

TAMPEREEN YLIOPISTO

ARI ILLNER

AMMATILLINEN TIEDONHANKINTA KUOPION YLIOPISTON KIRJASTOS-  
SA

Informaatiotutkimuksen Pro gradu -tutkielma

Tampere 2008

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää kirjastohenkilöstön ammatillista tiedonhankintaa. Tutkimus on tapaustutkimus ja kohdeorganisaatioksi valittiin Kuopion yliopiston kirjasto. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä kirjastoalan ammattikäytäntöön. Tutkimuksessa haluttiin saada selville, miten kirjastohenkilöstö hankkii tietoa: mitä tiedonhankintakanavia ja tiedonlähteitä he käyttävät, millaisia ongelmia he kohtaavat tiedonhankinnassa ja mitkä tekijät vaikuttavat tiedonhankintaan. Tutkimus kuuluu ammatillisen tiedontarve- ja tiedonhankintatutkimuksen piiriin, ja viitekehystenä on käytetty Gloria Leckien, Karen Pettigrew'n ja Christian Sylvainin (1996) esittämää yleistä ammatillisen tiedonhankinnan mallia.

Tiedot kerättiin teemahaastatteluilla. Tutkimusta varten haastateltiin 15 Kuopion yliopiston pääkirjaston työntekijää. Tutkimusaineisto litteroitiin tarkasti ja analysoitiin deduktiivisella sisällönanalyysillä fak-tanakökulmasta. Tutkimuksen validiteettia pyrittiin lisäämään käyttämällä aineiston analyysissä kvalitatiivisten menetelmien lisäksi tilastollisia menetelmiä demografisten tekijöiden kohdalla (koulutustaso ja työkokemuksen pituus). Tilastollisina menetelminä käytettiin järjestyskorrelaatiokerrointa ja kontingenssikerrointa. Koska tutkimus koskee vain yhtä tiedekirjastoa eivät sen tulokset ole yleistettävissä. Tutkimus on luonteeltaan perustutkimus. Perustutkimus tähtää sen ymmärtämiseen miksi tiedonetsijä toimii tietyllä tavalla. Tutkimuksella on tieteellistä kontribuutiota koska Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) yleisen ammatillisen tiedonhankinnan mallin soveltuvuutta kirjastoalalle ei maassamme ole aikaisemmin tutkittu opinnäytetoissa.

Tiedonlähteiden käyttöä ei voitu eritellä työrooleittain sillä samaa tiedonlähdetä saatettiin käyttää useassa työroolissa. Ainoastaan opiskelijan roolissa voitiin erottaa yksittäisten lähteiden käyttö. Tutkimuksen keskeisenä tuloksena on se, että Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) yleinen ammatillisen tiedonhankinnan malli soveltuu varsin hyvin kirjastohenkilöstön työtehtäviä kartoittavan tutkimuksen viitekeh-tykseksi sillä erilaisiin työrooleihin liittyivät erilaiset työtehtävät ja tiedontarpeet. Kaikkien informanttien kohdalla oli mallissa esitetyistä työrooleista löydettävissä palvelun tuottajan rooli, opiskelijan rooli ja hallinnollinen rooli. Useimpien informanttien kohdalla oli lisäksi löydettävissä kouluttajan rooli ja – laajasti ymmärrettynä – myös tutkijan rooli. Palvelun tuottajan rooli oli Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämällä tavalla työrooleista keskeisin. Tiedonhankinta oli usein syklistä, mikä niin ikään vastaa Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) jäsenystä.

Kirjastohenkilöstön ammatillista tiedonhankintaa – varsinkin Suomessa – on tutkittu vähän. Tämän tutkimuksen haastattelut jäivät tutkimuksen aihealueen laajuuden ja tutkimuksen eksploratiivisen luon-teen vuoksi osittain pinnallisiksi. Siksi kirjasto- ja tietopalvelualan ammattikäytännön ymmärtämisen lisäämiseksi tarvitaan useista eri tarkastelukulmista tapahtuvaa kirjastohenkilöstön ammatilliseen tiedonhankintaan keskittyvää tutkimusta. Hedelmällisintä tällainen jatkotutkimus olisi silloin kun se keskittyy kapeaan aihealueeseen kuten yhteen työrooliin tai yhteen tiedonlähteeseen.

# SISÄLLYSLUETTELO

## TIIVISTELMÄ

### 1. JOHDANTO

1.1 Tutkimustehtävän määrittely.....	4
1.2 Tutkimuksen aihepiiri.....	5

### 2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS

#### 2.1 KESKEISET KÄSITTEET

2.1.1 Asiantuntijuus ja informaatioammattilaiset.....	5
2.1.2 Tiedontarpeet, tiedonhankinta ja tiedon käyttö.....	8
2.1.3 Tiedonhankintakanava ja tiedonlähde.....	9

#### 2.2 TIEDONHANKINTATUTKIMUKSEN KESKEISET PIIRTEET

2.2.1 Tiedonhankintatutkimus.....	10
2.2.2 Tiedonhankintatutkimuksen mallit.....	11
2.2.3 Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin yleinen ammatillinen tiedonhankintamalli.....	12
2.2.4 Tiedonhankintaan vaikuttavat tekijät.....	16

#### 2.3 KIRJASTOHENKILÖSTÖN TYÖN KESKEISET PIIRTEET

2.3.1 Kirjastotyön ydintehtävät eri kirjoittajien jäsentäminä.....	18
2.3.2 Kirjastohenkilöstön työtehtäviä koskevia tutkimuksia.....	25
2.3.3 Kirjastohenkilöstön tiedonlähteiden käyttöä koskevia tutkimuksia.....	26
2.3.4 Kirjastojen välinen yhteistyö tiedonlähteenä.....	27

### 3. AIKAISEMPAA TUTKIMUSTA

#### 3.1 LECKIEN, PETTIGREW'N & SYLVAININ YLEISTÄ AMMATILLISTA TIEDONHANKINNAN MALLIA KOSKEVA TUTKIMUS

3.1.1 Leckien & Pettigrew'n kotisairaanhoidtajia koskeva tutkimus.....	28
3.1.2 Goodallin sihteereitä koskeva tutkimus.....	28
3.1.3 Wilkinsonin lakimiehiä koskeva tutkimus.....	29
3.1.4 Suomen Pankissa tehdyt tutkimukset.....	30
3.1.5 Opettajia koskevat tutkimukset.....	31
3.1.6 Tutkimustulosten yhteenvedo.....	34

#### 3.2 KIRJASTOHENKILÖSTÖN TYÖROOLEJA KOSKEVA TUTKIMUS

3.2.1 Yleinen tarkastelu.....	35
3.2.2 Kirjastohenkilöstön palvelun tuottajan rooli.....	35
3.2.3 Kirjastohenkilöstön kouluttajan rooli.....	36
3.2.4 Kirjastohenkilöstön opiskelijan rooli.....	37
3.2.5 Kirjastohenkilöstön tutkijan rooli.....	38
3.2.6 Kirjastohenkilöstön hallinnollinen rooli.....	41
3.2.7 Kirjastohenkilöstön muut roolit.....	41

### 4. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

#### 4.1. AINEISTON KERUUN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

4.1.1 Teemahaastattelu.....	42
4.1.2 Tapaustutkimus.....	43
4.1.3 Kohdeorganisaatio Kuopion yliopiston kirjasto.....	43
4.1.4 Haastateltavien rekrytointi ja taustatiedot.....	46
4.1.5 Haastattelujen suorittaminen.....	46

#### 4.2 AINEISTON ANALYYSINTI

4.2.1 Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi.....	47
4.2.2 Kvalitatiivinen analyysi.....	47
4.2.3 Deduktiivinen sisällönanalyysi.....	49
4.2.4 Kontingenssikerroin.....	50
4.2.5 Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin.....	51

#### 4.3 TULOSTEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI.....

	51
--	----

### 5. TULOKSET

#### 5.1 KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATTIROOLIT JA NIIHIN LIITTYVÄT TYÖTEHTÄVÄT

5.1.1 Yleinen tarkastelu.....	53
5.1.2 Palvelun tuottajan rooli.....	53
5.1.2 Opiskelijan rooli.....	55
5.1.3 Kouluttajan rooli.....	57
5.1.4 Tutkijan rooli.....	57
5.1.5 Hallinnollinen rooli.....	58

5.1.6 Kirjastohenkilöstön ammattirooleihin liittyvät työtehtävät .....	59
5.2 KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATILLINEN TIEDONHANKINTA	
5.2.1 Kirjastohenkilöstön käyttämät tiedonlähteet.....	61
5.2.2 Demografisten tekijöiden vaikutus ammatilliseen tiedonhankintaan .....	63
5.2.3 Muut tiedonlähteiden valintaan vaikuttavat tekijät.....	64
5.2.4 Kirjastohenkilöstön ammatillisen tiedonhankinnan syklisyys.....	66
6. TULOSTEN TULKINTAA	
6.1 TULOSTEN SUHDE AIKAISEMPAAN TUTKIMUKSEEN .....	67
6.2 LECKIEN, PETTIGREW'N & SYLVAININ AMMATILLISEN TIEDON- HANKINNAN MALLIN SOVELTUVUUS KUVAAMAAN KIRJASTO- HENKILÖSTÖN AMMATILLISTA TIEDONHANKINTAA.....	69
7. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	70
LÄHDELUEITTELO .....	72

## LIITTEET

LIITE 1 TUTKIMUSLUPA

LIITE 2 TEEMAHAASTATTELURUNKO

# 1. JOHDANTO

## 1.1. TUTKIMUSTEHTÄVÄN MÄÄRITTELY

Tutkimuksessa tarkastellaan ammatillista tiedonhankintaa tiedekirjaston kontekstissa. Kysymyksessä on tapaustutkimus jonka kohdeorganisaationa on Kuopion yliopiston pääkirjasto. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä kirjastoalan ammattikäytäntöön. Tutkimus keskittyy työroolien esille nostamiin tiedontarpeisiin sekä tiedonhankinnan kanaviin ja lähteisiin. Tutkimuksessa testataan Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) yleisen ammatillisen tiedonhankinnan mallin soveltuvuutta kuvaamaan kirjastohenkilöstön tiedonhankintakäyttäytymistä. Kyseinen malli on valittu koska se perustuu tutkimuskirjallisuuteen ja mallia on testattu empiirisesti Suomessa ja ulkomailla.

Tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Tunnistetaanko työhön liittyviä rooleja Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämän yleisen ammatillisen tiedonhankintamallin mukaisesti?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat tiedonlähteiden valintaan?

Tämä tutkimus on kuvaileva ja kartoittava. Yleinen käytäntö on se, että kuvailevissa ja kartoittavissa tutkimuksissa ei aseteta hypoteeseja mutta metodikirjallisuudessa ei ole esitetty selviä ohjeita siitä, milloin hypoteeseja tulisi käyttää. Yleisesti todetaan, että kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemmin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia (totuus)väittämiä. (Hirsjärvi, Hurme & Sajavaara 2004, 136-152.) Luonnontieteellisessä tutkimuksessa hypoteesi on varsinaisesti se asia, joka lisää tietoa, mutta yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa sillä ei kuitenkaan ole niin keskeistä merkitystä. (Mäkinen et al. 2006, 6).

Tutkimus on luonteeltaan perustutkimus. Wilsonin (1981) mukaan tiedonhankinnan soveltavassa tutkimuksessa tarkoituksena on pragmaattinen järjestelmän suunnittelu ja kehittäminen. Perustutkimus taas tähtää sen ymmärtämiseen miksi tiedonetsijä toimii tietyllä tavalla.

Koska tutkimus koskee vain yhtä tiedekirjastoa eivät sen tulokset ole yleistettävissä. Tutkimuksen avulla on saavutettavissa tieteellistä kontribuutiota koska Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) yleisen ammatillisen tiedonhankinnan mallin soveltuvuutta kirjastoalalle ei maassamme ole aikaisemmin tutkittu opinnäytetöissä.

## 1.2. TUTKIMUKSEN AIHEPIIRI

Luvussa 2 esitellään aluksi tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet jonka jälkeen esitetään tiedonhankintatutkimuksen keskeiset kohdat. Näiden jälkeen esitellään tutkimuksen kannalta keskeinen Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämä yleinen ammatillisen tiedonhankinnan malli yksityiskohtaisesti. Viimeisenä alakohtana luvussa 2 käsitellään kirjastotyön keskeiset piirteet eri kirjoittajien jäsentäminä sekä kirjastotyötä koskevia tutkimustuloksia.

Luku 3 esittelee aikaisempaa empiiristä tutkimusta Aluksi tarkastellaan Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) mallin soveltuvuutta eri toimihenkilöammatteihin testanneita tutkimuksia jonka jälkeen tarkastellaan kirjastohenkilöstön rooleja koskeneita tutkimuksia.

Luvussa 4 tarkastellaan tutkimusmenetelmän valintaa perusteluineen sekä esitellään tapaustutkimuksen kohdeorganisaatio pääkohdittain. Luvussa 5 esitetään tutkimuksen tulokset, luvussa 6 tulosten tulkinta ja luvussa 7 tutkimuksen tulosten perusteella tehtävät johtopäätökset.

## 2. TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1. KESKEISET KÄSITTEET

#### 2.1.1 ASIANTUNTIJUUS JA INFORMAATIOAMMATTILAISET

Tietotyö voidaan liittää työn kohteeseen, informaatioon, mutta monesti myös työväliseen, tietotekniikkaan ja joskus molempiin. Molemmilla näkökulmilla on perustelunsa. Erikseen sovellettuina ne tuskin ovat riittäviä sillä lukuisat erilaiset ammatit ovat luonteeltaan tietotyötä. On välttämätöntä kerätä, arkistoida ja välittää tosiasioita (esimerkiksi lähetit, kanslistit), tulkita, jäsentää ja ymmärtää aineistoja (esimerkiksi ylemmät toimihenkilöt) ja lisäksi on tuotettava uusia ajatuksia ja merkityksiä (esimerkiksi tutkijat ja liikkeenjohto). (Vartiainen & Ruohomäki 1993, 4-11.) Kirjastohenkilöstön voidaan edellisen perusteella katsoa olevan tietotyön tekijöitä mutta sitä vastoin kirjastohenkilöstön käsittäminen asiantuntijoiksi ei ole kiistatonta sillä asiantuntijan käsite ei ole yksiselitteinen.

Eräs tapa tarkastella asiantuntijuuden käsitettä on ammattiluokitus. Ammattiluokituksia käytetään varsinkin tilastotoimissa. Suomessa väestönlaskennan yhteydessä lasketaan myös informaatioammateissa toimivien osuus työvoimasta. (Vartiainen & Ruohomäki 1993, 12.) Tilastokeskuksen Ammattiluokitus 2001 mukaan kirjastovirkailijat (ammattikoodi 4141) kuuluvat ryhmään Kirjasto-, arkisto- ja museotyöntekijät eivätkä siten ole luokituksen perusteella asiantuntijoita. Kirjastonhoitajat ja informaattikot (ammattikoodi 2432) taas kuuluvat ryhmään Arkiston- ja kirjastonhoitajat sekä museoalan erityisasiantuntijat ja ovat siten ammattiluokituksen perusteella asiantuntijoita. (Tilastokeskus.)

Asiantuntijuuden käsite liitetään yleisesti ammatin ja työtehtävien vaativuuteen. Tällöin on kysymys asiantuntija-ammateista, joiden tietoperustana on alan käsitteellinen tieto, mallit ja teoriat. Yksilötasolla ja arkikielessä asiantuntijaksi kutsutaan myös henkilöä, jolla on tavallista perusteellisempia tai erikoisia tietoja joltakin alalta. Asiantuntija kykenee suoriutumaan oman alansa tehtävistä ja ratkomaan ongelmia koulutuksensa ja kokemuksensa perusteella. Asiantuntijuuden käsitettä on käytetty kirjavasti ja sekavas-tikin eri yhteyksissä. Asiantuntijuuden käsitteelle voidaan erottaa seuraavat lähestymistavat: (Vartiainen & Ruohomäki 1993, 46–47.)

1. Sosiologinen professionaalinen lähestymistapa. Asiantuntijuus on liitetty tiettyihin ammatteihin. Asiantuntija-ammateihin on liitetty tavallista ammattia suuremmat koulutusvaatimukset ja enemmän arvostusta esim. lääkärit, juristit, papit, opettajat jne.
2. Kognitiivisen psykologian näkökulmassa tarkastellaan asiantuntijan tiedollista ja taidollista osaamista joissakin tehtävissä, asiantuntijan tietoperustaa ja sen kehittymistä. Asiantuntijoiden suoritukset ja tiedonkäsittely eroavat aloittelijoiden toiminnasta monin tavoin. Asiantuntijoiden toiminnassa ilmenee tutkimusten mukaan yhtäläisyyksiä.

Nykyään sosiologisen professionaalisen lähestymistavan merkitys on vähentynyt eikä asiantuntijuutta rajata vain joihinkin erityisiin ammatteihin, pikemminkin viitataan jonkin alan erityiseen hallintaan. Oletuksena on kuitenkin jonkin alan tai ammatin koulutustausta ja tutkinto. Sekä professioammatin edustajalla että asiantuntijalla viitataan työn tiedolliseen perustaan ja sen hallinnan saavuttamiseen. (Vartiainen & Ruohomäki 1993, 46-47.)

Asiantuntemus on alaspesifiä. Asiantuntijat ovat asiantuntijoita vain omalla alallaan, jonka ongelmia he pystyvät ratkomaan asiantuntijamaisesti. Toistaiseksi asiantuntijuuden tutkimuksessa on pääasiallisesti tarkasteltu asiantuntijoiden ja aloittelijoiden eroja. Asiantuntijoilla on aloittelijoihin nähden seuraavat erot: (Vartiainen & Ruohomäki 1993, 47-49.)

1. Asiantuntijat hallitsevat laajempia kokonaisuuksia kuin aloittelijat.
2. Asiantuntijat suoriutuvat oman sovellusalan tehtävistä aloittelijoita nopeammin ja virheettömämmin.
3. Asiantuntijat käyttävät muistiaan aloittelijoita tehokkaammin sekä hahmottavat tehtävät periaatteellisemmalla ja syvällisemmällä tavalla kuin aloittelija.
4. Asiantuntija liittyy uuden asian olemassa olevaan tietoperustansa eri tavalla kuin aloittelija.
5. Asiantuntijat erottuvat aloittelijoista tietopohjansa määrällisen ja laadullisen ylivoimaisuuden takia.

