toimii niin hyvin, että ei tarvitse kuin sähköpostia laittaa, mulla oli aikaisemmin työhuone tuolla aivan muulla suunnalla niin mä en ehtinyt aina juoksemaan tänne, niin mä laitoin vaan sähköpostissa että hei, tämmöistä ei ole että pystynkö mä varaamaan ja muuta niin se toimii niin kätevästi tämän talon palvelut. ---

Yliopiston palvelu, se on kuitenkin siinä mielessä [negatiivinen], että mä joudun lainaamaan henkilökohtaisella kortilla sieltä.” (XIII)

”Se varsinainen kirjavalikoima mikä lääketieteen kirjastossa on niin on minusta aika suppea. Että siellä ei juurikaan ole kuin joitain hakuteoksia. Se on aika onneton. Että sitten yliopiston kirjasto onneksi on parempi sen suhteen. --- Joo ja sen takia on hyvä, kun ne on siinä päällekkäin. Voi sitten jos menee sinne niin helposti vaihtaa paikasta toiseen.” (XV)

5.4 Palautteen antaminen

Usea haastateltava piti tutkimukseen osallistumista tilaisuutena antaa palautetta kirjastolle. Jos haastateltavalla oli mielipide, palaute tai muu viesti, jonka hän tuntui haluavan tulevan esiin haastattelun kuluessa, hän kyllä käänsi keskustelun siihen. Aihe saatettiin kääntää haastateltavan viestiin riippumatta siitä, mitä haastattelija viimeksi oli kysynyt. Aiheen rajua kääntäminen johtunee siitä, että haastateltava on huolissaan, että viesti jää välittämättä, ellei hän tuo sitä oma-aloitteisesti esiin: ehkä viestiin liittyvää kysymystä ei ole haastattelurungossa tai hän unohtaa esittää sen ennen haastattelun loppumista.

Vapaasti rakentuvassa teemahaastattelussa kysymysrungosta ja etukäteen päätetystä aiheiden käsittelyjärjestyksestä poikkeaminen ei tietysti haittaa. Osallistujien halu vapaamuotoisen palautteen antoon kannattanee ottaa huomioon tulevassa arvioinnin teossa. Vapaamuotoisen palautteen keräämisestä ei ole varsinaista haittaa, ja kun arviointitutkimukseen vastaava henkilö saa viestinsä läpi sopivalla tavalla, viesti ei häiritse varsinaisiin arviointiin liittyviin kysymyksiin vastaamista.

5.5 Puutteet

Haastatteluissa tuli ilmi joitain hajanaisia alueita haastateltavien tiedonhankintakäyttäytymisessä, joita TAYS:n kirjasto ei kata. Osa haastateltavista mainitsi pitävänsä kirjavalikoimaa suppeana ja käsikirjoja vanhentuneina. Opiskelevat haastateltavat eivät käyttäneet opiskeluun kirjaston omaa kirjakokoelmaa, vaan hankkivat kirjat ensisijaisesti paikkakunnan muista korkeakoulukirjastoista tai kaupunginkirjastosta ja käyttivät tarvittaessa opiskelussa TAYS:n kirjaston kaukopalvelua. Opiskelevat haastateltavat kertoivat pääosin käyttävänsä laajasti muita kirjastoja täydentämään TAYS:n kirjaston palvelua, kun taas vain työtehtävissään kirjastoa tarvitsevat eivät yleensä maininneet käyttävänsä edes Tampereen yliopiston kirjaston palveluita.

Tietyntyyppeisiä uuden tiedon tarpeita kirjasto ei pysty täyttämään. Korvaavia tai täydentäviä tiedonlähteitä ovat Internet, ammatilliset koulutuspäivät ja työnantajan suoraan työntekijöille tilaama kirjallinen materiaali sekä itselle kotiin tilatut lehdet. Näistä tiedonlähteistä seurataan omaa alaa ja keskustelua, päivitetään ammattitaitoon kuuluvaa tietoutta, selvitetään uusien käsitteiden sisältöjä ja etsitään yksittäistä, tyypillisesti käytännön työhön liittyvää faktatietoa. Kirjaston asema tieteellisen ja luotettavan tiedon lähteenä on kuitenkin ensisijainen.