Asiantuntijoille on tyypillistä tiedon käytön joustavuus mikä merkitsee kykyä tiedon uudelleen organisointiin ja vaihtoehtoisten menettelytapojen löytämiseen rutiiniratkaisujen estyessä. Asiantuntijat kyke-

nevät usein toimimaan epätasällisen ja epävarman tiedon varassa. Runsas alan kokemusvarasto tarjoaa mahdollisuuden analogioiden ja heuristiikkojen käyttöön ja siten tilanteissa mahdollisten ratkaisujen löytämiseen. Joustavuus ilmenee ratkottavien tehtävien representaatioissa ja ratkaisustrategioiden käytössä kykyä käsitellä ja ratkoa tavallisuudesta poikkeavia, erikoisia tapauksia erilaisissa yhteyksissä ja viitekehyksissä. (Vartiainen & Ruohomäki 1993, 47-49.)

Vaikka kirjastohenkilöstön asiantuntijuus ei ole yksiselitteistä voidaan kirjastohenkilöstöä pitää ammattilaisina. Freidson; tässä Goodall (2004) sekä Benge<sup>1</sup> (1970, 208-213) erottavat ammattilaisille seuraavat piirteet:

- a) ammattiyhteisö on laajempi kuin mikään työyhteisö (Freidson)
- b) valtakirja (credential) sekä yhteinen intressi ylläpitää etuoikeuksia (Freidson)
- c) yhteinen erikoiskoulutus (Freidson, Benge)
- d) yhteinen ammatti-identiteetti (Freidson)
- e) vahva ammattiliitto (Benge)
- f) älyllinen sisältö (Benge)
- g) henkilökohtainen palvelu ja eettiset koodit (Benge)
- h) status jota voidaan mitata arvostuksella ja palkalla (Benge)

Kirjastohenkilöstö osallistuu usein työpaikan ulkopuoliseen koulutukseen ja osa kirjastohenkilöstöstä toimii verkottuneena jolloin ammattiyhteisö on usein työyhteisöä laajempi. Kirjastoammattilaisten koulutus ei ole yhtenäistä<sup>2</sup> mutta yleisenä vaatimuksena työpaikkailmoituksissa on vähintään 20 tai 35 opintoviikon laajuiset kirjasto- ja tietopalvelualan opinnot ja useat informaattikot ovat hankkineet informaattikon pätevyden vuosina 1968-2006 Teknillisessä korkeakoulussa järjestetyssä Tietoasiantuntijakoulutuksessa<sup>3</sup> jolloin suurella osalla kirjastohenkilöstöä on yhteinen erikoiskoulutus.

Koska kirjastohenkilöstön ammatin harjoittamiseen ei vaadita valtakirjaa (kuten auktorisoidun tilintarkastajan tai lääkärin ammatin harjoittamiseen)<sup>4</sup>, kirjastohenkilöstöllä ei useinkaan ole etuoikeuksia eikä kirjasto- ja tietopalvelualalla ei ole vahvoja ammattiliittoja, kirjastotyön eettisiin koodeihin ei kuulu vaihtelovollisuutta (kuten pappien ja lakimiesten ammatteihin) ja status ei palkalla mitattuna ole korkea joten kaikki ammattilaisuuden vaatimukset eivät toteudu.

<sup>1</sup> Benge pitää kirjastoalalla työskenteleviä puoliammattilaisina.

<sup>2</sup> Kirjastohenkilöstön koulutus vaihtelee sekä koulutustasoinnain (ei loppututkintoa, opistotasoinen koulutus, ammattikorkeakoulutasoinen koulutus ja yliopistotasoinen koulutus) että oppiaineittain sillä kirjastohenkilöstön pääaine vaihtelee eikä kaikilla kirjastohenkilöstön edustajilla ole kirjasto- ja tietopalvelualan opintoja.

<sup>3</sup> Nykyisin Teknillisessä korkeakoulussa ei voi enää hankkia informaattikon pätevyyttä.

<sup>4</sup> Lynchin ja Smithin (2001) mukaan Yhdysvalloissa tiedekirjastojen pätevyysvaatimukset ovat Suomea tiukemmat. Työpaikkailmoitusten sisällönanalyysin perusteella valmistumista ALA:n (American Library Association) akkreditoimasta koulutusohjelmasta pidettiin yleisesti sopivana koulutuksena akateemiseen kirjastoon.



Kirjastohenkilöstön ammattiasema voidaan esittää pelkistetyksi seuraavan taulukon avulla:

**Taulukko 1 Kirjastohenkilöstön ammattiasema**

Ammattiryhmä	Tietotyöntekijöitä	Asiantuntijoita Tilastokeskuksen ammattiluokituksessa	Asiantuntijoita kognitiivisen psykologian näkökulmasta	Asiantuntijoita sosilogisen professionaalisen lähestymistavan mukaan	Ammattilaisia Freidsonin määrittelyn mukaisesti	Ammattilaisia Bengen määrittelyn mukaisesti
informaatikot	X	X	tapauskohtaista	tapauskohtaista	tapauskoh- taista	
kirjastonhoitajat	X	X	tapauskohtaista	tapauskohtaista	tapauskoh- taista	
kirjastovirkailijat	X		tapauskohtaista	tapauskohtaista	tapauskoh- taista	

Kirjastotyötä tekeviä henkilöitä kuten sihteeritäkään ei yksiselitteisesti voida pitää asiantuntijoina mutta kylläkin tietotyön ammattilaisina.

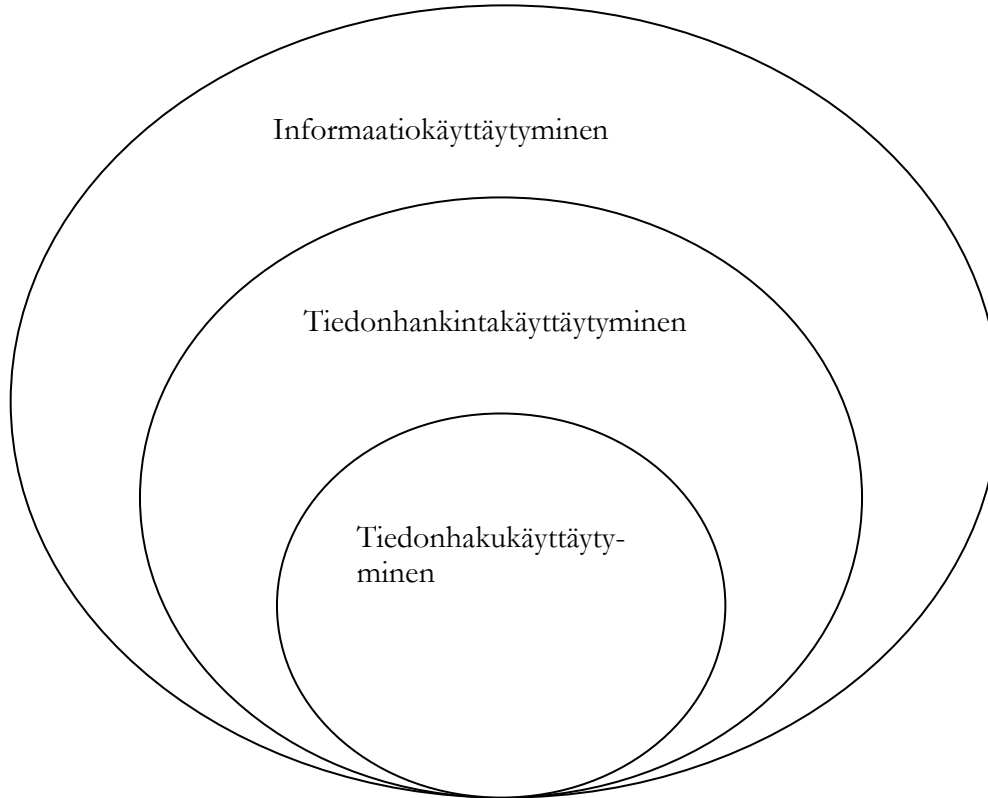
### 2.1.2 TIEDONTARPEET, TIEDONHANKINTA JA TIEDON KÄYTTÖ

Tiedontarpeet voidaan jakaa praktisiin ja orientoiviin tiedontarpeisiin. Orientoivia tiedontarpeita voidaan tyydyttää lukemalla sanomalehtiä, ammattikirjallisuutta tai katsomalla television uutislähettyksiä. Praktisen tiedontarpeen taustalla on yleensä jokin yksittäinen ongelmatilanne, johon etsitään vastausta. (Haasio & Savolainen 2004, 25.)

Wilson (2000) kokoaa käsitteet tiedontarpeet, tiedonhankinta ja tiedonkäyttö yhteen puhumalla informaatiokäyttäytymisestä. Informaatiokäyttäytyminen kattaa koko moniosaisen prosessin, jossa yksilö kokee tiedontarvetta ja pyrkii toimimaan niin, että tiedontarve täyttyy ja yksilö pystyy hyödyntämään saavuttamansa tiedon. Informaatiokäyttäytymiseen kuuluvat myös erilaiset lähteet ja kanavat, joiden avulla yksilö pyrkii hankkimaan tietoa. Toiminta voi olla aktiivista kuten esim. kasvokkaisessa viestintätilanteessa tai passiivista kuten esim. televisiota katsellessa. (Wilson 2000, 49.)

Wilsonin informaatiokäyttäytyminen on yläkäsite, joka kokoaa alleen niin tiedonhankinnan kuin tiedonhaun. Käsite voidaan esittää seuraavan kuvion avulla: (Wilson 1999)

**Kuvio 1 Informaatiokäyttäytyminen**



### 2.1.3 TIEDONHANKINTAKANAVA JA TIEDONLÄHDE

Tiedonhankintakanavalla voidaan tarkoittaa organisoitua käytäntöä tai mekanisme, jonka avulla tai kautta on mahdollista päästä tiedonlähteille. Kirjasto on hyvä esimerkki organisoidusta käytännöstä, joka mahdollistaa pääsyn monen tyyppisiin tiedonlähteisiin. Internetin www-sivut voivat samalla olla sekä yksittäisiä tiedonlähteitä että kanavia, jotka tarjoavat pääsyn useisiin eri lähteisiin. (Haasio & Savolainen 2004, 20.)

Tiedonlähteellä voidaan ymmärtää jotakin materiaalista kantajaa, jossa spesifinen informaatio sisältö on merkkijonoina. Tiedonlähteen käsite viittaa useimmiten dokumenttiin, johon informaatio sisältö on tallennettu. Tiedonlähteitä voidaan luokitella monilla eri mekanismeilla. Ne voidaan jakaa esim. dokumentoituihin lähteisiin (formaalit lähteet) tai dokumentoimattomiin (informaaleihin tai suullisiin) lähteisiin. (Haasio & Savolainen 2004, 19–20.) Choon (2000) mukaan; tässä Savolainen & Kari (2004) tiedonlähteille ei ole olemassa yleisesti hyväksyttyä luokittelua. Ne voidaan jakaa esim. muodollisiin ja epämuodollisiin sekä painettuihin ja elektronisiin lähteisiin.

## 2.2 TIEDONHANKINTATUTKIMUKSEN KESKEISET PIIRTEET

### 2.2.1 TIEDONHANKINTATUTKIMUS

Tiedonhankinnalla voidaan ymmärtää tiedontarpeesta nousevaa toimintaa, jonka tarkoituksena on tunnistaa relevantteja tiedonlähteitä ja kanavia. Tarkoituksena on hakeutua näille lähteille ja kanaville sekä hyödyntää niitä tiedontarpeen tyydyttämiseen. (Haasio & Savolainen 2004, 28.) Tiedonhankintatutkimus tarkastelee tiedontarpeita, tiedonhankintaa ja tiedonkäyttöä. Informaatiotutkimus jakaantuu perinteisesti kahteen eri tutkimusalueeseen: tiedonhaun ja tiedonhankinnan tutkimukseen. Tutkimussuuntausten välillä ei juuri ole ollut yhteistyötä. Tiedonhakua ei ole yhdistetty siihen tehtävään, joka on saanut aikaan henkilön tiedonhankintakäyttäytymisen. Tiedonhakua ei ole myöskään tarkasteltu prosessinäkökulmasta. Perinteisesti tiedonhaun tutkimuksessa on tarkasteltu vain yhtä yksittäistä hakua. (Pennanen & Vakkari, 2000.)

Toisinaan tiedonhankintatutkimuksen alku paikannetaan Lontoossa vuonna 1948 järjestettyyn konferenssiin, mutta kirjastojen käyttö- ja käyttäjätutkimuksia on tehty tätä aiemminkin. Tietynlainen käännekohta tiedonhankintatutkimuksessa ajoittuu vuoteen 1986, jolloin Dervin ja Nilan kritisoivat ARIST-vuosikirjassa ilmestyneessä artikkelissaan voimakkaasti tuolloin vallalla ollutta järjestelmäkeskeistä lähestymistapaa. Heidän ydinajatuksensa oli se, että tiedonhankintaa tulee tarkastella tiedonhankkijoiden itsensä – ennemmin kuin tiedonhankintaa tukevien järjestelmien perspektiivistä. Dervinin ja Nilanin peräänkuuluttama käyttäjälähtöinen paradigmanmuutos toteutui viimeistään 90-luvulle tultaessa. Tiedonhankintatutkimuksen kohteet ovat laajentuneet tutkijoiden, opiskelijoiden ja erilaisten ammattiryhmien tiedonhankinnasta myös sellaiseen arkipäiväiseen tiedonhankintaan, joka ei suoraan kytkeydy praktisten työtehtävien suorittamiseen. Tiedonhankintatutkimus hyödyntää viestintä-, organisaatio- ja sosiaalitieteellisiä menetelmiä ja teorioita. (Tuominen, 2004.) Tiedonhankintatutkimus jaetaan yleensä kolmeen eri osa-alueeseen:

1. Arkielämän toimintaa tutkiva tiedonhankintatutkimus.
2. Arkielämän ammatillista toimintaa tutkiva tiedonhankintatutkimus, joka keskittyy työhön liittyvien tiedonhankintatilanteiden tms. tutkimiseen.
3. Tieteellisen tiedon hankintaa käsittelevä tiedonhankintatutkimus.

Ammatillinen tiedonhankintatutkimus tutkii mitä tiedontarpeita eri työtehtäviin liittyy, miten tietoa hankitaan ammatillisten ongelmien ratkaisemiseksi ja kuinka tiedonhankinta vaikuttaa esimerkiksi yrityksen toimintaan ja sen tavoitteiden saavuttamiseen.

Tiedonhankintatutkimuksen keskeisimmät tutkimuskohteet ovat tiedonlähteiden ja tiedonhankintakanavien käyttö- ja käyttäjätutkimus. Lähteiden ja kanavien käyttö- ja käyttäjätutkimuksen osa-alueita

ovat tiedonhankinnan formaalien kanavien tutkiminen, tiedonhankkijoiden arvojen ja preferenssien tutkiminen sekä frekvenssitutkimukset.

## 2.2 TIEDONHANKINTATUTKIMUKSEN MALLIT

Mallia ei tule samaistaa teoriaan. Malli voidaan määritellä kuvitelmaksiksi tai abstraktioksi todellisuudesta; tarkoitus on yksinkertaistaa näkemystä todellisuudesta tuomalla esiin todellisuuden olennaisia piirteitä. Malli on rakennekokonaisuus, josta käyvät ilmi osien suhteet toisiinsa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 136-137.)

Tiedonhankintatutkimus on laajentunut kattamaan opiskelijoita ja eri ammatteja. Yritykset mallintaa eri ammattiryhmien tiedonetsintää ovat olleet hajanaisia. Osa malleista ottaa lähtökohdaksi yksilön, toiset mallit tarkastelevat organisatorista kontekstia, jotkut mallit taas esittävät tiedonhankinnan siten kuin se liittyisi vain yhteen tai kahteen työn avaintoimintoon. Malleissa on seuraavia yhteisiä oletuksia tai teemoja: (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996)

1. Palveluiden tai asiantuntemuksen tuottaminen asiakkaalle.
2. Työympäristön ymmärtäminen ei riitä vaan tiedon hankintaa on tutkittava mennessä työn yksityiskohtien tasolle.
3. Ammattilaisilla on monimutkaiset vastualueet, joissa heidän odotetaan suoriutuvan menestyksellisesti usealla ulottuvuudella.
4. Ammattilaiset turhautuvat relevantin ja välttämättömän tiedon etsimisessä.

Viime vuosina on ollut huomattavaa mielenkiintoa tuottaa käsitteellisiä malleja. Kirjallisuudessa onkin raportoitu lukuisia malleja. Järvelin & Wilson (2003) esittävät seuraavat kriteerit, joiden avulla käsitteellisten mallien meriittejä voidaan arvioida:

1. Yleiset tieteelliset periaatteet; ilmiötä tulee tutkia kaikissa tilanteissa myös ääriolosuhteissa. Siten ei tule rajoittua vain akateemiseen tiedonhankintaan vaan tulee huomioida muutkin ammatit. Viitekehys tulee rajata mielekkäällä tavalla järjestelmäksi.
2. Verrattaessa kahta kilpailevaa mallia voidaan soveltaa seuraavia kriteereitä:
  - a. Yksinkertaisempi on parempi.
  - b. Laajuus. Laajempi on parempi.
  - c. Systemaattinen voima – kyky järjestää käsitteitä, suhteita ja dataa.
  - d. Selittävä voima – kyky selittää ja ennustaa ilmiö.
  - e. Reliabiliteetti.
  - f. Validiteetti.

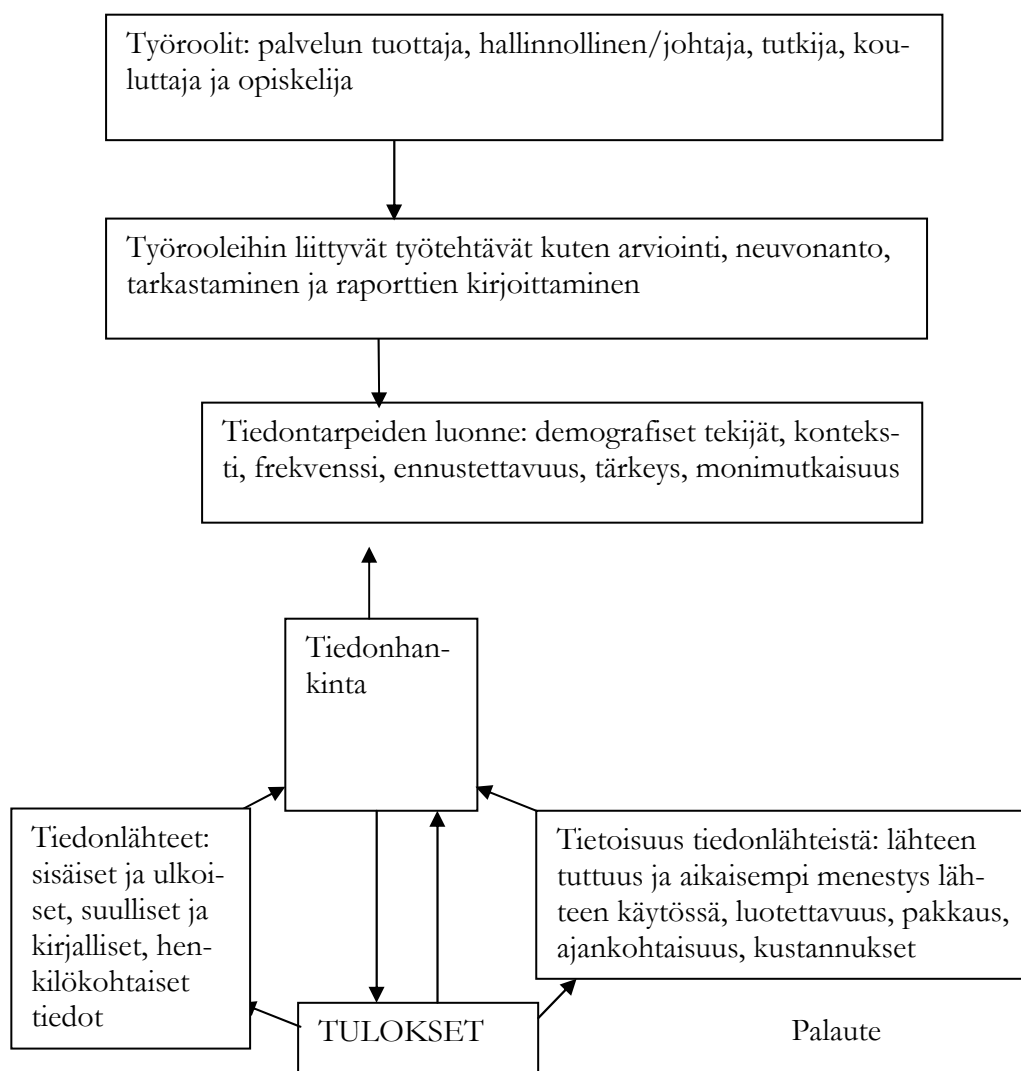
g. Hedelmällisyys – kyky esittää ratkaistavia ongelmia ja testattavia hypoteeseja.

### 2.2.3 LECKIEN, PETTIGREW’N & SYLVAININ YLEINEN AMMATILLINEN TIEDONHANKINTAMALLI

Yleiset tiedonhankinnan mallit soveltuvat hyvin rajattujen aihealueiden tutkimiseen ja niitä voidaan kutsua miniteorioiksi. (Case 2002, 114). Mallia kehitellessään Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996) kävivät läpi insinöörien, terveydenhuoltoalan ammattilaisten ja lakimiesten tiedonhankintatapoja käsittelevää kirjallisuutta. Nämä ammattiryhmät valittiin koska niitä koskevaa kirjallisuutta oli saatavilla ja koska ammattiryhmät eroavat toisistaan. Kleemola (2003, 19) katsoo, että Leckie, Pettigrew & Sylvain laativat mallinsa sen vuoksi, että he kokivat tiedontarpeiden ja tiedonhankintakäyttämisen tutkimuksen jääneen usein varsin irralliseksi, eikä tutkimuksilla ollut useinkaan yhteyttä laajempaan teoriaan.

Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996) havaitsivat eri ammattiryhmien hankkivan pääsääntöisesti työtehtäviin (task) liittyvää tietoa. Malli on kirjoittajien mukaan sovellettavissa kaikkiin ammatteihin. Malli korostaa tiedonhankintaa syklisenä prosessina. Syklisyys ilmenee siten, että jos tiedonhankinnan tuloksena saatu tieto ei tyydytä tiedonhakijaa, tämä tekee uuden tiedonhaun vaihtoehtoisilla tiedonlähteillä ja etsii uusia kanavia päästäkseen itseään tyydyttävään lopputulokseen. (Jokiniemi 2005, 15.) Malli koostuu kuudesta osasta jotka kaikki voivat esiintyä samanaikaisesti, mikä vastaa työelämän monimutkaisuutta. Mallin osat voidaan esittää seuraavan kuvion avulla:

Kuvio 2 Leckien, Pettigrew'n &amp; Sylvainin (1996) yleinen ammatillisen tiedonhankinnan malli



### Yleiset tekijät

Työroolit. Empiiristen tutkimusten mukaan ammattilaisilla on useita rooleja. Usein mainitaan viisi roolia: palvelun tuottaja, hallinnollinen/johtaja, tutkija, kouluttaja ja opiskelija. Palvelun tuottaja on ehkä huomattavin rooli ja kaikille ammattilaisille yhteinen<sup>5</sup>. Rooliin liittyy sekä asiantuntemuksen että fyysisten tuotteiden toimittaminen asiakkaille. Palvelun tuottajan roolissa voidaan suorittaa useita tehtäviä kuten asiakkaiden tarpeiden arviointia tai teknisten ongelmien ratkaisua. Hallinnollisessa/johtajan roolissa esimerkiksi ylihoitajat tarvitsevat budjettitietoa ja sairaanhoitajat tarvitsevat laitospohtaista tietoa varusteista ja lääkityksestä. Joskus – kuten tuotekehitysinsinööreillä – tutkijan rooli on tärkein. Ammatillaiset voivat esittää tieteelliseen tai ammattikirjallisuuteen perustuvia tuloksia muille. Tutkijan rooliin liittyviä tehtäviä ovat myös julkaisujen kirjoittaminen ja puhuminen konferensseissa.

<sup>5</sup> Yleisiä kirjastoja pro gradu-työssään tutkineen Häklin (2006, 100) mukaan kirjastohenkilöstön tärkeimmät roolit liittyivät palvelun tuottamiseen.

Kouluttajan rooli koostuu kahdesta alaroolista, jotka ovat työyhteisön sisällä tiedottaminen kuten sairaanhoitajien esitykset hygieniasta sekä varsinainen opetustoiminta kuten yliopistossa luennoiminen. Ammattilaisten työhön liittyy myös opiskelijan rooli. Ammatillaiset ovat usein opiskelijoita. Useat tutkimukset osoittavat, että ammattilaisen työhön liittyy tarve pysytellä oman alan kehityksen tasalla.

Työrooleihin liittyvät tehtävät kuten arviointi, neuvonanto, tarkastaminen ja raporttien kirjoittaminen. Tiedon etsiminen liittyy tietyn roolin ja siihen liittyvien tehtävien (task) vahvistamiseen.

Tiedontarpeiden luonne. Tiedon tarve ei ole vakio, vaan siihen liittyy joukko väliin tulevia muuttujia, jotka voivat vaikuttaa etsinnän tuloksiin.<sup>6</sup> Yksilöiden tiedon tarpeisiin vaikuttavat kirjallisuuden mukaan:

- Yksilökohtaiset demografiset tekijät (ikä, ammatti, erikoisala, uran vaihe ja maantieteellinen sijainti).
- Konteksti (tilannekohtainen tarve, joka voi olla sisäisesti tai ulkoisesti luotu).
- Frekvenssi (uusiutuva tai uusi tarve).
- Ennustettavuus (odotettu tai odottamaton tarve).
- Tärkeys (kiireellisyysjärjestys).
- Monimutkaisuus (helposti ratkaistava tai vaikea).

Tiedon lähteet. Tiedon lähteen valinta ei välttämättä rajoitu yhteen lähteeseen vaan voidaan tarvita useiden lähteiden yhdistämistä. Tiedon lähteet voidaan jakaa kanavatyyppin mukaan muodollisiin ja epämuodollisiin, sisäisiin ja ulkoisiin, suullisiin ja kirjallisiin sekä henkilökohtaisiin - omiin kokemuksiin ja ammattikäytäntöön perustuviin - tietoihin. Lähteet voivat myös olla lyhytaikaisia tai pysyviä. Henkilökohtaiset tiedot on esitetty omana ryhmänään koska niitä ei Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) mukaan riittävästi tunnusteta primäärilähteiksi. Eräs tekijä, joka erottaa ”ammattilaiset” muista työntekijöistä on se erikoistieto, joka on hallittava ammatin harjoittamiseksi. Tutkimusten mukaan ammatillaiset luottavat ensin henkilökohtaiseen tietoonsa työhön liittyvissä päätöksissä ja ongelmissa.

Tietoisuus tiedonlähteistä. Suorat tai epäsuorat tiedot erilaisista tiedon lähteistä sekä prosessista tai haetusta tiedosta muodostetut käsitykset ovat merkittävässä roolissa tiedon etsinnässä. Tietoisuus tiedon lähteistä ja sisällöistä voi määrätä tiedon etsinnän polun. Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) mukaan tutkimusten perusteella tärkeimpiä tiedon etsintään vaikuttavia muuttujia ovat:

- Lähteen tuttuus ja aikaisempi menestys lähteen käytössä.
- Luotettavuus, joka voi merkitä uskomusta siihen, että lähteen tuottama tieto on tarkkaa sekä uskomusta siihen, ettei lähde ole sosiaalisesti riskialtis.

---

<sup>6</sup> Tiedon tarpeisiin vaikuttavien tekijöiden lista ei ole tarkoitettu kattavaksi.

- Pakkaus eli tietty viestintäväline tai määrätty tiedon formaatti.
- Ajankohtaisuus eli tieto on löydettävissä tarvittaessa ja saatavissa välittömästi tai hyväksyttävän ajan kuluessa.
- Kustannukset. Tarpeen tärkeys, aikatekijä ja saatavilla olevat varat vaikuttavat siihen, kuinka paljon aikaa ja vaivaa etsintään käytetään. Kustannukset voivat olla myös psykologisia (kuten uuden tiedonlähteen käytön opettelu tai kysyminen esimieheltä pätemättömäksi arvioinnin riskin uhalla) sekä fyysisiä (tiedon paikantamisen vaiva).
- Koettu laatu, josta voidaan joskus tinkiä.
- Saavutettavuus joka on ehkä eniten vaikuttava tekijä. Saavutettavuuteen kuuluvia tekijöitä ovat muun muassa fyysinen läheisyys ja kieli. Tutkimusten mukaan ammattilaiset pitävät omia kokoelmiaan helpoimmin saavutettavina vaikka niiden sisältämä tieto olisi rajallista. Joskus ammattilaisten kokoelmat voivat olla laajojakin. Pastoreita tutkineen Wicksin (1999) mukaan henkilökohtaisten kokoelmien laajuus oli noin tuhat teosta.

Tulokset. Joskus tiedon tarve täyttyy ja etsintä lopetetaan. Voi kuitenkin olla mahdollista, että tiedon tarve ei tyydyty vaan vaaditaan lisätiedon etsintää (mallin palautesilmukka). Tiedon etsintä ei myöskään ole yksiulotteista vaan on mahdollista, että tulos johonkin rooliin liittyvästä tehtävästä on hyödyksi toiseen rooliin liittyvässä tehtävässä. Tiedon haussa epäonnistuminen aiheuttaa turhautumista. Wicksin (1999) mukaan turhautuminen johtui ajan puutteesta, ongelmista tiedon hankinnasta sekä taloudellisten resurssien puutteesta.

Mallissa on kolme oletusta:

1. Työroolit ja niihin liittyvät päivittäiset tehtävät luovat tiedontarpeita.<sup>78</sup> Tiedontarpeet käynnistävät tiedon etsinnän. Tiedon etsintä liittyy rooleihin ja niihin liittyviin tehtäviin.
2. Tiedon hankintaan vaikuttavat myös lähteet. Ammattilaiset etsivät tietoa useista lähteistä kuten kollegoilta, kirjastoista, käsikirjoista, aikakauslehdistä sekä omasta ammatitietämyksestä ja kokemuksesta.
3. Tietoisuus vaikuttaa tiedon hankintaan. Tietoisuus erilaisista tiedon lähteistä (kollegat, tietokannat, käsikirjat jne.) ja muodostetut käsitykset prosessista tai löydetystä informaatiosta näyttelevät merkittävää roolia yleisessä tiedonhankintaprosessissa.

<sup>7</sup> Tukea työroolin ja tiedonlähteen valinnan yhteydestä toisiinsa saatiin Wicksin (1999) tutkimuksessa, jonka mukaan virallisia lähteitä käytettiin rukousten valmistelussa ja epämuodollisia lähteitä hallinnollisissa tehtävissä.

<sup>8</sup> Myös Wilsonin (1981) mukaan tiedontarpeet riippuvat rooleista sillä tiedontarpeet nousevat esille niistä rooleista joita yksilöllä on täytettäväänään sosiaalisessa elämässä. Tärkeimmäksi rooliksi Wilson (1981) näkee työroolin.



Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996) näkevät mallinsa uskottavaksi ja hyödylliseksi seuraavista syistä: mallin pääkomponentit ovat peräisin tutkimuskirjallisuudesta ja se yhdistää tuloksia aikaisemmista tutkimuksista (jotka ovat hajallaan olevia ja epäyhtenäisiä), malli soveltuu myös muihin ryhmiin kuin opiskelijoihin ja tiedemiehiin ja malli voi palvella teoreettisena viitekehystenä tuleville eri ammattiryhmien tiedonhankintaa koskeville empiirisille tutkimuksille. Jokainen mallin elementti on riittävästi selitetty, jotta sen avulla voidaan valita muuttujat joilla kerätään ja analysoidaan empiiristä tietoa.

Mallia voidaan myös kritisoida mm. seuraavin perustein: ammattilaisilla voi olla tutkimusten mukaan muitakin työrooleja kuin Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämät roolit. Fourie (2004) painottaa, että dynaamisessa ja teknologiavetoisessa yhteiskunnassa kirjastohenkilöstö voi luoda uusia rooleja arvioimalla ympäristön muutoksia sekä niiden vaikutuksia. Tiedonhankinta voi myös jäädä toteutumatta vaikka sitä tarvittaisiin. Wilsonin (1981) mukaan monet päätökset tehdään epätäydellisen tiedon tai olettamusten (ennakkoluulojen, uskomusten tai ideologian) varassa. Näin ollen tiedonhankintaa ei välttämättä tapahdu ollenkaan tai se voi tapahtua viiveellä, tunnepohjaisia tiedontarpeita tai niiden tyydyttymistä ei välttämättä tunnisteta tietoisesti. (Wilson, 1981.)

#### 2.2.4 TIEDONHANKINTAAN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Eri kirjoittajat esittävät erilaisia tiedonhankintaan vaikuttavia tekijöitä. Lancasterin (1977) mukaan; tässä Whitlatch (1990) tiedonlähteen valinta perustuu pääasiassa saavutettavuuteen. Laatua ja luotettavuutta harkitaan vasta toissijaisesti. (Whitlatch 1990).

Wilson (1999) puolestaan korostaa tiedonhankinnan riippuvuutta sosiaalisesta toiminnasta. Hänen mukaansa tiedon tarpeisiin ja tiedon hankintaan vaikuttavat seuraavat tekijät:

1. Ympäristö; työympäristö, sosiokulttuurinen ympäristö, poliittis-taloudellinen ympäristö, fyysinen ympäristö..
2. Rooli; rooli työelämässä ja suoritustaso..
3. Henkilö; fysiologiset tarpeet, affektiiviset tarpeet, kognitiiviset tarpeet.

Informaatiokäyttäytymistä koskevien tutkimusten tuloksena on lähes poikkeuksetta ollut se, että ihmiset valitsevat toiset ihmiset tiedonlähteekseen. Syynä tähän on se, että toisia ihmisiä on helpompi lähestyä kuin muodollisempia lähteitä ja siten toiset ihmiset ovat vähemmän vaivan tietolähde. (Johnson 2004.)

Savolainen (1999) puolestaan esittää seuraavien tekijöiden vaikuttavan elektronisten tiedonlähteen valintaan:

1. Tietoisuus vaihtoehtoisista tiedonlähteistä.
2. Vaihtoehtoisten tiedonlähteiden ja -kanavien koettu saatavuus, saavutettavuus ja käytettävyys.
3. Vahvuuksien ja heikkouksien arviointi verrattuna vaihtoehtoiseen mediaan. Elektronisten lähteiden vahvuuksina eri tutkimusten mukaan ovat tiedon päivittämisen, käsittelyn ja muokkauksen helppous ja tiedon etsinnän nopeus. Painettujen lähteiden etuina taas ovat painojälki, siirrettävyys ja pitkät käytön perinteet.

Savolaisen (1999) haastattelututkimuksen mukaan verkkolähteiden käyttöä suosittiin käytön helppouden ja tiedonvälityksen nopeuden vuoksi sekä siksi, että viestien lukeminen ja lähettäminen saattoi tapahtua sopivana aikana. Sähköposti oli käytetyin verkkotyökalu työhön liittyvässä viestinnässä. Savolaisen & Karin (2004) haastattelututkimuksen mukaan verkkolähteiden käyttöä suosittiin helpon saavutettavuuden ja ajan säästön vuoksi.

Elektronisten aineistojen käyttöä on tutkittu lähinnä tiedeyhteisöissä. Abelsin, Liebschererin & Denmanin (1996) mukaan elektronisten aineistojen käyttöön vaikuttavat tekijät voidaan jakaa institutionaalsiin, yksilökohtaisiin ja ammatillisiin tekijöihin sekä järjestelmän saavutettavuuteen ja lähteeseen.

## Taulukko 2 Elektronisten aineistojen käyttöön vaikuttavat tekijät

Elektronisten aineiston käyttöön vaikuttavat tekijäryhmät	Elektronisten aineistojen käyttöön vaikuttavat yksittäiset tekijät
institutionaaliset tekijät	tieteenala, tiedeyhteisössä vaikuttavat kulttuurit ja käytännöt, normit, asenteet ja arvostukset
yksilökohtaiset ja ammatilliset tekijät	sukupuoli, ikä, ammatillinen asema, tehtävä
tietojärjestelmän saavutettavuus	fyysinen etäisyys päätteelle, käytön helppous, hakutaidot, järjestelmän käytettävyys ja toimivuus
lähteeseen liittyvät tekijät	lähteen tuttuus, vertaisarviointi ja lähteen maine, aihe relevanssi

## 2.3 KIRJASTOHENKILÖSTÖN TYÖN KESKEISET PIIRTEET

### 2.3.1 KIRJASTOTYÖN YDINTEHTÄVÄT ERI KIRJOITTAJIEN JÄSENTÄMINÄ

Muutos kohti käyttäjäsuuntautuneisuutta

Perinteisesti palvelun tuottajan rooliin kuuluva tehtävä on ollut kulttuurinen rooli eli lukemisharrastuksen edistäminen sekä fyysisen tilan tarjoaminen. Myös pääsyn tuottaminen tiedon lähteille voidaan katsoa palvelun tuottamiseksi. Tämä tehtävä vaatii tiedon valikoimista (elektroniset kokoelmat, Intranet ja portaalit), etäkäyttömahdollisuuden sekä räätälöityjen informaatiopalveluiden tarjoamista. (Fourie 2004.) Akateemisen kirjastotyön ydinfokuksen siirtymisen paikasta (kirjasto) käyttäjään (asiakas) voidaan katsoa tapahtuneen jo 1960-luvulla telekommunikaatioteknologian kehittymisen ja MARC-formaatin kehittämisen myötä. Aikaisemmin akateeminen kirjastohenkilöstö keskittyi kirjaston sisällä olevaan informaatioon. Laajempien tietovarantojen saatavuuden myötä alettiin korostaa kirjastohenkilöstön taitoja alakohtaisina spesialisteina, opettajina ja asiakkaiden tiedontarpeiden tulkitsijoina. 1970-luvulta alkaen akateemisia kirjastoja kohdannut muutostahti on edelleen kasvanut lisääntyneen informaatioteknologian käytön vuoksi. 1980-luvulle tultaessa kirjastohenkilöstön toimenkuva alkoi laajentua perinteisemmistä kokoelman hoitoon liittyvistä tehtävistä kattamaan uusia toimintoja kuten pääsyn tarjoaminen kirjaston resursseihin, käännöstehtävät ja markkinointi. Painopiste siirtyi kirjoista huolehtimisesta verkostoissa navigoijaksi. (Rice-Lively & Racine 1997.) Andaleeb & Simmons (1998) katsovat, että myöhemmin useat tekijät kuten kilpailupaineet, tiedon saatavuuden lisääntyminen, kustannusten kasvu ja lisääntynyt tietoisuus opiskelupaikan valinnassa ovat johtaneet siihen, että akateemiset kirjastot ovat tulleet käyttäjäsuuntautuneemmiksi.