Kirjaston muutettua pois keskeiseltä paikaltaan ja julkaisutoiminnan muututtua yhä enemmän sähköiseksi useat haastateltavat mainitsivat kokeneensa alansa julkaisujen uutuusseurannan vaikeutuneen.

”Oon viimeiset vuodet kokenut suurena ongelmana seurata kirjallisuutta ohi oman alan, tai ohi näiden tiettyjen [tehtävien] ---. Oon tilannut joidenkin lehtien sisällysluetteloita sähköpostiin, mutta se on erittäin kankeata, ja ei niitä jaksakaan lukea sähköpostista, kun sähköpostiroskaa tulee niin paljon muutenkin. Tämmöinen uutuushyllyn, lehtihyllyn seuranta, sellaista ei ole ollut enää muutamaan vuoteen. ---

Haastattelija: *”Tuntuuko susta, että se johtuu just siitä, että on hankalaa käydä paikan päällä?”*

”Ei mistään muusta.” (VII)

5.6 Haastatteluongelmia

Haastatteluista voi silloin tällöin havaita eroavaisuuksia käyttäjien ja kirjastoammattilaisten termistöissä ja käsityksissä. Myös muunlaisia vastaamisvaikeuksia tuli eteen. Haastateltavien tekemän eron tarkkuus tiedon- ja aineistohakupalvelun välillä on epävarmaa, koska haastattelutilanteessa en huomannut kiinnittää termien määrittelyyn huomiota. Tämän tutkimuksen kannalta termien sisällöllä ei ole suurtakaan merkitystä, mutta tulevaisuudessa se kannattanee ottaa huomioon.

Joissain tapauksissa tuntuu epävarmalta, ymmärtävätkö haastateltavat sähköisten lehtien ja tietokantojen olevan kirjaston tarjoamia palveluita. Tiedon luotettavuuden arvioinnin kannalta rajanveto Internetissä saatavilla olevien kontrolloimattomien aineistojen ja tieteellisten elektronisten lehtien ja tietokantojen välillä tehdään erittäin hyvin. Joissain satunnaisissa tapauksissa on rivien välistä luettavissa, ettei eroa aineiston tarjoajan suhteen osata tehdä kontrolloimattomien aineistojen ja kirjaston valitseman, hankkiman ja käytettäväksi saattaman aineiston välillä. Sähköisiä kirjastoaineistoja ei siis välttämättä osata mieltää kirjaston palveluiksi, koska ne ovat näennäisen vapaasti saatavilla Internetissä, ikään kuin kontrolloimattomatkin aineistot. Nämä yksittäiset esimerkit tuntuisivat vahvistavan sitä vaikutelmaa, että kirjastopalvelut ymmärretään edelleen lähinnä fyysisiksi palveluiksi.

Haastattelija: ”Missä määrin sä koet käyttäväsi TAYS:n kirjaston palveluja, kun sä käytät esimerkiksi PubMedia? Tai tiedätkö sä, että niillä on yhteys?”

”En käytä. Kun mä haen tietoa, niin mä haen PubMedilla artikkelia, ja jos sieltä pääsee suoraan sivulle ja sieltä saa PDF:n niin mä kopioin sen suoraan koneelleni... --- ” (VII)

Joskus haastateltavan kertomuksesta on mahdotonta termien käytön perusteella päätellä, miten hän käsittää kaikkien Internetin kautta saatavilla olevien aineistojen rakentuvan. Tämä yksi pieni aihealue, johon minun olisi pitänyt ennakkovaroitusten perusteella tietää varautua,

ja johon en haastattelutilanteessa huomannut reagoida pyytämällä selvennyksiä. Hyvä puoli on, että näin ongelma nousee erittäin selvästi esille ja tulee raportoiduksi.

”Kyllä mä melkein sitten elektronisia lehtiä katson. Printtaan sieltä ne abstraktit ja jos on sitten semmoisia tärkeimpiä artikkeleita, niin niistä pyydetään sitten kirjastosta kopio. Kun niitä ei kaikkia sitten kyllä saakaan Netistä.” (I)

Kotisivujen käytöstä puhuminen tuntui vajavaisen tuntuiseksi, koska haastateltavien oli vaikeaa palauttaa mieleensä kotisivuilla saatavilla olevia palveluita. Kotisivujen käytöstä saatava tieto jäi usein niihin esimerkkipalveluihin, joita osasin haastattelutilanteessa antaa. Aihealueen läpikäynti olisi ollut varmasti tuloksekkaampaa, jos kotisivuja olisi pidetty samalla esillä.