Uudet palvelut ovat muuttaneet kirjastotyötä enemmän sisältöjen ja koulutuksen asiantuntijatyöksi. Muutoksia on tapahtunut paljon ja kirjastoalalla käytettävä ammattikieli ei Billingsin mukaan ole pysynyt ympäristön muutosten tahdissa. Käsitteitä ei välttämättä ole nimetty, tunnistettu tai määritelty kirjastohenkilöstön kielessä. (Billings 1998.)

Tiimityön lisääntyminen

Herold (2004, 117-119) katsoo, että digitaalisessa ympäristössä kirjastotyöstä yhä suurempi osa on projektipohjaista ja että tiimien käyttö on tullut yhä tärkeämmäksi. Heroldin mukaan useimmat kirjastot hyödyntävät tiimejä. Myös ryhmätyön tärkeys on raportoitu. Tower (1997) esittää, että merkittävä osa kirjastohenkilöstön työstä tapahtuu ryhmissä. Kirjastoissa käytetään pienryhmiä päätöksentekoon ja kirjastojen johto soveltaa päätöksenteossaan pienryhmäteknikoita kuten laatupiirejä. Kirjastohenkilöstön keskinäistä kommunikaatiota on kuitenkin tutkittu vähän.

## Kouluttajan roolin korostuminen

Kouluttajan roolilla kirjastotyössä on pitkät perinteet ja se on kirjallisuudessa laajasti käsitelty aihealue. Kouluttajan roolin merkitystä painotti ensimmäisenä Melvil Dewey v. 1876 *American Library Journal*issa ilmestyneessä artikkelissaan ”The Profession”. (Rice-Lively & Racine 1997.) Nykyisin kirjastohenkilöstön kouluttajan roolin käsittely kirjallisuudessa keskittyy pääasiassa informaatiolukutaidon opettamisen ympärille. Ilmaisuu informaatiolukutaito esitettiin 1974 mutta on huomattava, että kirjastohenkilöstön kouluttajan rooli on tätä vanhempi. Yhdysvalloissa kirjastohenkilöstö on tarjonnut kirjastoa koskevaa tai bibliografista ohjeistusta<sup>9</sup> jo ennen sisällissotaa. Käsite informaatiolukutaito kehittyi suurelta osin reaktiona erilaisten tietöformaattien kasvavaan määrään. Digitaalisen teknologian tuloksena sekä saatavilla olevan tiedon määrä että erilaisten tietöformaattien määrä on kasvanut. Juuri tässä kontekstissa ilmaisu informaatiolukutaito on saanut nykyisen suosionsa. Grafstein katsoo, että informaatiolukutaito ei rajoitu vain kirjaston sisäisiin resursseihin vaan siihen liittyvät ne tekniset taidot, joita tarvitaan digitaalisen tiedon hankkimiseksi ja siihen kuuluu myös kyky ymmärtää tieto ja arvioida sitä. Suuri osa informaatiolukutaitoa koskevasta kirjallisuudesta korostaa yleisten tiedonhaku- ja arviointitaitojen opetusta. Kriittisen ajattelun taitoa ja kykyä elinikäiseen oppimiseen ei nähdä kuuluvaksi johonkin tiettyyn opiaineeseen. Informaatiolukutaitoa ei kirjallisuudessa tarkastella alakohtaisesti. (Grafstein 2002.)

Yhdysvalloissa on 1990-luvulta alkaen paneuduttu tiedonhaun opetukseen kehittämällä kansallisia Information literacy-ohjelmia ja muuttamalla kirjastojen painotuksia tähän suuntaan. (Sinikara 2000). Kouluttajan rooliin liittyvä tehtäväkenttä on laaja. Fourie (2004) lukee kouluttajan rooliin kuuluviksi asennekasvatuksen, bibliografisen ohjeistuksen sekä informaatiolukutaidon, informaation tutkimisen taitojen ja medialukutaidon opettamisen. (Fourie 2004). Levy & Roberts (2005, XI) katsovat, että eri alat ovat lähestyneet toisiaan. Raja-aidat hämärtyvät kirjastohenkilöstön ja muiden koulutusta tukevien ammattilaisten välillä.

Kirjoittajista kirjastohenkilöstön kouluttajan roolin merkityksen kasvamista ovat painottaneet muun muassa Hedman (2005) ja Williams & Zald (1997). Hedmanin (2005) mukaan muutokset viime vuosikymmenenä vaativat syvällisempää ymmärrystä kirjastohenkilöstön ammatti-identiteeteistä. Hän erottaa kaksi keskeistä muutostekijää: akateemistumisen sekä tieto- ja kommunikaatioteknologian työkalujen kehityksen. Asiantuntijuuden hän katsoo koostuvan tiedon hankinnan asiantuntemuksesta sekä informaatiolukutaidon välittämisestä. Tietotekniikan kehittyminen on aiheuttanut muutoksen käytännön työhön, sillä nykyään myös loppukäyttäjät hallitsevat työkaluja. Hedman näkeekin nyt informaatiolukutaidon välittämisen kirjastonhoitajan ydintehtäväksi. (Hedman, 2005.) Myös Williams & Zald (1997) painottavat yliopistokirjastojen kohdalla informaatiolukutaidon opettamisen merkitystä koska tutkimus

---

<sup>9</sup> Termi bibliografinen ohjeistus viittaa perinteisiin (esim. painettuihin) resursseihin kun taas termi informaatiolukutaito on laajempi käsite.

ja koulutus nojaavat yhä enemmän maailmanlaajuisiin verkostoihin ja opiskelijoilta puuttuu usein nopeasti muuttuvassa ympäristössä tarvittavat taidot.

### Kouluttajan rooli akateemisissa kirjastoissa

Miller & Benefiel (1998) esittävät, että kirjastotyöntekijöiden kouluttajan statuksesta on keskusteltu jo 1950-luvulta lähtien. Heidän mukaansa  $\frac{3}{4}$  tiedekirjastojen henkilöstöstä tavoittelee kouluttajan statusta. (Miller & Benefiel, 1998.) Osa kirjoittajista on sitä mieltä, että kirjastotyöntekijöiden ei tule yrittää olla opettajia vaan heidän on keskityttävä siihen mitä he osaavat parhaiten eli neuvontapalveluihin. Leckie & Fullerton (1999).

Julienin (2000) mukaan opetustyötä tekevä kirjastohenkilöstö kohtaa erilaisia haasteita, joita ovat rajallisten resurssien lisäksi opettajat. Kirjoittajista Leckie & Fullerton (1999) ovat käsitelleet informaatiolukutaidon opettamista tiedekirjastojen kannalta yksityiskohtaisesti. Akateemisen kirjastohenkilöstön keskuudessa on yksimielisyys siitä, että heillä on ratkaiseva osa informaatiolukutaidon opetuksessa ja että tarvitaan yhteistyötä opettajien kanssa. Kuitenkin useat tutkimukset ovat osoittaneet, etteivät tiedekirjastojen henkilöstö ja opettajat ymmärrä toistensa rooleja ja odotuksia kovin hyvin. Opettajat uskovat usein, että opiskelijat oppivat kirjaston käyttötaidot itsekseen eivätkä he siten ota vastuuta näiden taitojen opettamisesta. Leckie & Fullerton (1999) esittävät, että kirjallisuuden mukaan opettajat usein uskovat opiskelijoiden oppivan kirjastoissa tarvittavat tutkimustaidot omin avuin. Myös Feldman & Sciammarella (2000) katsovat, että kirjastohenkilöstöllä ja opettajilla on usein erilaiset käsitykset kirjastojen ja kirjastohenkilöstön roolista opiskelijoiden kouluttamisessa ja siksi heidän välistään vuorovaikutusta voidaan parantaa. Feldman ja Sciammarella (2000) katsovat kollegoidensa kanssa käymien keskustelujen perusteella, että opettajat aliarvostavat kirjastohenkilöstön asiantuntemusta kirjastotieteen alalla ja ymmärtävät sen väärin. He painottavatkin, että kirjastohenkilöstön on korostettava kouluttajan roolinsa tärkeyttä akateemisen yhteisön sisällä.

Leckie & Fullerton (1999) erottavat seuraavat viisi vaihtoehtoista lähestymistapaa informaatiolukutaidon opettamiseen:<sup>10</sup>

1. Informaatiolukutaidon opettaminen omana kokonaisuutenaan: kirjastohenkilöstö opettaa ydinkäsitteet. Kirjallisuudessa on kuitenkin runsaasti esimerkkejä siitä, kuinka vaikeata on opettaa informaatiolukutaitoa lyhyessä ajassa koska aihepiiri on laaja ja se kasvaa jatkuvasti.
2. Käyttäjien tarpeita painottava lähestymistapa: yleensä opettajat olettavat tuntevansa tiedontarpeet ja esittävät oppilaille asiat oppiaineensa rakenteen pohjalta. Kirjastohenkilöstö taas haluaa tietää käyttäjien tarpeet jotta he voisivat palvella asiakkaita paremmin. Tähän liittyy

<sup>10</sup> Amerikkalaisessa kirjallisuudessa paljolti käsitelty aihe (jota ei tarkemmin käsitellä tässä yhteydessä) on se tulisiko kirjastohenkilöstölle myöntää vastaava kouluttajan status kuin yliopistojen varsinaisissa opetustehtävissä toimiville.

yleensä sen selvittäminen mitä asiakkaat eivät tiedä ja tämän tiedon puutteen korjaamisen suunnittelu

3. Yleistaitoja painottava lähestymistapa, johon liittyy yleistaitojen kuten kriittisen ajattelun ja tiedonhankinnan perustaitojen opetus.
4. Tehokkuutta painottava lähestymistapa: kirjastohenkilöstölle esitetyt kysymykset ovat usein samankaltaisia ja koskevat kirjaston käytön perustaitoja. Yksityiskohtaisten ohjeiden antaminen vie aikaa ja on kallista sekä tehotonta. Siksi lähestymistavassa nähdään, että on edullista antaa opetusta yhtäaikaan laajalle joukolle.
5. Vertaisasemaa korostava lähestymistapa, jossa on kyse siitä onko kirjastohenkilöstö oikeutettu yhtäläiseen asemaan tutkimusta harjoittavien opettajien kanssa. Koska suurin osa kirjastohenkilöstöstä ei tee akateemista tutkimustyötä niin heille on tärkeää sen osoittaminen, että he tekevät opetustyötä.

Kirjastohenkilöstö voi Leckien & Fullertonin (1999) mukaan toimia kolmessa erilaisessa roolissa informaatiolukutaidon opettamisessa:

1. Kirjastohenkilöstö pedagogisessa yhteistoiminnassa. Grafstein (2002) painottaa, että informaatiolukutaidon opettamisvastuu tulee olla jaettua eikä sitä tule rajata vain kirjastojen vastuulle. Jos kirjastohenkilöstön tehtävänä on opettaa yleinen informaatiolukutaito (tiedonhakutaidot ja yleiset kriittisen ajattelun taidot) niin opettajien tehtävänä on ilmoittaa ne informaatiolukutaitoon liittyvät taidot, jotka sisältyvät oppiaineen tutkimusparadigmoihin ja menettelytapoihin. Esimerkkeinä tällaisista taidoista Grafstein mainitsee todistusaineiston validiteetin arvioimisen, argumentoinnin sisällön arvioimisen sekä kyvyn tuottaa itsenäisiä ratkaisuja.
2. Kirjastohenkilöstö pedagogisina johtajina ja ohjaajina. Osa opettajista hyväksyy sen asian, että kirjastohenkilöstö ottaa johtoaseman informaatiolukutaidon opetuksessa.
3. Kirjastohenkilöstö pedagogisena tukena, jossa roolissa kirjastohenkilöstö avustaa opettajia.

Kirjastohenkilöstöllä ja opettajilla on usein erilaiset käsitykset kirjastojen ja kirjastohenkilöstön roolista opiskelijoiden kouluttamisessa ja heidän välistä vuorovaikutusta voidaan parantaa. City University of New Yorkiin tekemänsä kyselytutkimuksen tulokseksi Feldman & Sciammarella (2000) saivat sen, että kirjastotyöntekijöitä ei luonnehdittu opetushenkilöstöön kuuluviksi vaikka kirjastohenkilöstön työhön sisältyi opetustehtäviä ja että 80 % kirjastotyöntekijöistä koki sopimattomaksi sen, ettei heillä ollut opetushenkilöstön statusta. (Feldman & Sciammarella 2000.)

Asiakkaiden kouluttamisen lisäksi kirjastohenkilöstön työtehtäviin liittyy myös kollegoiden kouluttaminen. Miller & Benefiel (1998) esittävät, että kokeneempien työntekijöiden rooli uudempien kirjastoalalle tulijoiden ohjaajina (ns. mentorointi) on saanut paljon tukea. Heidän mukaansa ohjaajuudella ja roolimalleilla on ollut positiivisia vaikutuksia. Ongelmaksi mentoroinnissa on muodostunut se, etteivät uudet

alalle tulijat ole löytäneet halukasta tai pystyvää henkilöä ohjaajan rooliin. Youngmanin (1999) mukaan kokeneemmat kirjastotyöntekijöitä tulee hyödyntää kun palkataan uutta henkilöstöä.

#### Verkko-osaamisen korostuminen

Kirjoittajista Newton (1999) erottaa erilliseksi kouluttajan rooliksi internet-kouluttajan. Hän katsoo, että internet-taitojen opettaminen vaatii useita taitoja, joihin kuuluvat tiedot internetistä, tiedonhakutaidot, esitys- ja puhetaidot, taidot tehdä ohjeita, internetin jakelumuotojen ymmärtäminen, kokemus sähköisten tietoresurssien käytön opetuksesta ja kyky arvioida internet-koulutusohjelmia. Jos hyväksytään se premissi, että kirjasto- ja informaatioammattilaisten on hankittava uusia taitoja kouluttajan roolin vuoksi on pohdittava sitä, kuinka kirjastohenkilöstön edustajia voidaan kouluttaa internet-kouluttajiksi. (Newton, 1999.) Varsin lähelle Newtonia päätyy Fourie (2004), joka liittyy opetustehtäviin julkaisijan roolin. webbisivujen ja intranetin lisäksi kirjastohenkilöstön edustajien on julkaistava myös webbikoulutusmateriaalia, tukitiedostoja, manuaaleja ja alakohtaisia oppaita

#### Työtehtävien monipuolistuminen

Kirjastotyön muuttumisesta ja tehtäväalueiden laajenemisesta on kirjoitettu paljon. Tekijöitä joiden uskotaan vaikuttavan kirjastotyön muutokseen ovat muun muassa internet ja digitaaliset kirjastot, palvelun muutokset, opetustaitojen lisääntynyt tarve sekä uudet tiedonkäyttäjät. (Fourie 2004.) Muutospaineita ovat olleet luomassa myös budjettirajoitukset mikä on heijastunut työtehtävien monipuolistumisena. Tästä esimerkkinä Buttlar ja Garcha (1998) esittävät, että aikaisemmin ammattimaisille luetteloijille kuuluneita työtehtäviä on siirtynyt tukitehtävissä toimivalle henkilöstölle. Kirjastohenkilöstön on oppimisen ja henkilökohtaisen kehityksen vuoksi jatkuvasti omaksuttava uusia rooleja, tehtäviä ja työkäytäntöjä. (Newton, 1999). Eräs uusi tehtävä on Fourierin (2004) painottama lobbaaminen.

#### Kirjastohenkilöstöltä vaadittavat osaamisvaatimukset

Voidaan esittää useita erilaisia listoja kirjastohenkilöstön ydintehtävistä ja kirjastotyössä tarvittavista taidoista. Näihin osaamisvaatimuksiin liittyy usein kouluttautumisen tarve.<sup>11</sup> Karhulan (2005) mukaan osaamista tulisi laajentaa etenkin seuraavilla alueilla:

1. Neuvonnan ja tiedonhallinnan verkkopalvelut, sisällöntuotanto, verkkoviestintä, lisäpalveluiden ja uusien teknologioiden kehittäminen.
2. Kuva- ääni- ja arkistoaineistojen kehittäminen.

---

<sup>11</sup> Esimerkkeinä kouluttautumistarpeista voidaan mainita Helsingin yliopiston kirjastohenkilöstön kouluttautuminen Helsingin yliopiston Koulutus- ja kehittämiskeskus Palmeniassa sekä tässä tutkimuksessa ilmennyt omaehtoinen työtehtäviin liittyvä kouluttautuminen, jonka aihealueina mainittiin mm. kuvankäsittely, Word, Excel, asiakaspalvelun englannin kieli sekä laatukoulutus. Kirjastohenkilöstön kouluttautumistarpeiden yksityiskohtainen käsittely vaatisi oman tutkimuksensa.

3. Palvelukanavien ja niiden yhdistelmien tuntemus.
4. Asiakkuuden ja laadun hallinnan menetelmät.
5. Tekijänoikeuksien ja sopimusneuvottelujen hallinta.

Steinerova (2001) puolestaan painottaa, että nopea teknologinen kehitys viime vuosikymmeninä on aiheuttanut muutoksia kirjastojen käyttämiin perinteisiin lähestymistapoihin, metodeihin ja ratkaisuihin. Hän katsoo, että informaatioammattilaisten tulee olla käyttäjien kumppaneita ja heidän tehtävänä on tukea, neuvoa ja kouluttaa tiedon etsinnässä. Hänen mukaansa informaatioammattilaisilta vaaditaan seuraavat taidot:

1. Luovan ongelmanratkaisun taito, johon sisältyy kyky tukea muita ihmisiä tiedon hankinnassa.
2. Ammattimaisuus joka perustuu erikoistuneiden palveluammattien kuten lakimiesten ja opettajien konsultointiin, tukeviin ja väliin tuleviin periaatteisiin.
3. Sosiaaliset ja kommunikointitaidot.

Työpaikkailmoituksia tutkineiden Lynchin ja Smithin (2001) mukaan 50 %:ssa hallinnollisista tehtävistä vaadittiin tietoja tai kokemusta kirjastojärjestelmistä.<sup>12</sup> Vaatimuksena olivat yleensä ilmaistu yleistiedot. Tarkempia vaatimuksia kuten taitoja tietyistä sovellusohjelmista ei esitetty hallinnollisia tehtäviä koskevissa työpaikkailmoituksissa. Useasti ilmaistu vaatimus oli kyky kirjalliseen ja suulliseen viestintään. Viestintäkykyjen vaatimus oli kasvanut tasaisesti vuoden 1973 25 %:ta vuoden 1998 45 %:n. Viestintätaitoja seurasivat vuorovaikutustaidot sekä kyky toimia opettajien, opiskelijoiden ja henkilöstön kanssa. Myös kirjaston kehittämiseen tähtäviä visioita toivottiin työpaikkailmoituksissa. Viestintä- ja vuorovaikutustaidot sekä yleistiedot kirjastojärjestelmistä tulivat aikaisempien hallinnollisten, suunnittelu-, organisointi- ja budjetoitaitojen lisäksi. Eivät niiden tilalle. 42 %:ssa työpaikkailmoituksista edellytettiin aikaisempaa kokemusta hallinnollisista tehtävistä. (Lynch & Smith 2001.)

Tarve elinikäiseen oppimiseen

Kirjastohenkilöstön työrooleihin kuulu olennaisena osana opiskelu. Kirjastotyöntekijöiden on osattava arvioida omat kykynsä muuttuvan ympäristön ehdoilla ja heidän on osattava toimia riippumattomina elinikäisinä oppijoina. (Fourie, 2004). Toimintaympäristön muutokset vaativat sitoutumista elinikäiseen oppimiseen. (Rice-Lively & Racine, 2007).

Turner & Raskin (2004. 82, 110-113) painottavat koulutuksen merkitystä kirjastoissa. Heidän mukaansa on tärkeää antaa kasvumahdollisuuksia sekä mahdollisuus työnkuvan muuttamiseen. Valmennus ja ohjaus voivat heidän mukaansa vähentää henkilöstön vaihtuvuutta ja lisätä työtyytyväisyyttä. He painot-

<sup>12</sup> Myös Suomessa esiintyy vaatimuksia/toivomuksia tietyn kirjastojärjestelmän osaamisesta. Esim. Pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen sijaisuuksien ehdoton edellytys on Millenium-kirjastojärjestelmän hallinta. (Seure 2008)



tavat sellaisen henkilöstön ohjauksen merkitystä, jossa vanhemmat henkilöstön jäsenet auttavat yleensä nuorempia organisaation tuntemisen oppimisessa, ongelmatilanteiden käsittelyssä ja urasuunnittelussa. Vanhemmat henkilöstön jäsenet voivat vastavuoroisesti oppia teknisiä taitoja uudemmilta henkilöstön jäseniltä. Vertaisasemassa olevat kollegat ovat usein johtoa enemmän vastuussa ohjauksesta.

Ali (1986 ) ja Bunge (1982) esittävät; tässä Varjles (1996) seuraavat mahdolliset tiedonhankintakanavat kirjastohenkilöstölle ajan tasalla pysymiseksi oman alan kehityksen tasalla:

1. indeksit ja tiivistelmät sekä viimeisimpien tietojen hankkiminen esim. kurssituksen avulla
2. kopiot artikkeleista ja/tai sisällysluetteloista
3. henkilöstön kokoukset
4. työpaikkakoulutus
5. kollegoiden raportit niistä workshopeista ja konferensseista joihin he ovat osallistuneet
6. sähköposti ja keskusteluryhmät

Kirjallisuudessa on raportoitu tutkimustyötä tekevien kirjastotyöntekijöiden myönteinen asenne opiskeluun. Tutkimustyötä tekevät kirjastotyöntekijät uskovat, että ammattikäytäntöihin liittyvä jatkuva opiskelu on lähtökohta itseyttämiselle ja sopeutumiselle työn muuttuviin vaatimuksiin ja ilman tällaista oppimista ei voida ylläpitää erikoistumista tai asiantuntijuutta. (Watson-Boone, 2000).

#### Yhteistyöverkoston synty

Karhula (2005) painottaa, että suomalainen kirjastokenttä on vahvasti verkostoitunut ja että yhteishankkeet ja -palvelut ovat tiivistäneet suomalaisten kirjastojen yhteistyötä varsinkin 2000-luvulla. Kansalliskirjaston tuella korkeakoulukirjastoille on luotu yhteistä infrastruktuuria johon sisältyvät mm. yhtenäinen kirjastojärjestelmä (Voyager), tiedonhakuportaali (Metalib), elektronisten dokumenttien hallinta- ja säilytysjärjestelmä (Encompass) sekä elektronisten aineistojen hankintakonsortio (FinElib). Karhulan mukaan yhteishankkeet ja konsortiot ovat johtaneet siihen, että uusiksi vaikuttajaryhmiksi kirjastoseurojen rinnalle ovat nousseet eri kirjastosektoreiden neuvostot: yliopistokirjastojen neuvosto (1996), yleisten kirjastojen neuvosto (2003) ja erikoiskirjastojen neuvosto (2003).

#### Useita asiakasryhmiä

Akateemiset kirjastopalvelut on suunniteltu täydentämään yliopiston opetus- ja tutkimustehtäviä mutta kirjastojen ja tietopalveluiden merkittävänä asiakkaina voivat olla myös yritykset. Eräät kirjastot ovatkin panostaneet yritysasiakkaiden palvelemiseen. Esimerkiksi Kuopion yliopiston kirjasto aloitti tiedonha-

kujen tekemisen tutkimuspalveluja käyttäville yrityksille. (Huuhtanen & Karttunen, 1988, 47). Samoin Teknillisen korkeakoulun asiakaskuntaan kuuluu yrityksiä. Otaniemen teknologiakylän yritysten yleisimpiin tiedonlähteisiin kuukausitasolla kuului kirjasto. (Toivonen, 1988, 38). Kirjastot ja tietopalvelut voivat toimia myös kilpailutilanteessa jolloin niiden on panostettava palveluun. Valkonen (1988) painottaa, että Patentti- ja rekisterihallituksessa on panostettu palvelun kehittämiseen koska se toimii kilpailutilanteessa. Sen kilpailijoita patentinhausassa ovat ulkomaiset patenttiviranomaiset, tietopalvelussa patenttitietokannat ja kaupparekisterissä kaupalliset tiedostot. (Huuhtanen & Karttunen, 1988, 43-45.) Uudet erityisryhmille räätälöidyt tietotuotteet vaativat aikaisempaa enemmän tietämystä ja älyllistä näkemystä. (Steinerova, 2001).

### 2.3.2 KIRJASTOHENKILÖSTÖN TYÖTEHTÄVIÄ KOSKEVIA TUTKIMUKSIA

Rice-Lively & Racine (1997) suorittivat vuonna 1992 suuressa tutkimusyliopistossa focus group – tekniikalla tapaustutkimuksen, johon osallistui kirjastoalan opiskelijoita ja opettajia sekä kirjastohenkilöstön edustajia. Keskustelujen perusteella ei ollut löydettävissä mitään yksittäistä roolia. Perusasiat kirjastotyössä – asiakkaiden tiedon tarpeiden määrittely ja käyttäjien ohjaaminen tiedontarpeita vastaavien lähteiden luo - eivät olleet vastaajien mielestä muuttuneet teknisen kehityksen myötä.<sup>13</sup> Sen sijaan painopiste kirjastotyössä oli siirtynyt uudestaan käyttäjäkeskeiseksi – vastaajat viettivät enemmän aikaa käyttäjien kouluttamisessa sekä uusien palveluiden ja sähköisten resurssien markkinoinnissa. Vastaajien mielestä oli löydettävissä neljä yleistä kirjastoalalla tarvittavaa ihmissuhdetaitoa joita olivat: (Rice-Lively & Racine, 1997)

1. Hyvä kommunikointikyky – on osattava tehdä tulkintoja ja kuunnella.
2. On omattava osattava arvioida millaista informaatiota ja kuinka paljon asiakkaat tarvitsevat.
3. On osattava toimia sillanrakentajana informaation ja käyttäjän välillä.
4. Toiminta verkostoituneessa informaatioympäristössä vaatii uusia taitoja jotka ovat teknisiä, kognitiivisia ja käyttäytymiseen liittyviä.

Lynch & Smith (2001) tutkivat *College & Research Libraries*-lehdessä olleita tiedekirjastojen työpaikkailmoituksia. Heidän mukaansa on tapahtunut työtehtävien yhdistämistä, mikä voi johtua budjettirajoituksista. He uskovat, että siirtymistä tiedekirjastoissa on tapahtunut perinteisemmistä tehtäväkohtaisesta asiantuntijuudesta kohti laajempia ja monimutkaisempia työtehtäviä. Kirjoittajien aineistossa useita työtehtäviä sisältäneiden työpaikkailmoitusten määrä oli noussut vuoden 1983 14 %:sta vuoden 1998 32 %:n. Useita työtehtäviä koskeneissa työpaikkailmoituksissa ei kuitenkaan korostettu atk-taitoja. 1990-luvulle tultaessa alettiin useassa ilmoituksessa vaatia viestintätaitoja ja esitettiin luonteenpiirteistä erilaisia

---

<sup>13</sup> Osan työpaikka oli kuitenkin syntynyt teknisen kehityksen myötä. Näihin uusiin työpaikkoihin liittyviä työtehtäviä olivat mm. WWW-sivujen luominen sekä tietoverkkoihin liittyvät tehtävät.

toivomuksia kuten luovuus, innostuneisuus tai joustavuus. Työtehtävien yhdistäminen korostaa luonteenpiirteiden merkitystä.

Christiansonin (2004) tiedekirjastoihin tekemän survey-tutkimuksen mukaan kirjastohenkilöstö piti tärkeimpinä osaamisalueina suhteiden kehittämistä opettajien kanssa, informaatiolukutaidon opettamista, elektronisten lähteiden vaikutuksen tuntemista kokoelmatyöhön ja palveluihin, oman aihealueen referenssilähteiden tuntemusta sekä esitys- ja opetustaitoja. (Christianson, 2004.)

### 2.3.3 KIRJASTOHENKILÖSTÖN TIEDONLÄHTEIDEN KÄYTTÖÄ KOSKEVIA TUTKIMUKSIA

Watson-Boonen (2000) mukaan työkokemus kirjastoalalla vaikuttaa lähteiden käyttöön. Työkokemuksen karttuessa muodollista tietoa aletaan yhdistämään käytännölliseen tietoon ja alkuperäinen oppiminen on vähemmän tietoisessa osassa. Asiantuntijuuden kehittyessä tietoisuus muodollisesti opituista asioista katoaa ja sovelletaan käytännössä opittuja asioita erilaisiin tilanteisiin.

Brown ja Ortega (2005) tutkivat tiedonlähteiden käyttöä lääketieteellisissä kirjastoissa. Suosituimpia tiedonlähteitä olivat henkilökohtainen kommunikointi, postituslistat ja akateemiset aikakauslehdet. Akateemisia aikakauslehtiä käytettiin pääasiassa informaatiolukutaidon opettamiseen (21 %), tilauspäätöksiin (12 %) sekä omaan tutkimustoimintaan (11 %). Suosituimmat aikakauslehdet (College & Research Libraries 49 %, Issues in Science and Technology Librarianship 40 % ja Science and Technology Libraries 29 %) eivät olleet ISI:n Journal Citation Reportsissa viitatuimpia vaan omat kokemukset sekä kollegoiden ja asiakkaiden mielipiteet olivat valinnassa merkittävämpiä tekijöitä. Käytettyjen tiedonlähteiden yleisyysjärjestys oli seuraava:

1. henkilökohtainen viestintä
2. postituslistat
3. akateemiset jornaalit
4. webbisivustot
5. konferenssit
6. kaupalliset/ammattilehdet
7. konferenssiesitykset
8. kustantajien materiaali
9. monografiat
10. muut lähteet

Kaikkien lähteiden merkitys väheni sen mukaan kuinka kauan vastaajat olivat toimineet kirjastoalalla. Toisten ihmisten käyttöön lähteenä liittyvät sosiaaliset verkostot. Linin (2001) esittämän sosiaalisen

pääoman verkostoteorian mukaan saatavilla olevien sosiaalisten resurssien laatu vaikuttaa saataviin tuloksiin. Sosiaaliset resurssit ovat hyödykkeitä, joita on saatavilla verkoston avulla. Niihin kuuluvat aineettomat hyödykkeet kuten sosiaalinen asema, tutkimusyhteistyö ja informaatio sekä aineelliset hyödykkeet kuten raha. (Johnson, 2004.)

Finlay & Finlay (1996) tutkivat kirjastohenkilöstön internetin käyttöä kolmessa kanadalaisessa kirjastossa sen suhteen miten tekniset ja menetelmälliset taidot, henkilökohtainen innovatiivisuus sekä tilannekohtaiset muuttujat kuten esim. tukea antava ympäristö vaikuttavat internetin käyttöön. Heidän mukaansa yksilölliset erot ovat tärkeitä etsittäessä eroja internetin käyttöön. Teknisillä ja menetelmällisillä taidoilla on suora ja merkittävä vaikutus asenteisiin internetiä kohtaan ja käytettyjen internettyökalujen määrään.

Innovatiivisuudella kirjoittajat tarkoittivat yksilön avoimuutta uusille kokemuksille ja ylläkkeille sekä kyvyn siirtää uusia käsitteitä, ideoita, tuotteita tai palveluita omaan käyttöönsä sekä alhaista kynnystä tunnistaa uusien ideoiden soveltamismahdollisuuksia. Tutkimuksen päätulokset olivat seuraavat:

1. Riittävä tiedon taso on ennakoedellytys internetin vaihtelevalle ja usein tapahtuvalle käytölle.
2. Tiedon taso liittyi käytettyjen internettyökalujen määrään.
3. Tietoja ei ollut hankittu koulutuksen kautta, mikä viittaa siihen ettei tutkimuksen suoritusajankana (1996) ollut tehokkaita koulutusohjelmia.
4. Innovatiivisuus liittyi käytön määrään jos tietojen taso oli korkea.
5. Innovatiivisilla kirjastohenkilöstön edustajilla on positiivisempi asenne internetin käyttöön riippumatta tiedon tasosta.
6. Esimiehen kannustuksella ja oppimismahdollisuuksilla on vaikutusta internetin käytön kannalta.
7. Iällä, koulutuksella, ammattiasemalla ja työn sijaintipaikalla ei ollut vaikutusta internetin käyttöön.

### 2.3.4 KIRJASTOJEN VÄLINEN YHTEISTYÖ TIEDON LÄHTEENÄ

Kollegaverkostot vaikuttavat ammatillisen tiedon hankintaan. Rodger, Jörgensen & D'Elia (2005) tutkivat julkisten kirjastojen välistä yhteistyötä Yhdysvaltain suurimmilla metropolialueilla survey-tutkimuksen avulla. Maantieteellinen sijainti vaikutti yhteistyöhön. Kirjastot pitivät parhaina partnereina oman osavaltion tai kaupungin kirjastoja. Kumppanuuteen liittyi epämuodollisia keskusteluja hallinto-henkilöiden kesken. Nämä kumppanuudet toimivat hyvin. Yhteistyötä projektien muodossa harjoitti 67,5 % julkisista kirjastoista. Suurimmat kirjastot (budjetin koolla ja henkilöstömäärällä mitattuina) sekä suurimmilla metropolialueilla toimivat kirjastot harjoittivat eniten yhteistyötä.

### 3. AIKAISEMPAA TUTKIMUSTA

#### 3.1 LECKIEN, PETTIGREW’N & SYLVAININ YLEISTÄ AMMATILLISTA TIEDONHANKINNAN MALLIA KOSKEVA TUTKIMUS

##### 3.1.1 LECKIEN & PETTIGREW’N KOTISAIRAANHOITAJIA KOSKEVA TUTKIMUS

Leckie & Pettigrew (1996) tekivät pilottitutkimuksen haastatteleamalla yhdeksää ontariolaista kotisairaanhoitajaa. He löysivät tukea seuraaville Leckien, Pettigrew’n & Sylvainin (1996) mallissa esitetyille työrooleille: palvelun tuottajan rooli, joka käsitti potilaan hoitoon liittyvät tehtävät, opiskelijan rooli, joka käsitti kursseille osallistumisen, hallinnollinen rooli, joka käsitti muun muassa potilaiden uloskirjotukset sekä hoitoaineiston laadinnan, kouluttajan rooli, joka käsitti terveiden elämäntapojen opastamisen sekä julkiseen sairaanhoitoon liittyvän neuvonnan. Mallin ulkopuolisena roolina he löysivät neuvonantajan roolin, joka käsitti potilaiden ja heidän perheidensä avustamisen sairauksiin liittyvissä psykososiaalisissa ongelmissa Tutkijan roolille ei tutkimuksessa löydetty tukea.

Muodollisina tiedonlähteinä kotisairaanhoitajat käyttivät hakemistoja, esitteitä, puhelinluetteloita ja kirjoja. Epämuodollisiin tiedonlähteisiin kuuluivat kollegat, ylihoitajat ja muut esimiehet sekä oma kokemus ja omat tiedot. Pilottitutkimuksessaan Leckie & Pettigrew eivät käsitelleet työroolien ja tiedonlähteiden käytön välistä suhdetta.

##### 3.1.2 GOODALLIN SIHTEEREITÄ KOSKEVA TUTKIMUS

Goodall (2004) teki ensimmäisenä sihteereitä koskevan Leckien, Pettigrew’n & Sylvainin (1996) mallia testaavan tutkimuksen. Tutkimus on merkittävä siksi, että sen avulla voitiin laajentaa ko. mallin soveltuvuusalueetta. Goodallin mukaan näet ei ole yksiselitteistä voidaanko sihteereitä pitää ammattilaisina. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat ontariolaisen oikeusaputoimiston sihteerit. Tulosten mukaan Leckien, Pettigrew’n & Sylvainin (1996) mallissa esitetyt tulokset pitivät paikkansa muutamien poikkeuksin.