Myös negatiivisista kokemuksista puhuttaessa haastateltavilla oli vaikeuksia löytää sanottavaa ilman konkreettisia esimerkkejä palveluista. Kotisivuaiheen tapaan saatu tieto jäi sitten vain minun antamaani esimerkkiin. Tulin usein viittanneeksi esimerkkitapauksena tilanteeseen, jossa haastateltava ei ole ehkä saanut käsiinsä haluamaansa aineistoa, ja negatiivisista kokemuksista saatu tieto koostuikin sitten lähinnä tällaisista kokemuksista saaduista esimerkeistä. Kuitenkaan haastateltavat eivät pääosin pitäneet näitä kokemuksiaan vakavana negatiivisena seikkana, kunhan mainitsivat tällaisen tilanteen joskus sattuneen, koska itse keskustelun johdattelijana viittasin sellaiseen. Jotkut haastateltavat toivat toki aiheen itse esiin, mutta toisissa keskusteluissa on mielestäni havaittavissa johdattelun vaikutusta.

Haastattelija: *”Onko sulle sitten ikinä käynyt semmoista tilannetta, että et olisikaan saanut sitä mitä oot tullut täältä hakemaan. [Haastateltava ei reagoi, joten saman tien jatkokysymys:] Jos jotain kirjaa, lehteä, niin kuin pettymyksiä, huonoja kokemuksia...?”*

”--- Periaatteessa varmaan niin, ei oo sillai tullut. Että olisin jäänyt paitsi jotain, jota mä haen. Yksi kirja oli jota yritettiin hakea tuolta kustantajan tai välittäjän kautta, mutta --- siinä oli painos ollut loppu.” (V)

Haastattelija: ”Onko ikinä käynyt sillä lailla, että olisit hakenut hyötyä tuolta TAYS:n kirjastolta, ihan mitä tahansa, mutta olisi käynyt niin, että et olekaan saanut sitä hyötyä sitten?”

”On käynyt niin, ja esimerkiksi sitä varten että meidän alan kirjoja on vaikea saada, niitä on vähän ---.” (IX)

Haastattelija: ”Onks mitään muuta negatiivista tullut ikinä vastaan? Tämä nyt oli aika konkreettinen esimerkki, ettei saa jotain artikkelia käsiinsä, mutta onko mitään muuta puutetta?”

”Ei, mun mielestä kirjasto palvelee ihan hyvin, että mä ymmärrän, että jos mä hukkaan kirjan niin se on mun tekemä virhe.” (VIII)

6 Loppuyhteenveto

6.1 Tutkimuksen tuloksista

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, millaisin kielellisin ja käsitteellisin edellytyksin on mahdollista suorittaa kirjaston käyttäjien itsenäisesti täyttämä vaikuttavuusarviointikysely. Olennaista on myös arvioida, voidaanko tässä tutkimuksessa saadun alustavan käsityksen mukaan vaikuttavuusarvioinnin kautta todella saada TAYS:n kirjaston palveluiden toiminnasta sellaista tietoa, jota voidaan hyödyntää konkreettisesti. Onnistumista tai epäonnistumista on arvioitava esimerkiksi haastatteluun valittujen aiheiden ja ilmaisutason ymmärrettävyyden näkökulmasta.

Haastateltavilta saatiin helppoiten tietoa siitä, miten he käyttävät kirjaston palveluita konkreettisella tasolla. Saatu tieto sosisikin parhaiten kirjaston toiminnan raportoinnin ja markkinoinnin rungoksi. Palveluiden nykytilanne sai haastatelluilta pääasiassa positiivista palautetta, mikä tietenkin osaltaan kertoo palvelujen suunnittelijoille, että tehty työ on ollut oikeanlaista. Haastateltavien vahvimmin esiin tuomat puutteet ovat mahdollisia kehittämisen

kohteita, vaikkei niihin vaikuttaminen olekaan täysin riippuvaista kirjastossa tehtävistä ratkaisuksista.