Palvelun tuottamista ei mainittu suoraan ehkä siitä syystä, että palvelun tuottaminen liittyi kaikkiin työtehtäviin. Kun sihteerit käyttivät sanaa ”asiakas” he viittasivat työpaikkaansa yleisesti mutta heillä ei ollut suoraa henkilökohtaista kontaktia asiakkaisiin. Palvelun tuottamisella tarkoitettiin muiden ammattilaisten työn tukemista tai yleisesti ”toimistohallintoa”. Työpaikalla oleva tietokanta oli tärkein työkalu palvelun tuottajan roolissa.

Useimmin mainittu rooli oli hallinnollinen. Sihteereiden tutkijan rooli oli vähäinen. Tutkijan rooliin liittyi muiden työn tukeminen sekä taustatietojen etsiminen. Kouluttajan rooli esiintyi kahdella tavalla: a) tulokkaiden perehdyttämisenä b) kommunikoitaessa muiden organisaatioiden kanssa yhteisistä periaatteista ja käsitteistä sopimiseksi. Opiskelijan rooli liittyi oman organisaation ja muiden organisaatioiden

uusien prosessien opiskeluun. Sihteerit kuitenkin mainitsivat opiskelijan roolin liittyvän vain tietokoneen käyttäjäkoulutukseen.

Useita Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) mallin piirteitä kuten demografiset tekijät ja ennustettavuus jätettiin mainitsematta. Sen sijaan haastatteluissa korostettiin informaatiotarpeiden kontekstia ja frekvenssiä. Etsitty tieto riippui siitä, kuka tarvitsi tietoa ja miksi. Tiedontarpeiden monimutkaisuus liittyi lähinnä kouluttajan rooliin. Haastatteluista löytyi kaksi uutta tiedon tarpeiden piirrettä: vaarallinen eli arkaluontoinen tieto sekä joihinkin tiedonlähteisiin liittyvä kognitiivinen ja emotionaalinen taakka. Käytettyjen tiedonlähteiden yleisyysjärjestys oli seuraava:

1. työpaikan hallinnollinen tietokanta
2. internet
3. monografiat
4. manuaalit
5. hakemistot lääkäreistä ja lakimiehistä
6. rikoslaki
7. organisaatiossa laadittu tieto
8. keskustelut

Tietoisuudella tiedon lähteistä oli merkittävä rooli informaatiokäyttäytymisessä. Tuttuus ja aikaisempi menestys, ajantasaisuus ja saavutettavuus mainittiin usein mikä saattoi selittää hallinnollisen tietokannan ja internetin mainitsemisen useimmin käytettyinä tiedonlähteinä. Henkilökohtaisen tiedon mainitsematta jättäminen saattoi johtua sihteerin työn luonteesta. Vaikka enin osa työstä liittyi tiedon hankintaan tai tuottamiseen niin luovaa tiedon yhdistämisen prosessia ei kuvailtu ja vaikka hiljainen tieto ja henkilökohtainen tieto ovat olennainen osa sihteerin työtä niin hallinnollista tietokantaa ja internetiä pidettiin tärkeämpinä työkaluina kuin omaa koulutusta tai tietoja.

### 3.1.3 WILKINSONIN LAKIMIEHIÄ KOSKEVA TUTKIMUS

Wilkinson (2001) haastatteli ontariolaisia lakimiehiä. Lakimiehet preferoivat tiedon hankinnassa epämuodollisia lähteitä, mikä Wilkinsonin mukaan vastaa aiemmin saatuja tuloksia muissa tutkimuksissa. Osa ei ilmaissut preferenssiään muodollisten ja epämuodollisten lähteiden suhteen. Kaikista vastanneista 68 % preferoi epämuodollisia lähteitä ja 14 % preferoi muodollisia lähteitä. Molemmat sukupuolet preferoivat epämuodollisia lähteitä. Epämuodollisten lähteiden preferoinnilla ei ollut myöskään tilastollisesti merkitsevää eroa yrityksen koon tai paikkakunnan koon suhteen.

Organisaation sisäisiä lähteitä preferoitiin muualla paitsi pienissä yrityksissä. Suuremmissa yrityksissä preferoitiin pienempiä yrityksiä enemmän sisäisiä lähteitä. Sukupuoli, kokemus, ikä ja paikkakunnan

koko eivät vaikuttaneet tiedonlähteiden valintaan. 31 % lakimiehistä ei osoittanut preferenssiä sisäisten ja ulkoisten lähteiden suhteen. 40 % preferoi sisäisiä lähteitä ja 29 % preferoi ulkoisia lähteitä.

Wilkinson löysi tukea vain kahdelle Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämälle työroolille. Nämä olivat palvelun tuottaja (asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen) sekä hallinnollinen rooli. Tutkijan, kouluttajan ja opiskelijan rooleja ei voitu erottaa selvästi palvelun tuottajan ja hallinnollisesta roolista.

### 3.1.4 SUOMEN PANKISSA TEHDYT TUTKIMUKSET

Kleemola (2003, 76-77) tutki Suomen Pankin sisäistä viestintää haastatteleamalla tiedotusyksikön työntekijöitä. Tutkimuksessa palvelun tuottajan ja asiantuntijan roolit olivat tärkeimpiä ja useimmin esiintyviä. Myös esimiehet hoitivat useita asiantuntijatehtäviä kuten kielenkääntämistä tai tilastojen suunnittelua. Erilaisia hallinnollisia rooleja ja niistä syntyviä tiedontarpeita työntekijöillä oli myös jonkin verran. Esimiesryhmällä hallinnollisia tehtäviä oli eniten ja ne liittyivät useimmiten osaston ja toimiston toiminnan ja töiden suunnitteluun sekä yhteydenpitoon johtokunnan ja muiden osastojen kanssa. Esimiesten lisäksi myös osastojen sihteereillä oli jonkin verran hallinnollisia tehtäviä, jotka liittyivät esimerkiksi osaston budjettiin ja sen seurantaan.

Tutkijan rooleja haastatelluilla työntekijöillä oli varsin vähän verrattuna Suomen Pankkiin yleisesti koska tutkimustyötä hoitavat pääasiassa osastot, jotka eivät osallistuneet tutkimukseen. Tutkijan rooli on ollut tavallisempi aiemmin myös muilla osastoilla, mutta kasvaneiden työpaineiden myötä tutkijan rooli on vähentynyt selvästi. Jonkin verran tutkijan rooli liittyy vielä asiantuntijoiden ja esimiesten tehtäviin etenkin Tilasto-osastolla.

Kouluttajan ja opiskelijan roolit eivät olleet keskeisessä asemassa tutkimukseen osallistuneilla työntekijöillä. Koulutustehtäviä heillä oli erittäin harvoin. Koko Suomen Pankkia ajatellen tulos saattaa olla väärin, koska esimerkiksi Kansantalouselämyksen osaston ekonomistien työhön liittyy myös koulutustehtäviä. Opiskelijan roolia ei mainittu työtehtävien yhteydessä, mutta Suomen Pankin koulutustarjonta on niin laajaa, että opiskelijan rooli työntekijöillä aika ajoin esiintyy.

Lindström (2004, 78–80) puolestaan tutki Suomen pankin tutkimusohjaajien ja ekonomistien tiedonhankintaa tutkimus- ja selvitystyössä. Roolit ja niihin liittyvät työtehtävät vaihtelivat osastoittain. Kaikkien ekonomistien ja tutkimusohjaajien työhön liittyi tutkimus- ja selvitystyötä ja osa ekonomisteista toimi myös jatko-opiskelijan roolissa. Siirtymätalouksien tutkimuslaitoksella ekonomistien työtehtäviin kuului myös edustustyyppisten asioiden hoitaminen kuten osallistuminen erilaisiin työryhmiin Euroopan keskuspankissa ja muihin osastoihin verrattuna nousi vahvasti esiin luennoitsijan/kouluttajan rooli. Tutkimusohjaajille Lindström löysi ainakin kolme työroolia: tutkija, tutkimuksen ohjaaja ja hallinnollisen työntekijä. Ekonomistien työnkuva oli heterogeeninen eikä yksiselitteistä ekonomistin roolia, joka määritteli-

si yksilön työtehtävät ollut löydettävissä. Lindström (2004, 114–116) löysi seuraavat työroolit ja niihin liittyvät tiedontarpeet:

1. Tutkijan rooli - tutkimustyöhön kuuluvien tehtävien suorittaminen. Teoreettisesta tai empiirisestä akateemisesta työstä syntyvä substanssietiedontarve, joka tarkoittaa pääasiassa työn aiheeseen liittyvää aikaisempaa tutkimustietoa, mallinnukseen tarvittavaa menetelmätietoa sekä työn eri ongelmien ratkaisemiseksi henkilölähteistä tulevia neuvoja tai ongelmanratkaisun keinoja.
2. Opiskelijan rooli - opiskelijan tehtävien suorittaminen. Lisensiaattityön tai väitöskirjan substanssietiedontarve, mikä näkyy koulutustilaisuuksiin ja kursseille osallistumisena.
3. Ekonomistin rooli – vaihtelevien työtehtävien suorittaminen. Ekonomistien tiedontarpeet ovat vaihtelevia eikä niitä voida yleistää mutta ne voivat syntyä tutkijan roolista. Tutkimus- ja selvitystyön ero on se, että selvitystyön tiedontarpeet kohdistuvat ajankohtaisempaan tietoon. Siksi joissakin selvitystöissä ei ole niin suurta tarvetta aikaisemmalle tutkimustiedolle kuin akateemisissa töissä.
4. Tutkimusohjaajan rooli – tutkimuksen ohjauksen ja suunnittelutehtävien suorittaminen. Tutkimusohjaajan tiedontarpeet ovat laaja-alaisemmat kuin tutkijan, koska ohjaajan on ainakin periaatteessa hallittava useampia tutkimusalueita. Hallinnointi- ja suunnittelutehtävästään johtuen tutkimusohjaajalla on selvästi enemmän organisaatiota ja sen toimintaa koskevia tiedontarpeita kuin riviekonomistilla. Ohjaajan rooli voi muuttua nopeasti tutkijan tai kouluttajan rooliksi.
5. Esittelijän, luennoitsijan tai kouluttajan rooli – tiedon jakamisen suorittaminen. Kaikki ekonomistit, projektitutkijat ja tutkimusohjaajat voivat tehdä tutkimus- tai selvitystyötä, mutta jokaisella heistä ei välttämättä ole esittelijän, luennoitsijan tai kouluttajan roolia. Tässä roolissa henkilö on oman alansa asiantuntija, jonka tiedolle on esim. pankin johtokunnan, eri työryhmien, yritysten tai koulutuslaitosten kysyntä.

Palvelun tuottajan roolia ei Lindströmin mukaan informanttien joukosta voitu havaita, mikä johtuu todennäköisesti siitä, etteivät informanttien roolit ja työtehtävät suuntaudu asiakaspalvelun tuottamiseen.

### 3.1.5 OPETTAJIA KOSKEVAT TUTKIMUKSET

Jämsän seudun koulutuskeskuksen opettajia tutkinut Jokiniemi (2005) löysi opettajille seuraavat työroolit: 1) kouluttajan/suunnittelijan rooli 2) palveluntarjoajan/asiantuntijan rooli 3) johtajan/hallinnoijan rooli 4) tutkijan rooli 5) opiskelijan rooli 6) kasvattajan rooli sekä 7) sosiaalityöntekijän rooli. Työroolit osoittautuivat enemmän rinnakkaisiksi ja vuorovaikutteisiksi kuin lineaarisiksi. Raja tehtävien ja roolien välillä oli häilyvä. Kouluttajan pääasiallinen työ oli opettaminen ja siihen kuuluvia tehtäviä olivat tuntien suunnittelu, oppikurssien arviointi, näyttöjen vastaanotto, verkkokurssien suunnittelu, työssäoppimisen ohjaus, opinto-ohjaus ja luokanvalvojan tehtävät.



Palvelun tarjoajan rooliin luettiin kuuluvaksi kouluttajana ja asiantuntijana toimiminen. Myös omien tietojen päivittämisen ja ajan tasalla pysymisen Jokiniemi luki useaan rooliin kuuluviksi, mutta erityisesti kouluttajan tai asiantuntijan rooleihin kuuluvaksi.

Hallinnointityötä tekivät Jokiniemen tutkimuksessa kaikki opettajat osallistumalla kokouksiin, projekteihin ja erilaisiin verkostoitumistapaamisiin. Jokiniemi laski myös projektisihteerinä tai projektijohtajana toimimisen tähän rooliin kuuluvaksi. Muutama opettaja toimi koulutusohjelman tai osastonjohtajana. Osastonjohtajan tehtävät edellyttivät erilaisten hallinnollisten tehtävien hoitamista, talousarvion laadintaa ja laskujen seuranta.

Tutkijan rooli Jokiniemen mukaan voitiin löytää kaikkien opettajien kohdalla, jos he olivat omaksuneet ns. uuden opettajuuden vaatiman tutkivan työtteen tai tekivät jonkinlaista tutkimus- ja kehittämistyötä. Tutkijan rooliin liittyviä työtehtäviä olivat artikkelien ja julkaisujen kirjoittaminen tai kokouksissa ja konferensseissa puhuminen. Opettajat joutuivat kirjoittamaan erilaisia selvityksiä ja raportteja projekteissa toimiessaan.

Opiskelijan rooliin liittyviä tehtäviä ovat oman ammattitaidon ylläpitäminen ja uuden oppiminen. Siihen kuuluvat ammattikirjallisuuden lukeminen sekä erilaisiin koulutuksiin osallistuminen. Suurin osa opettajista kertoi opiskelevansa työnsä ohella ammattitaitonsa ylläpitämiseksi. Opettajat pitivät täydennyskoulutusta tärkeänä, vaikka olivat sitä mieltä, ettei heillä ole siihen riittävästi aikaa.

Uusina rooleina Jokiniemi esitti kasvattajan sekä sosiaalityöntekijän roolit jotka sisälsivät ”kädestä pitäen” opettamisen ja järjestyksen pidon. Nämä uudet roolit juonsivat juurensa opiskelija-aineksen nuorentumisesta. (Jokiniemi 2005, 42–72.)

Hämeen ammattikorkeakoulun opettajia tutkinut Kortelainen löysi puolestaan seuraavat työroolit ja niihin liittyvät tehtävät: (Kortelainen 2003, 46–77)

1. Palvelun tuottajan rooli. Opetustehtävät ja ryhmänohjaajana toimiminen.
2. Hallinnointitehtävät. Tähän rooliin liittyi myös projekti- tai työryhmien jäsenyyksiä (mm. työsuojeluvaltuutettu, kansainvälinen työryhmä, asiantuntijatehtävät, yleiset hallinnointitehtävät kuten budjetin teko ja seuranta, laskujen hyväksyminen, palaverit, neuvottelut ja muut kokoukset, yhteydenpito opintosihteeriin, muihin opettajiin ym. henkilöihin sekä ideointi- ja kehitystyö).
3. Tutkija. Opettajat tekivät pieniä selvityksiä ja kirjoittivat raportteja.
4. Suunnittelutehtävät. Tähän rooliin liittyviä tehtäviä olivat opetussuunnitelmien laatiminen, koulutussuunnittelu ja verkko-opetuksen suunnittelu.
5. Opinnäytetöiden ohjaus.
6. Opinto-ohjaaja.

7. Työharjoitteluvastaava.
8. Oman alan ammattityö. Osa opettajista tekee opetustyönsä ohessa alansa ammattityötä tai konsultointityötä ulkopuolisissa organisaatioissa.
9. Opiskelija.

Kolme eniten aikaa vievää tehtävää olivat opetustehtävät/ryhmänohjaajana toimiminen, hallinnointitehtävät ja suunnittelutyö. Opetustehtävät eivät vieneet ajallisesti suurinta osaa Hämeen ammattikorkeakoulussa. Suurin osa tiedon tarpeista syntyi lähinnä suunnittelutehtävien kautta, ei oppituntien pitoon ja opetuksen päivittäiseen valmisteluun liittyen. Kortelainen katsoo, että mallia voitiin pitää melko kattavana ja sitä voidaan soveltaa tuloksettaasti opettajien tiedonhankinnan tutkimiseen. (Kortelainen 2003, 88).

## 3.1.6 TUTKIMUSTULOSTEN YHTEENVETO

Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) mallia koskevat empiiriset tulokset voidaan esittää seuraavan taulukon avulla:

**Taulukko 3** Empiirisissä tutkimuksissa löydetty Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin esittämät työroolit

Tutkimuksen tekijä	kouluttaja	palvelun tuottaja	hallinnollinen	tutkija	opiskelija
Jokiniemi (2005)	X	X	X	X	X
Lindström(2004)	X		X	X	X
Goodall (2004)	X	X	X	X	X
Kleemola (2003)		X	X		X
Kortelainen (2003)	X	X	X	X	X
Wilkinson (2001)		X	X		
Leckie & Pettigrew (1996)	X	X	X		X

**Taulukko 4** Muut tutkimuksissa löydetty ammattiroolit

	Leckie & Pettigrew (1996)	Kortelainen (2003)	Jokiniemi (2005)	Lindström (2004)
neuvonantaja	X			
ekonomisti				X
opinto-ohjaaja/ tutkimusohjaaja		X		X
esittelijä				X
kasvattaja			X	
sosiaalityöntekijä			X	
konsultti/ammattinharjoittaja		X		
työharjoitteluvastaava		X		

Eri kirjoittajat esittävät eri tavoin nimettyjä ammattirooleja. Rooleja voidaan eritellä ja nimetä Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämästä jaottelusta poikkeavasti. Ekonomistin rooli voidaan vaihto-

ehtoisesti liittää kuuluvaksi tutkijan rooliin koska ekonomistin työtehtäviin liittyy tutkimusten ja selvitysten laadintaa. Opinto-ohjaajan/tutkimusohjaajan, kasvattajan, sosiaalityöntekijän sekä työharjoitteluvastaavan roolin voidaan katsoa kuuluvan kouluttajan rooliin koska näihin rooleihin liittyvät työtehtävät koskevat opintoja. Neuvonantajan rooli voidaan luokitella vaihtoehtoisesti myös palvelun tuottajaksi tai kouluttajaksi. Leckie et alin (1996) luokituksessa on se puute, etteivät he erittele tarkasti niitä työtehtäviä joita tiettyyn rooliin kuuluu. Tällöin eri kirjoittajat saattavat nimetä löydetyn työroolin Leckie, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämästä jaottelusta poikkeavasti. Esimerkkinä tästä on Phillipsin (1992), Porcellanin (1993) ja Tannerin (1992) tutkimuksissa pastorille löydetty rukoilijan rooli (Wicks 1999), joka voitaisiin nimetä myös palvelun tuottajan rooliksi.

## 3.2. KIRJASTOHENKILÖSTÖN TYÖROOLEJA KOSKEVA TUTKIMUS

### 3.2.1 YLEINEN TARKASTELU

Kirjastohenkilöstön työtehtäviä on vaikea erotella ammattinimikkeen mukaisesti. Esim. informaattikoiden työtä tutkineen Kalisen (1995) mukaan on erittäin vaikea löytää kuvausta siitä, mitä informaattikon työtehtäviin kuuluu. Welchin (1988); tässä Kalinen (1995) mukaan informaattikon työn osa-alueita ovat käyttäjäkoulutus, käyttöohjeiden laadinta, online-haut, kokoelmien kehittäminen, aihepesialisointuminen, atk-tehtävät ja muut tehtävät kuten kaukolainaus. (Kalinen, 1995, 9.) Informaattikon työtä tehdään eri ammattinimikkeillä. Kalisen tutkimuksessa eniten oli informaattikkoja ja toiseksi eniten kirjastonhoitajia. (Kalinen, 1995, 50).

### 3.2.2 KIRJASTOHENKILÖSTÖN PALVELUN TUOTTAJAN ROOLI

Turner & Raskin (2004, 81-82) katsovat, että jokainen työ kirjastossa on palveluammatti ja että asiakaspalvelun taso riippuu henkilöstöstä. Keskeinen teema kirjastopalveluiden tuottamista koskevassa kirjallisuudessa on se, että elektroninen/digitaalinen aineisto on tullut perinteisen aineiston rinnalle – ei sen tilalle. Youngmanin (1999) mukaan kirjastojen haasteena onkin teknologiaan perustuvien palveluiden tarjoaminen ja kehittäminen samalla kun huolehditaan perinteisempien palveluiden tarjoamisesta, joka tapahtuu usein ilman lisätyövoimaa. (Youngman, 1999).

Rice-Livelyn & Racinen (1997) suorittaman kirjasto- ja tietopalvelualan opettajia, opiskelijoita ja työntekijöitä koskeneen haastattelututkimuksen mukaan kaikki olivat sitä mieltä, ettei kirjaston perustehtävä ole muuttunut vaan perustehtävinä ovat edelleen käyttäjien tiedontarpeiden määrittäminen ja käyttäjien ohjaaminen tiedontarpeet täyttävien resurssien luo. Kirjastohenkilöstö on suunnannut mielenkiintonsa takaisin käyttäjänsä. Kirjastotyöntekijöillä on lisääntynyt tarve olla oppaita, tulkitsijoita ja opettajia käyttäjiä varten ja kirjastohenkilöstö kuluttaa aikaisempaa enemmän aikaa käyttäjien parissa sekä uusien palveluiden ja sähköisten resurssien markkinoinnissa. (Rice-Lovely & Racine, 1997.)

Öberg (1985) tutki pro gradu-työssään korkeakoulukirjastojen neuvontapalvelua suorittavien kirjastonhoitajien toimenkuvaa. Hänen mukaansa voitiin erottaa seuraavia tehtäviä joita voidaan luonnehtia palvelun tuottamiseksi; luettelointi ja sisällönkuvailu, kokoelmatyö, asiakaspalvelu ja hakutehtävät. Luettelointi ja sisällönkuvailu veivät aineiston valintaa ja hankintaa enemmän työaika. (Öberg, 1985, 43-45.)

### 3.2.3 KIRJASTOHENKILÖSTÖN KOULUTTAJAN ROOLI

Kirjastotyöhön liittyy merkittävästi opetustehtäviä. Julien (2000) suoritti kaikkiin kanadalaisiin oppilaitoskirjastoihin suuntautuneen survey-tutkimuksen. Sen mukaan suurin osa (54,7 %) kirjastoista käyttää yhdestä viiteen tuntia viikossa neuvontatoimintoihin. Opetettavat aihealueet olivat seuraavat: (Julien 2000)

**Taulukko 5 Kanadalaisissa oppilaitoskirjastoissa opetettavat asiat aihealueittain**

	1995	2000
luettelot	90,7 %	89,9 %
yleinen kirjaston käyttö	92 %	85,1 %
internet/web	52,5 %	84,1 %
cd-romit	86,4 %	79,3 %
muu painettu materiaali	73,5 %	59,1 %
painetut indeksit	76,5 %	45,7 %
luokittelujärjestelmä	50 %	47,9 %
valtiovallan dokumentit	35,8 %	31,7 %
audiovisuaalinen materiaali	21,6 %	16,8 %

Öbergin mukaan tiedekirjastojen kirjastonhoitajien toimenkuvaan liittyviä koulutustehtäviä olivat tietokantojen käytön neuvonta sekä kirjaston käytön opetus. (Öberg, 1985, 43). Kalisen tutkimuksen mukaan taas lähes kaikki informaation työtä tekevät kouluttivat opiskelijoita ja kehysorganisaation henkilökuntaa. (Kalinen, 1995, 54). Informaation työtovereille, opiskelijoille ja kehysorganisaation henkilöstölle antaman koulutuksen määrä on Kalisen mukaan kasvanut huomattavasti. (Kalinen, 1995, 30). Kalinen painottaa, että ajattelumallit ja menetelmät ovat muuttuneet niin, että asiakkaan toivotaan hankkivan tarvitsemansa tiedot mahdollisimman itsenäisesti saamansa koulutuksen avulla. Koulutuksen tavoitteena on aktiivinen, tiedonhankintataitoinen asiakas. Koulutusmenetelmissä on siirrytty luento- ja väitelmäopetuksesta vuorovaikutteiseen, koulutettavat yksilöinä huomioivaan opetustapaan. Perinteinen välittäjän rooli on pitkälti vaihtunut kouluttajan rooliin. Silti perinteinen rooli säilyy uuden rinnalla, koska osa asiakkaista ei osaa tai halua käyttää välineitä, vaan maksaa mieluummin informaation tekemisestä hausta. (Kalinen 1995, 77-78.)

### 3.2.4 KIRJASTOHENKILÖSTÖN OPISKELIJAN ROOLI

Rice-Livelyn & Racinen (1997) haastattelututkimuksen mukaan uusi tietotekniikka on vilkastuttanut pysähtynyttä urakehitystä ja antanut motivaatiota uusien käytäntöjen ja taitojen oppimiseen. Youngmanin (1999) mukaan kokeneet kirjastotyöntekijät voivat reagoida myönteisesti sellaisiin vastualueidensa muutoksiin joihin liittyvät uuden teknologian mukanaan tuomat uudet roolit.

Opiskelu voi tapahtua useassa eri muodossa – se on muodollista koulutusta laajempi käsite sillä organisatoriseen oppimiseen liittyy useita erilaisia välineitä. Fowler (1998) löysi yliopistokirjastoa koskevassa tapaustutkimuksessaan seuraavat 15 organisatorisen oppimisen välinettä joita olivat muodollinen koulutus, epämuodollinen koulutus, muodollinen kommunikaatio, epämuodollinen kommunikaatio, tiimioppiminen, organisaatorakenne, henkilöstöjärjestelmä, suunnittelu, ammatillinen osallistuminen, uusi teknologia, lukeminen, uusille perspektiiveille alttiina olo työssä, johtajuus ja aloitteet sekä sisäiset ja ulkopuoliset yllykkeet.

ACRL:n<sup>14</sup> kuuluvan tiede- ja teknologiajaoston<sup>15</sup> joka toinen vuosi tehtävän vuonna 2005 tehdyn kyselytutkimuksen mukaan tärkeimpinä jatkuvaa kouluttautumista vaativina aihealueina tiedekirjastoissa nähtiin uudet teknologiat, henkilökohtainen kehitys ja ajan tasalla pysyminen, tieteellinen informaatiolukutaito, yhteistyö opettajien kanssa sekä ilmaisen korkealaatuisen verkkotiedon löytäminen. Tärkeimmät kouluttautumista vaativat aihealueet, jotka olivat yhteisiä vuosina 2001 ja 2003 järjestetyissä tutkimuksissa ja vuoden 2005 tutkimuksessa olivat informaatiolukutaito, open access aikakauslehdet sekä opettajien kanssa tehtävä yhteistyö. (Spackman et al. 2006.)

Varjlesin (1996) tekemän kyselytutkimuksen mukaan 77 % ALA:n (American Library Association) jäsenistä oli harjoittanut itseohjautuvaa työhön liittyvää oppimista. Verrattuna jatkuvaan muodolliseen koulutukseen oli itseohjautuvaan oppimiseen käytetty aika kolminkertainen. Varjles (1996) erotti seuraavat työympäristön tekijät, jotka vaikuttavat itseohjautuvaa oppimista lisäävästi:

1. Työympäristön ”informaatorikkaus”, joka koostuu työympäristön laitteistosta ja resursseista sekä hallinnollisesta tuesta ammatilliseen kehitykseen.
2. Työpaikan koko.
3. Oppimismahdollisuudet.
4. Autonomian tunne.

<sup>14</sup> Association of College and Research Libraries

<sup>15</sup> Science and Technology Section (STS)

### 3.2.5 KIRJASTOHENKILÖSTÖN TUTKIJAN ROOLI

Kirjallisuudessa on raportoitu kirjastohenkilöstön myönteinen suhtautuminen tutkimustyön tekemiseen. Zemon & Bahr (1999) esittävät, että yliopistokirjastojen henkilöstö pitää tutkimusta ja julkaisemista tärkeänä osana ammatillista kasvuaan ja viestintäänsä. Tutkimuksen tekemisen syinä ei heidän mukaansa ollut toimen saanti, sillä puolet vastaajista piti toimen saamista vähiten motivoivana tekijänä. Vain harvat pitivät ylennystä erittäin tärkeänä syynä tutkimuksen tekemiseen ja 1/3 vastaajista piti sitä vähiten tärkeänä syynä. Valtaenemmistö julkaisi tutkimuksiaan jakaakseen keksintönsä tai huolenaiheensa muiden kanssa ja saadakseen näkyvyyttä. Tutkimusmyönteinen asenne saatiin myös ACLR:n<sup>16</sup> 1992 tekemässä tutkimuksessa; tässä Watson-Boone (2000). Sen mukaan akateemisten kirjastojen työntekijöitä kiinnosti sellainen työ, joka vaatii ongelmanratkaisua ajattelun sekä tiedon keruun ja järjestämisen kautta.

Watson-Boone (2000) tutki JAL:ssä<sup>17</sup> vuosina 1985-1995 julkaistuja artikkeleita. Artikkeleista merkittävä osa - 43 % - oli kirjastohenkilöstön kirjoittamia. Tieteellisiin journaaleihin kirjoitettavia kirjastohenkilöstön edustajia kutsutaan ammatinharjoittaja-tutkijoiksi. He eivät tyydy ongelmanratkaisussaan vain työpaikalta saatavaan epämuodolliseen ja käytännölliseen tietoon vaan he haluavat ymmärtää ja ilmaista paremmin ammattikäytäntöään ja he nauttivat oppimisesta. Jarvis (1999); tässä Watson-Boone erottaa kolme erilaista ammatinharjoittaja-tutkijoiden ryhmää:

1. Muodolliseen koulutukseen liittyvää tutkimustyötä tekevät ammatinharjoittajat. Usein tämä työ liittyy väitöskirjan tekemiseen.
2. Johdolle tehtäviä projekteja suorittavat ammatinharjoittajat. Tässä tehtävässä korostuvat organisaation kannalta tärkeät sisäiset ja käytännönläheiset toiminnot. Tässä tutkimustyössä on etsittävä muitakin kuin aikaisemmin käytettyjä ideoita ja menetelmiä. Lukeminen voi olla monitieteellistä.
3. Oman uteliaisuutensa tyydyttämiseksi käytäntöön suuntautunutta tutkimustyötä tekevät ammatinharjoittajat. He voivat esim. jatkaa alun perin toimen saamiseksi tekemäänsä tutkimusta. Tätä ammattiryhmää ei useinkaan pidetä tutkijoina.

Powell, Baker & Mika (2002) suorittivat laajan survey-tutkimuksen yhdysvaltalaiselle ja kanadalaiselle kirjastohenkilöstölle (1.444 lähetettyä kyselyä, joihin saatiin 615 hyväksyttävää vastausta). Kohderyhmänä olivat ALA:n (American Library Association), ASISTin (American Society for Information Science and Technology), MLA:n (Medical Library Association) ja SLA:n (Special Library Association) jäsenet. Tulosten mukaan lähes 90 % luki säännöllisesti ainakin yhtä tutkimukseen painottunutta aika-

<sup>16</sup> Association of College and Research Libraries

<sup>17</sup>The Journal of Academic Librarianship

kauslehteä ja lähes 62 % luki säännöllisesti tutkimusartikkeleja. Luettujen aikakauslehtien määrä oli seuraava:

**Taulukko 6 Kirjastohenkilöstön lukemien tieteellisten aikakauslehtien määrä**

	%
ei yhtään	10,7
1-2	49,4
3-4	24,6
5 tai enemmän	15,4

Omaan työhön liittyvä tutkimus jakaantui taulukossa 6 kuvatulla tavalla

**Taulukko 7 Kirjastohenkilöstön tekemä tutkimustyö**

Kirjastohenkilöstön tekemä tutkimustyö	%	Tutkimustulosten soveltaminen käytäntöön	%
ei koskaan	32,9	ei koskaan	13
harvoin	27,2	harvoin	23
satunnaisesti	28,7	satunnaisesti	49,6
usein	10,9	usein	14,4

Weller, Hurd & Wiberley jr. (1999) tutkivat 32:ssa eri kirjastoalan aikakauslehdessä olleita artikkeleita, joiden kirjoittajista ainakin yksi oli kirjastohenkilöstön edustaja. Kaikkiaan artikkeleista 43,6 % oli kirjastohenkilöstön kirjoittamia. Lähes 6 % oli ollut osallisena vähintään kolmen artikkelin kirjoittamisessa. Akateemisen kirjastohenkilöstön osuus aikakauslehtien kirjoittajista oli siis huomattava.

Kirjastohenkilöstön mahdollisuudet tutkimustyöhön ovat usein rajalliset. Miller & Benefielin (1998) mukaan suurimpia esteitä tutkimustyölle olivat se, ettei kirjastohenkilöstö ole saanut kattavaa koulutusta tutkimusmenetelmiin, kirjastohenkilöstön työaikatauluista puuttuu jouston mahdollisuus ja että kirjastohenkilöstöllä on rajalliset mahdollisuudet saada tutkimustyöhön varoja. Zemon & Bahrin (1998) tekemän kyselytutkimuksen mukaan<sup>18</sup> vain 4 (6,8 %) sai taloudellista tukea artikkelin kirjoittamista varten ulkopuolisista lähteistä ja vain 6 (10,2 %) sai taloudellista tukea työpaikaltaan. Zemon & Bahr (1998) esittävät, että eräs suurimmista esteistä julkaisemiselle on ajan puute. Tämä on akuutti ongelma niissä yliopistokirjastoissa missä henkilöstömäärä on pienempi ja työaikataulut ovat vähemmän joustavia.

<sup>18</sup> Kirjoittajat lähettivät postikyselyn 56:lle College & Research Libraries sekä The Journal of Academic Librarianship –lehdissä julkaisseille kirjastotyöntekijöille.



67 %:lla ei ollut irrotettavissa aikaa artikkelien valmisteluun. Osa vastaajista ilmoitti olleensa palkattomalla vapaalla tai työttömänä artikkelien kirjoittamisen aikana. Vain osa kirjoitti artikkeleja työaikana. Yliopistojen opettajilla ei ole vastaavia esteitä. Siten kollegoiden tuki on ratkaisevassa asemassa ja epämuodollinen tukiryhmä voi toimia keskustelukanavana. Artikkelien kirjoittajat ilmoittivatkin saaneensa tukea kollegoiltaan muussa kuin taloudellisessa muodossa kuten apua sihteeritöihin, pääsyn tietokantoihin ja tietokoneisiin sekä ilmaisen kopioinnin ja postituksen. Zemon & Bahrin (1998) tutkimukselle vastakkaisen tuloksen ovat raportoineet Mitchell & Swieszkowski (1985). Heidän tutkimuksensa mukaan henkilöstö pystyi jäämään sapattivapaalle yli 76 %:ssa kirjastoista ja 50 % kirjastohenkilöstöstä pystyi irrottamaan aikaa tutkimuksen tekemiseen ja 89 %:ssa akateemisista instituutioista oli kirjastohenkilöstölle saatavissa tutkimusrahoitusta.

Kirjaston koko saattaa vaikuttaa tutkimustyön tekemisen mahdollisuuksiin. Krausse tutki vuosina 1973-82 kirjasto- ja tietopalvelualan aikakauslehdissä julkaisseita kirjoittajia. Kirjastohenkilöstön edustajat julkaisevat ydinlehdissä suhteellisesti selvästi vähemmän kuin kirjastoalan aikakauslehdissä yleensä. Eniten ydinlehdissä julkaisseet työskentelivät kirjastoissa, joiden kokoelmat käsittivät yli miljoona nidettä. Lähes 60 % *Journal of Academic Librarian* ja *College & Research Libraries*<sup>19</sup> -lehdissä julkaistuista artikkeleista oli peräisin suurissa kirjastoissa työskenteleviltä kirjoittajilta. (Zemon & Bahr 1998.)

Myös ammattiasemalla saattaa olla vaikutusta julkaisemiseen. Vuosina 1986-96 *College & Research Libraries* sekä *The Journal of Academic Librarianship*-lehdissä julkaisseiden kirjoittajien yleisimmät ammattiasemat olivat informaattikot 16 kirjoittajaa, johtajat ja apulaisjohtajat 15 kirjoittajaa sekä yksikön johtajat 8 kirjoittajaa (Zemon & Bahr 1998.)

Powell (1991) on todennut; tässä Watson-Boone (2000), että useimmat ammatinharjoittaja-tutkijoiden kirjoittamista artikkeleista liittyivät käytännön aiheisiin. Heidän kirjoittamansa artikkelit kuuluivat lähinnä sovelletun tutkimuksen alueelle. *The Journal of Academic Librarianship*-lehdessä vuosina 1985-1995 julkaistut ammatinharjoittaja-tutkijoiden kirjoittamat artikkelit oli tehty seuraavia menetelmiä käyttäen: (Watson-Boone, 2000)

---

<sup>19</sup> Zemon & Bahr pitävät kyseisiä lehtiä akateemisen kirjastoalan ydinlehtinä.

**Taulukko 8 Ammatinharjoittaja-tutkijoiden käyttämät tutkimusmenetelmät**

Menetelmä	Artikkeleita kpl	%
survey	12	50 %
toimintatutkimus	5	20,8 %
sekundäärisen datan analysointi	3	12,5 %
case-tutkimus	2	8,3 %
evaluointitutkimus	1	4,2 %
kokeellinen tutkimus	1	4,2 %

### 3.2.6 KIRJASTOHENKILÖSTÖN HALLINNOLLINEN ROOLI

Hallinnollisilla tehtävillä on merkittävä osa kirjastotyössä. 1973, 1978, 1983, 1988, 1993 ja 1998 *College & Research Libraries*-lehdessä olleita työpaikkailmoituksia tutkineiden Lynchin ja Smithin (2001) mukaan 38 % kaikista ilmoituksista koski hallinnollisia tehtäviä Öbergin (1985) mukaan korkeakoulukirjastojen kirjastonhoitajien toimenkuvassa voitiin erottaa seuraavia hallinnollisia tehtäviä; taloushallinto, sisäinen tiedotus, työaikavalvonta sekä vastaaminen kalusteiden ja laitteiden hankinnasta, ylläpidosta ja kunnosta. (Öberg 1985, 43).