Tämä vahvistaa näkemystä, että johtaminen ja palveluiden suunnittelu hyötyvät edelleen paljon myös kirjaston toiminnasta kerätystä määrällisestä tiedosta. Kuten kirjallisuuskatsauksessa todettiin, tilastoilla ja tunnusluvuilla on paikkansa, vaikka laadullisten menetelmien avulla kerättyä tietoa halutaankin käyttää arvioinnissa hyväksi yhä enemmän, sillä ne antavat erilaisen näkökulman palveluiden suunnittelun onnistumiseen. Nyt tehty tutkimus antaa hyviä suuntaviivoja sille, miten tällaista määrällistä aineistoa kannattaisi lähteä keräämään.

Haastattelukysymykset ohjasivat haastatteluja tuottamaan aineistoa pääasiassa hyvin konkreettisesta palvelujen käytöstä. Vastaukset eivät kuitenkaan rajoittuneet pelkästään konkreettisiin esimerkkeihin, vaan saman kysymysrunгон pohjalta jotkut haastateltavista pystyivät kertomaan vaikuttavuudesta myös abstrakteimminkin esimerkein. Aineiston perusteella joillain haastateltavilla oli toisia parempi kyky käsittää ja kertoa vaikuttavuudesta myös abstraktilla tasolla. Kysymyksenasettelusta johtuen vaikuttavuuskertomukset rajoittuivat koskemaan vaikuttavuutta, jota kirjaston palveluilla on haastateltavien henkilökohtaiseen työntekoon tai opiskeluun.

Kun sopivan vaikuttavuusaineiston keruussa ilmeni konkreettisia ongelmia, syynä oli useimmiten se, että haastateltava ei nähnyt haastattelun käsittelevän vaikuttavuutta. Haastateltavat saattoivat käyttää haastattelulitannetta esimerkiksi palautteen antamiseen kirjaston toiminnasta. Lisäksi haastattelijan antamat esimerkit, joiden tarkoitus oli selventää, mitä kysymyksellä tarkoitetaan, saattoivat ohjata haastattelun antamaan tietoa vain esimerkkien aiheista. Toisaalta jonkinlaiset esimerkit olivat usein tarpeen, että päästäisiin käsittelemään oikeaa ilmiötä. Esimerkkien antamista voi siis pitää hyödyllisenä, mutta esimerkkeinä kannattaa antaa tasapuolinen ja laaja valikoima ja niihin kannattaa sisällyttää ainakin kaikki ne ilmiöt, joista pidetään tärkeimpänä saada tietoa.

Yleisemmällä tasolla tutkimuksen ongelmaksi jäi se, ettei haastattelujen kautta saatu vaikuttavuuteen viittaava aineisto ole kovin syvää eikä kovin vakuuttavaa. Kysymykset oli tarkoituksellisesti muotoiltu käsittelemään kirjaston käyttöä tasolla, jolla voitaisiin liikkua, jos kerättäisiin määrällistä aineistoa. Koska vaikuttavuuteen viittaavat tulokset ovat tällä tavoin

olleet laihoja, ei vaikuttavuusarvioinnin tekemisen jatkaminen määrällisillä menetelmillä, esimerkiksi survey-kyselyn avulla, näytä lupaavalta.

Vaikuttavuusarviointi näyttäisi vaativan aineistoa, jota on vaikea saada kerättyä määrällisillä menetelmillä tai lähtökohdilla. Vaikuttavuusarvioinnin käytännön toteutusta visioivat tutkimukset ja tutkijat ovat erittäin kunnianhimoisilla jäljillä nähdessään mahdolliseksi saada vaikuttavuudesta kertovaa aineistoa tarkasti rajatuilla ja rakennetuilla määrällisen aineiston keruun metodeilla (ks. esim. IBEC; Choudhury ym. 2002; Durrance & Fisher 2005). Määrällinen käyttäjälähtöinen tutkimus soveltunee paremmin kirjastopalvelujen laadun ja muiden sellaisten helpommin konkretisoitavien ilmiöiden arviointiin (ks. esim. LibQUAL+).

Vaikuttavuuden kannalta oma tutkimukseni saattoi liikkua myös kokonaan väärällä tasolla organisaatiossa keskittyessään yksittäisten henkilöiden kirjastonkäyttöön. Ehkä vaikuttavuutta pitäisi sairaalaorganisaation tapauksessa etsiä kokonaisista vaikutusketjuista, kuten kirjaston tarjoamien aineistojen käytön vaikutuksesta potilaiden hoitoon. Tutkimuksen kohteina voisivat edelleen olla kirjaston käyttäjät, mutta heidän huomionsa voitaisiin suunnata omasta tiedonhankintakäyttäytymisestä esimerkiksi enemmän heidän työhönsä. Varsinaisten työtehtävien kautta kirjastopalveluiden merkitys sairaalalle saattaisi olla paremmin nähtävissä. Tämä vaatisi kuitenkin kokonaan toisenlaisia lähestymistapoja kuin määrälliset metodit. Työprosesseista puolestaan kerättäisiin tietoa parhaiten laadullisilla haastatteluilla tai observoinnilla.

6.2 Tutkimustulosten soveltaminen

Monet vaikuttavuusarvioinnit on toteutettu joko 1) projekteille, jolloin voidaan arvioida projektin aiheuttamaa muutosta osallistujissa, 2) yliopistokirjastoissa, jolloin kirjaston vaikuttavuusarviointi on kytketty luontevasti oppimistulosten arviointiin, tai 3) yleisille kirjastoille, jolloin vaikuttavuuden arvioinnilla on erittäin laaja kenttä kartoitettavanaan ja paljon saavutettavaa. Tämä tutkimus suoritettiin tasolla, joka ei onnistunut TAYS:n kirjaston tapauksessa tuottamaan sellaista merkittävää tietoa vaikuttavuudesta, josta sellaisenaan olisi hyötyä sen palvelujen johtamiselle ja suunnittelulle. Tutkimus onnistui kuitenkin arvokasta tuottamaan taustatietoa asiakaskunnasta, ja tulokset viittaavat siihen, että laadun arvioinnin

työkaluja, kuten LibQUAL+:a, voitaisiin käyttää hyväksi arvioitaessa kirjastopalveluja jatkossa jostain hyödyllisemmästä, kuten laadun tai asiakastyytyväisyyden, näkökulmasta.

Analyysini kautta aineistosta esiin nostamissani teemassa on merkillepantavan paljon yhteneväisyyksiä LibQUAL+-projektin laadullisen vaiheen analyysin tulosten kanssa. LibQUAL+-tutkimuksessa tehdyn analyysin kautta muodostunut teemoittelu seuraa jopa sitä kirjaston kontekstitekijöiden kartoittamista, jonka tein Durrancen ja Fisherin mallin mukaisesti, vaikka nämä tutkimukset eivät tee edes viittauksia toisiinsa.

LibQUAL+-tutkimuksen analyysin perusteella tehty aineiston teemoitus oli seuraava:

- **Tunteet** (*affect of service*): empatia (*empathy*), palvelualltius (*responsiveness*), vakuuttavuus (*assurance*)
- **Kattava kokoelma** (*comprehensive collection*)
- **Saavutettavuus** (*ubiquity and ease of access*): aineistoformaatit (*formats*), oikea-aikainen pääsy (*timely access to resources*), sijainti (*physical location*)
- **Luotettavuus** (*reliability*)
- **Omatoimisuus** (*self-reliance*)
- **Kirjastotila** (*library as place*): käytännölliset tilat (*utilitarian space*), symboli (*symbol of the intellect*).

(Cook & Heath 2001, 580.)

Oma tematisointini TAYS:n kirjaston tapauksessa oli seuraava (suluissa yhteneväisyys Cookin ja Heathin tematisointiin):

- **Käyttäjät**: Käyttäjät itsenäisiä, kiireisiä asiantuntijoita (omatoimisuus).
- **Kirjaston käyttö**: Elektroniset aineistot ja sisäinen tietoverkko, etäpalvelut, fyysinen sijainti niin negatiivisena, neutraalina kuin merkityksettömänäkin seikkana (saavutettavuus); työtila, työpäätteet, viihtyvyys (kirjastotila).
- **Henkilökunta**: empaattinen henkilökunta (tunteet).
- **Puutteet**: ei merkittäviä, vakavia puutteita (luotettavuus); uutuusseuranta ongelma, kokoelma ei vastaa käyttötarpeita (kokoelma).

- **Vaikuttavuus:** työn tehostuminen, käyttäjien ajan säästyminen, palvelujen erityisyys muihin informaatiopalveluihin verrattuna, kirjaston merkitys tutkimus- ja potilastyölle sekä yliopistosairaalan imagolle.

LibQUAL+:n tematisoinnissa ei esiinny vaikuttavuutta, koska se keskittyy palvelun laadun arviointiin. Minun tutkimuksessani taas pyrittiin erityisesti löytämään merkkejä vaikuttavuudesta.

Edellisen perusteella esitän, että tutkimustuloksia voitaisiin tulevaisuudessa käyttää hyväksi TAYS:n kirjastopalveluita arvioitaessa käyttämällä aineiston keruussa seuraavia teemoja, jotka olivat tämän tutkimuksen haastateltaville tärkeitä:

- **Itsenäinen käyttö** (teemoina esimerkiksi itsenäisen kirjastonkäytön onnistuminen, helpokäyttöisyys, tekninen toimivuus).
- **Elektroniset aineistot** (esimerkiksi käytettävyys, saatavuus).
- **Etäpalvelut** (toimivuus, riittävyys, tarpeisiin vastaavuus).
- **Saavutettavuus** (aukioloajat, sijainti).
- **Työtila** (työpäätteet, viihtyvyys).
- **Käytön miellyttävyys** (tunteet, henkilökunta).

6.3 Kirjastopalveluiden arviointi jatkossa

Keväällä 2006, tämän tutkimuksen aineiston ollessa jo kerätty, TAYS:n kirjaston toiminta päätettiin lakkauttaa ja kirjastopalvelut ostaa Tampereen yliopiston kirjastolta. Henkilökunta siirtyy työskentelemään yliopiston kirjaston Terveystieteiden osastoon. TAYS:n henkilökunnan tiedonhankinnan tarpeet eivät tietenkään muutu, vaikka kirjastopalveluiden tarjoajan luonne ja palveluiden organisointi muuttuukin. Tutkimukseni sattui otolliseen hetkeen, sillä nyt ja tulevaisuudessa on erityisen tärkeää saada tietoa TAYS:n kirjastopalveluita tarvitsevasta henkilökunnasta ja siitä, miten hyvin he sopeutuvat uuteen kirjastopalvelumalliin ja miten se onnistuu palvelemaan heitä.

Tämä tutkimus ei tällaisenaan tuota vielä kaikkea sitä arvoa, mitä arvioinnilla on mahdollista saavuttaa. Olennaista on jatkaa arviointia, kerätä uutta aineistoa joko jatkuvasti tai säännöllisin väliajoin ja seurata tehtyjen päätösten ja resurssien käytön vaikutusta käyttäjiin. Käytännössä tätä ei kannata tutkimukseni perusteella suorittaa vaikuttavuusarvioinnin keinoin, vaan keskittyä käyttäjäkeskeiseen tiedon keruuseen palvelun laadusta ja asiakastyytyvyydestä.

Tutkimuksellisen mielenkiinnon vuoksi yliopistosairaalan kirjaston tapauksessakin vaikuttavuusarviointia voitaisiin syventää pidemmälle työprosesseihin, tutkimukseen ja potilastyöhön. Tämä tutkimukseni on selkeästi ollut vain pintaraapaisu siihen, millaisia vaikutuksia ja merkityksiä TAYS:n kirjastolla on organisaatiossaan.

Lähteet

Ahola, M., kirjastonhoitaja-informaatikko, Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. 2006a. Keskustelu, 16.1.

Ahola, M. kirjastonhoitaja-informaatikko, Tampereen yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto. 2006b. Keskustelu, 25.9.

Alasuutari, P. 1999 (3., uudistettu painos). Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Bawden, D. 1990. User-oriented evaluation of information systems and services.

Bertot, J. C. & McClure, C. R. 2003. Outcomes assessment in the networked environment: research questions, issues and moving forward. *Library Trends*, 51(4), 590-613.

Choudhury, S.; Hobbs, B. & Lorie, M. 2002. A framework for evaluating digital library services. *D-lib magazine*, 8 (7/8). [Haettu 12.9.2006, URI: <http://www.dlib.org/dlib/july02/choudhury/07choudhury.html>]

Cook, C. & Heath, F. M. 2001. Users' perceptions of library service quality: a LibQUAL+ qualitative study. *Library trends* 40 (4), 548-584).

Durrance, J. C. & Fisher, K. E. 2003. Determining how libraries and librarians help. *Library trends*, 51 (4), 305-334.

Durrance, J. C. & Fisher, K. E. 2005. *How libraries and librarians help: a guide to identifying user-centered outcomes*. Chicago: American Library Association.

Elämä hymyilee, kun kuulee taas kaiken. *Terve: Pirkanmaan sairaanhoitopiirin lehti*. (3)2005, 6-7. Tampere: Pirkanmaan sairaanhoitopiiri.

Heath, F.; Kyrillidou, M.; Webster, D.; Choudhury, S.; Hobbs, B.; Lorie, M. & Flores, N. 2003. Emerging tools for evaluating digital library services: conceptual adaptations of LibQUAL+ and CAPM. *Journal of digital information*, 4 (2). [Haettu 13.6.2006, URI: <http://jodi.tamu.edu/Articles/v04/i02/Heath/>]

Hernon, P. 2002. Quality: new directions in the research. *Journal of Academic Librarianship*, 28(4), 224-231.

Hernon, P. & Altman, E. 1996. *Service quality in academic libraries*. Norwood, New Jersey: Ablex.

Hert, C. A. 2001. *User-centered evaluation and its connection to design*. Teoksessa *Evaluating networked information services: techniques, policy, and issues*. Medford, New Jersey: Information today.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1: metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2001. Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Jyväskylä: PS-kustannus.

IBEC (Information behaviour in everyday contexts). Outcomes toolkit. [haettu 27.11.2005, URI: <http://ibec.ischool.washington.edu/ibecCat.aspx?subCat=Outcome%20Toolkit&cat=Tools%20and%20Resources>].

Ikonen, R. 1991. Kirjaston toiminnan ja tulosten mittaaminen. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Institute of Museum and Library Services (IMLS). 2000. Perspectives on outcome based evaluation for libraries and museums. Washington D.C.: Institute of Museum and Library Services. [Haettu 15.10.2005, URI: <http://www.imls.gov/pubs/pdf/pubobe.pdf>]

Korpiää, R. 2005. Taidemuseoiden vaikuttavuus: esitutkimus taidemuseoalan ja taidemuseotoiminnan välillisen ja välittömän vaikuttavuuden arvioimiseksi. Taidemuseoalan kehittämissyksikkö KEHYS. [Haettu 24.1.2005, URI: www.fng.fi/fng/rootnew/fi/kehys/pdf/esitutkimus.pdf]

Kyrillidou, M. 2002. From input and output measures to quality and outcome measures, or from the user in the life of the library to the library in the life of the user. *Journal of Academic Librarianship*, 28(1-2), 42-46.

Lancaster, F. W. 1997. The measurement and evaluation of library services. Washington: Information resources press.

Lancaster, F. W. 1993. If you want to evaluate your library... London: Library Association.

LibQUAL+. (Haettu 14.9.2006, URI: <http://www.libqual.org>)

Lumijärvi, I. 1994. Vaikuttavuusarviointi sosiaali- ja terveystieteiden palveluyksiköissä: käsitteellisiä tarkennuksia ja sovellutusesimerkkejä. Vaasa: Vaasan yliopisto.

Merton, R. K., Fiske, M. & Kendall, P. L. 1956. The focused interview: a manual of problems and procedures. Glencoe, IL: Free Press.

Pirkanmaan sairaanhoitopiiri. (haettu 18.9.2006, URI: <http://www.tays.fi/>).

Rabine, J. & Cardwell, C. 2000. Start making sense: practical approaches to outcomes assessment for libraries. *Research Strategies*, 17(4), 319-335.

Tampereen yliopistollinen sairaala: Lääketieteellinen kirjasto. Toiminta-ajatus. (Haettu 2.2.2006, URI: <http://www.pshp.fi/kirjasto/toiminta/toiminta.htm>)

Tampereen yliopistollinen sairaala: Lääketieteellinen kirjasto. Viestintäsuunnitelma. (Haettu 2.2.2006, URI: <http://www.pshp.fi/kirjasto/toiminta/viestintasuunnitelma.pdf>)

Ulwick, A.W. 2002. Put customer input into innovation. *Harvard Business Reviews*, 80 (1), 91-97.

Unruh, K. T., Pettigrew, K. E. & Durrance, J.C. 2002. Towards effective evaluation of digital community information systems. Teoksessa: *ASIST 2002: proceedings of the 65th ASIST annual meeting: volume 39*. Medford (N.J.): American Society for Information Science and Technology.

Ward, S., Sumsion, J., Fuegi, D. & Bloor, I. 1995. *Library performance indicators and library management tools*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.

Liite 1: Teemahaastattelun runko

Haastattelurunko esitutkimusprojektissa Kirjaston vaikuttavuuden arviointi: Tapauksena Tampereen yliopistollisen sairaalan kirjasto

0. Tausta
1. Millaisia tehtäviä työhösi/opiskeluusi kuuluu?
2. Millaisissa työhösi liittyvissä tilanteissa joudut hankkimaan tietoa ulkopuolisista kanavista ja lähteistä?
 - a. Onko sinulla tarvetta joidenkin tiedonhankinnan kanavien tai lähteiden jatkuvaan seurantaan ja minkälaista tietoa seurantarve koskee?
 - i. esimerkkejä
 - b. Nouseeko tehtävistäsi kertaluonteisia tiedonhankintatarpeita, ja minkä luonteisia ne ovat?
 - i. esimerkkejä
 - c. Liittyykö hakemaasi tietoon jotain erityisiä vaatimuksia (tuoreus, tieteellisyys, ammatillinen sovellettavuus, luotettavuus, jne.)?
 - i. esimerkkejä kriteerien soveltamisesta
3. Mistä lähteistä tai kanavista yleensä lähdet hankkimaan tehtävissäsi tarvitsemaasi tietoa?
 - a. Esim. edellä mainitsemasi tilanne X, miten ja mistä hankit tietoa sellaisessa tilanteessa?
 - i. Miksi juuri tämä tiedonlähde (tässä tilanteessa)?
 - b. Käytätkö edes joskus muita kanavia tiedonhankintaan kirjaston lisäksi?
 - i. Miksi? Kuvaile palvelua, sen paremmuutta ja ehkä huonommuutta kirjastoon nähden.
 - ii. Mitä palveluita, miten? Mitä löysit?
4. Millaisissa tilanteissa kirjaston palvelut ovat onnistuneet hyödyttämään sinua?
 - a. Esimerkkejä

- i. Mikä palvelu
 - ii. Miten hyöty näkyi työssäsi? (Ongelma ratkaistiin/ tieto luennon valmisteluun/ opinnäytetyö/ harjoitustyö/ artikkeli...
- b. Oletko jossain tilanteessa todennut, että kirjastosta ei ole apua sinulle?
 - i. Mikä palvelu?
 - ii. Onnistuitko ratkaisemaan ongelman? Miten?
- c. Kerroit hyötyneesi palveluista x, oletko koskaan käyttänyt palvelua y? (tiedonhakupalvelu, e-lehdet, painetut lehdet, kotisivu, tietokannat)
- d. Onko kirjastosta sinulle hyötyä jotenkin muuten, mikä ei ole tullut tässä vielä esille?

5. Miten tärkeitä kirjaston palvelut ovat sinulle tehtäviesi kannalta?

X. Olisiko sinulla antaa uusien haastateltavien yhteystietoja? [Tätä kysymystä ei lopulta käytetty, koska sähköpostilla lähetetyn haastattelupyynnön avulla saatiin tarpeeksi haastateltavia.]

Liite 2: Haastattelupyyntö

Hei,

Arvioin TAYS:n lääketieteellisen kirjaston vaikuttavuutta sairaalassa tehtävän työn ja läheisissä oppilaitoksissa tapahtuvan opiskelun kannalta. Arvioinnin tarkoituksena on kehittää kirjastoa ja sen palveluita yhä paremmin sen erilaisten käyttäjien tarpeita vastaaviksi.

Etsin tutkimukseeni haastateltavaksi kirjaston kaikenlaisia käyttäjiä. Käyt sitten kirjastossa paikan päällä, käytät sen elektronisia aineistoja tai asioit puhelimitse tai sähköpostilla, olet juuri tutkimuksen kohderyhmää. Pääasia on, että olet joskus etsinyt jonkinlaista hyötyä kirjaston palveluista.

Haastattelu kestää n. puoli tuntia, ja se voidaan järjestää joko kirjastolla tai muualla TAYS:n alueella huhtikuun aikana. Yhteydenotot mieluiten sähköpostilla.