### 3.2.7 KIRJASTOHENKILÖSTÖN MUUT ROOLIT

Kirjastohenkilöstön työroolit voidaan jäsentää myös Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) yleisessä ammatillisessa tiedonhankinnan mallissa esitettyä roolijakoa yksityiskohtaisemmin. Lisäksi on huomattava se, että roolit eivät ole stabiileita. Newton (1999) painottaakin, että kirjastohenkilöstön on jatkuvasti omaksuttava uusia rooleja, velvollisuuksia ja työkäytäntöjä. Fourien (2004) mukaan kirjastohenkilöstö voi luoda uusia rooleja arvioimalla toimintaympäristönsä muutoksia sekä ammatillisen uudelleenasemoinnin mahdollisia tapoja ja vaikutuksia. mm. skenaarioiden rakentamisen, kirjallisuuskatsausten, tilanneanalyysin, spekuloinnin, työpaikkailmoitusten analysoinnin ja ennustamisen avulla. Hänen mukaansa ympäristön muutokset vaikuttavat kirjastohenkilöstön rooleihin, työmahdollisuuksiin ja motivaatioon. Kirjastohenkilöstön tulee kyetä arvioimaan vahvuutensa ja heikkoutensa. Fourien (2004) mukaan uudet roolit eivät liity pelkästään Internetiin, digitaalisiin välineisiin tai kansalaisten tarpeisiin vaan uusiin rooleihin liittyy myös lobbaaminen. Roolien määrittely vaatii metakognitiivisia<sup>20</sup> taitoja sillä kenestä tahansa ei voi tulla IT-asiantuntijaa eikä kaikilla ole lobbaamisessa tarvittavia taitoja. Yleisiä kirjastoja Fourien esittämän jäsenyyksen mukaan tutkineen Häklin (2006, 100) kirjastohenkilöstön työroolien tärkeysjärjestys oli seuraava:

<sup>20</sup> Tynjälän (1999, 114) mukaan metakognitiolla tarkoitetaan tietoisuutta omista tai myös muiden ihmisten kognitiivisista toiminnoista, ajattelusta, oppimisesta tai tietämisestä.

## Taulukko 9 Roolien merkitys kirjastotyössä

Rooli	Vastaavuus Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämiin ammattirooleihin
tiedonhakija	palvelun tuottaja
neuvoja	palvelun tuottaja
tiedonvälittäjä	palvelun tuottaja
opettaja/opastaja	kouluttaja
kulttuuriosaaja	palvelun tuottaja
keskustelija	palvelun tuottaja, kouluttaja
arkistoija	palvelun tuottaja
tieto-organisaation johtaja	hallinnollinen
projektivastaava	palvelun tuottaja, hallinnollinen
tutkija	tutkija
tilanhallitsija	palvelun tuottaja, hallinnollinen
julkaisija	hallinnollinen, tutkija

## 4. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

### 4.1. AINEISTON KERUUN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

#### 4.1.1 TEEMAHAASTATTELU

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillistä on, että aineiston hankinnassa käytetään laadullisia menetelmiä, joissa tutkittavien näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Tällainen menetelmä on mm. teemahaastattelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 155.) Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelu on ollut päämenetelmänä. Teemahaastattelua käytetään paljon kasvatus- ja yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 194-197.)

Tiedonkeruumenetelmänä sovelletaan teemahaastattelua. Teemahaastattelu on luonteeltaan puolistrukturoitu haastattelu. Teemahaastattelu sopii aiheisiin, joissa käsitellään emotionaalisesti arkoja aiheita, muistamattomuuden arvellaan vaikuttavan vastauksiin tai kun kysytään aiheista, joista informantit eivät ole tottuneet puhumaan. Teemahaastattelusta voidaan erottaa neljä elementtiä, jotka luonnehtivat haastattelulajia:

1. Teemahaastattelu on laaja koska informantit voivat tuoda julki kaikki haluamansa näkökulmat kysytystä ilmiöstä tai asiasta.
2. Informanttien vastausten tulisi olla mahdollisimman spesifejä.

3. Teemahaastattelussa pyritään syvyyteen, eli pyritään selvittämään millaisia affektiivisiä, kognitiivisia ja evaluatiivisia merkityksiä informantit antavat tutkittavalle ilmiölle tai asialle.
4. Informanttien henkilökohtaisen aseman selvittäminen, jotta annetut vastaukset voidaan suhteuttaa tutkimuksen kontekstiin.

Teemahaastattelua voidaan pitää puolistrukturoituna haastattelulajina siksi, että haastattelun aihepiirit ja teema-alueet ovat rajattuja, mutta kysymysten tarkka muotoilu ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi & Hurme 1980, 49–50.) Strukturoituja haastatteluja pidetään yleensä reliabiliteetiltaan parempina, kun taas vähemmän strukturoiduilla haastatteluilla katsotaan saatavan validimpaa informaatiota. (Bawden 1990, 33).

#### 4.1.2 TAPAUSTUTKIMUS

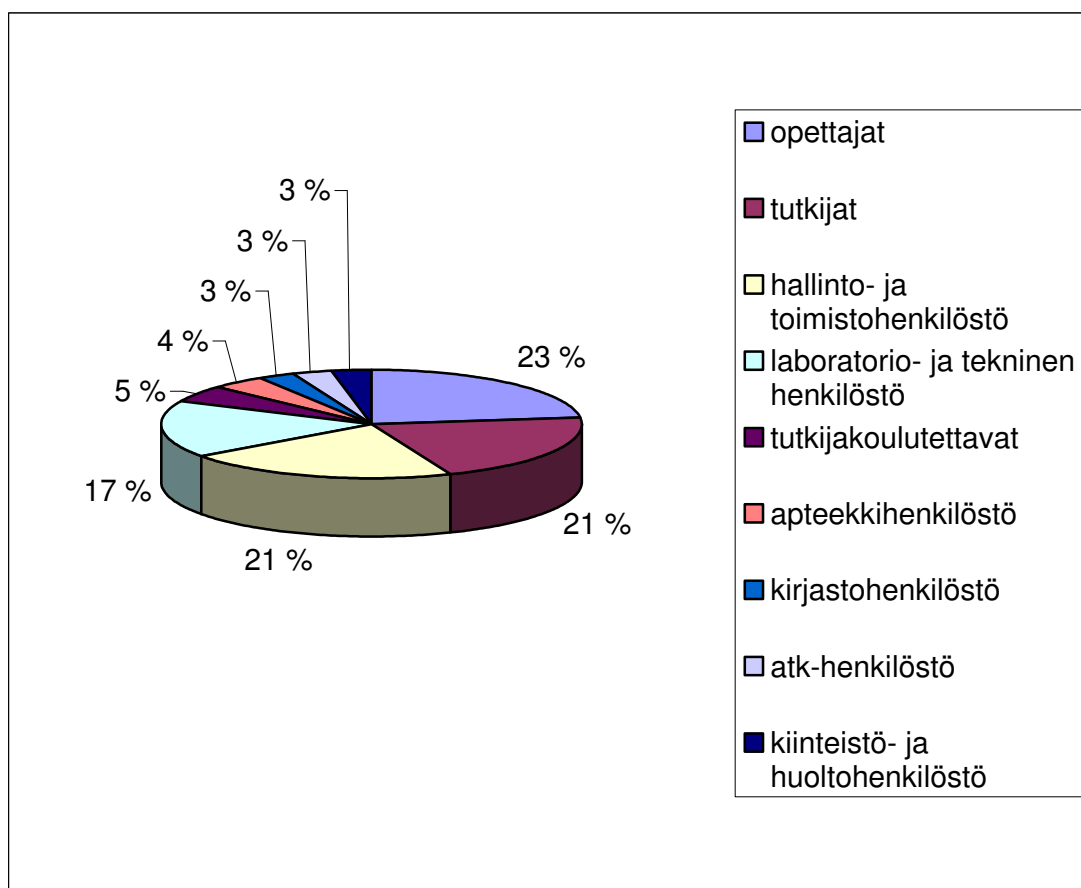
Tämä tutkimus on paikkasidonnainen tapaustutkimus. Tapaustutkimus on yksityiskohtaista intensiivistä tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevia tapauksia. Tapaustutkimuksessa on tyypillistä, että valitaan yksittäinen tapaus, tilanne tai joukko tapauksia ja kohteena on yksilö, ryhmä tai yhteisö. Tavoitteena on tyypillisimmin ilmiöiden kuvailu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 125-126.) Tapaustutkimuksen tarkoituksiksi Tesch (1992); tässä Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2004, 157) esittää tulosten tulkinnan. Tapaustutkimus sopii tutkimuksessa käytettyyn pääasiallisesti kvalitatiiviseen lähestymistapaan, sillä näin voidaan keskittyä yhteen organisaatioon tarkemmin ja saada esiin sellaista tietoa, jota ei pelkästään kvantitatiivisilla menetelmillä voisi selvittää yhtä tarkasti. (Uusitalo 2001, 77). Tapaustutkimuksen materiaalin ei tarvitse olla vain kvalitatiivista, vaan tutkija voi yhdistää kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä. (Uusitalo 2001, 76).

#### 4.1.3 KOHDEORGANISAATIO KUOPION YLIOPISTON KIRJASTO

Kuopion yliopisto aloitti toimintansa Kuopion korkeakouluna vuonna 1972. Kuopion yliopistossa on viisi tiedekuntaa: farmaseuttinen tiedekunta, informaatioteknologian ja kauppatieteiden tiedekunta, luonnontieteiden ja ympäristötieteiden tiedekunta, lääketieteellinen tiedekunta ja yhteiskuntatieteellinen tiedekunta sekä tiedekuntiin rinnastettava biokeskus A. I. Virtanen –instituutti.

Tiedekunnissa on 60 opetus- ja tutkimuslaitosta. Henkilökuntaa oli vuonna 2005 noin 1500, joista 108 oli professoreita. Opiskelijoita yliopistossa oli 6200, joista noin 1400 jatko-opiskelijoita. Henkilöstörakenne oli kuvion 3 mukainen (Kuopion yliopisto 2005).

Kuvio 3 Kuopion yliopiston henkilöstöryhmät



Hallinnollisesti kirjasto kuuluu erillislaitoksiin ja on suoraan hallituksen alainen. Yhdessä Kuvakeskuksen, Oppimiskeskuksen ja Tietotekniikkakeskuksen kanssa kirjasto muodostaa Tieto- ja opetuspalvelukeskuksen.<sup>21</sup> (Kuopion yliopisto 2005.) Yliopiston kirjasto jakaantuu neljään yksikköön: Snellmanian kirjasto (pääkirjasto), Canthian kirjasto, KYSin<sup>22</sup> tieteellinen kirjasto ja Tutkimuskeskus Neulasen kirjasto. Elektronisten aineistojen osuus kokoelmista on viime vuosina kasvanut voimakkaasti. Kuopion yliopiston kirjaston kotisivuilla <http://www.uku.fi/kirjasto> ilmoitetut kirjastoa koskevat tilastotiedot on koottu taulukkoon 10.

<sup>21</sup> Informantit viittasivat haastatteluissa usein Tieto- ja opetuspalvelukeskukseen lyhenteellä TOP.

<sup>22</sup> KYS on lyhenne sanoista Kuopion yliopistollinen keskussairaala.

**Taulukko 10 Kuopion yliopiston kirjastoa koskevia tilastotietoja**

	2004	2005	2006
Kirjastokäynnit	445 874	371 313	344 409
Kokoelmat			
Painetut kirjat (niteitä)	149 737	156 201	159 906
Painetut kausijulkaisut	6 806	6 669	6 283
Painetut saapuvat kausijulkaisut (nimekkeinä)	911	784	717
Elektroniset kausijulkaisut	6 107	8 370	11 299
Elektroniset kirjat	16 343	21 271	32 707
Tietokannat	105	107	157
Paikallislainat	173 218	166 832	189 494
Käyttäjäkoulutus <sup>23</sup>			
tuntia	576,5	449	429
osanottajia	3 209	4 178	3 233
Henkilöstön määrä (henkilötyövuotta)	34,8	34	33,7

Elektronisen aineiston osuus on viime vuosina kasvanut merkittävästi. Kirjasto kehittää jatkuvasti verkkopalvelujaan. Nelli-portaali otettiin tuotantokäyttöön syyskuussa 2004. Kirjasto osallistuu yliopiston julkaisutoiminnan kehittämiseen. Kirjasto edisti tieteellisten julkaisujen saatavuutta kehittämällä digitaalisen aineiston jakelujärjestelmää ja Open Access –toimintaa Kuopion yliopistossa.

Julkaisurekisteriin (JULKI) kerätään Kuopion yliopistossa ja Kuopion yliopistollisessa keskussairaalassa tehtyjen tutkimusjulkaisujen tietoja. Kirjasto koordinoi julkaisutoiminnan alaisia virallisia julkaisusarjoja. Kirjasto jakaa yliopiston julkaisuille ISBN- ja ISSN-tunnukset ja tarkistaa julkaisujen ulkoasun.

Vuonna 2004 ja 2005 tehtyjen käyttäjäkyselyiden mukaan käyttö jakaantui tasaisesti painettuihin aineistoihin ja sähköisiin aineistoihin.

Kirjasto on tärkeä ympäristöä palveleva organisaatio sillä yliopiston ulkopuoliset asiakkaat sijoittuvat vuosien 2003-2005 lainaustilastoissa yliopiston omien opiskelijoiden ja yliopiston henkilökunnan väliin. Kirjastossa on käytössä laatujärjestelmä. SFS-Inspecta on auditoinut Kuopion yliopiston ISO 9001:2000 sertifiointia varten.

<sup>23</sup> Tiedonhaun peruskurssi on Kuopion yliopiston perustutkinto-opiskelijoille pakollinen.

#### 4.1.4 HAASTATTELTAVIEN REKRYTOINTI JA TAUSTATIEDOT

Haastattelun kohderyhmäksi valittiin pääkirjasto Snellmanian kirjastohenkilöstöstä ne, joiden vastuualueella eivät ole atk-tehtävät koska heidän työnkuvansa saattaa poiketa huomattavasti muun kirjastohenkilöstön työnkuvasta. Atk-tehtävissä toimivien henkilöiden rajaaminen tutkimuksen ulkopuolelle tehtiin myös sen vuoksi ettei minulla ole tietoteknistä koulutusta eikä syvällisiä tietoja tietoteknisistä kysymyksistä. Näin tutkimuksen kohderyhmäksi muodostui 17 kirjastohenkilöstön edustajaa, joista 2 toimi esimiestehtävissä.

Ennen yhteydenottoa informanteille lähetettiin kirje, jossa oli kirjaston johtajalta saatu tutkimuslupa (LIITE 1). Tämän jälkeen informanteille soitettiin ja kysyttiin suostumusta haastatteluihin. Suostumus saatiin 16:sta henkilöltä. Yksi informanteista perui myöhemmin haastattelun muiden tehtävien vuoksi. Näin saatiin haastateltua yhteensä 15 kirjastohenkilöstön edustajaa. Haastattelun etuna mainitaankin se, että vastaajiksi suunnitellut henkilöt saadaan yleensä mukaan tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 195).

Informanteista 11 oli naisia ja 5 miehiä. Ylemmän korkeakoulututkinnon oli suorittanut 9 informanttia (joista yhdellä oli lisensiaatin tutkinto). Viidellä informanteista oli opistotasoinen tutkinto (merkonomi) ja yksi oli suorittanut ylioppilastutkinnon.<sup>24</sup> Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta informanteilla oli pitkä työkokemus kirjastoalalta. Informanttien työkokemus kirjastoalalta jakaantui seuraavasti:

- 0-5 vuotta            1 informantti
- 5-10 vuotta         2 informanttia
- 10-15 vuotta        1 informantti
- 15-20 vuotta        4 informanttia
- yli 20 vuotta        7 informanttia

Informanttien työnimikkeinä olivat kirjastoamanuenssi (7 informanttia), kirjastonhoitaja (3 informanttia) sekä viisi informanttia yksittäisellä työnimikkeellä.

#### 4.1.5 HAASTATTELUJEN SUORITTAMINEN

Haastattelut tehtiin kesäkuussa 2007. Haastattelujen kesto oli 32-60 minuuttia ja ne tehtiin joko neuvotteluhuoneissa tai informanttien työhuoneissa. Muutamat informantit vastasivat kysymyksiin laajasti, kun taas eräiden informanttien vastaukset olivat kursorisia. Haastatteluissa ei ollut häiriötekijöitä. Haastatte-

<sup>24</sup> Korkeakoulututkinnon suorittaneet vastasivat muita informantteja laajemmin haastattelujen kysymyksiin.

luista 13 taltioitiin digitaalisella sanelukoneella. Kaksi informanttia kielsi nauhoittamisen.<sup>25</sup> Haastattelut litteroitiin kesä- ja heinäkuussa 2007. Haastattelutilanteessa kysymykset esitettiin järjestyksessä, joka sillä hetkellä tuntui sopivalta. Joitakin kysymyksiä jätettiin pois, jos huomattiin informantin vastanneen jo aikaisemmin kyseiseen asiaan.

## 4.2. AINEISTON ANALYYSINTI

### 4.2.1 KVALITATIIVINEN JA KVANTTITATIIVINEN ANALYYSI

Haastatteluaineistoa ei useinkaan voida analysoida pelkästään kvantitatiivisilla menetelmillä sillä on harvoin mahdollista tai järkevää tehdä niin paljon haastatteluja, että yksilöiden väliset erot olisivat tilastollisesti merkitseviä. (Alasuutari 1994, 29).

Kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia menetelmiä käytetään rinnakkain. Esimerkiksi yksinkertaisten laskennallisten tekniikkojen avulla voidaan intensiivisen kvalitatiivisen tutkimuksen avulla saatuja tuloksia laajentaa koskemaan koko aineistojoukkoa, johon on muutoin kenties vaikea saada otetta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 128., 212-213.) Kvalitatiivista ja kvantitatiivista analyysia voi soveltaa samassa tutkimuksessa ja saman tutkimusaineiston analysoinnissa. (Alasuutari 1994, 23). Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi ovat erilaisia keinoja tuottaa laadullisesta aineistosta raakahavainnot yhdistäviä havaintoja. (Alasuutari 1994, 181). Parhaaseen tulokseen päästään soveltamalla sekä kvantitatiivisia että kvalitatiivisia menetelmiä. (Alasuutari 1994, 203).

### 4.2.2 KVALITATIIVINEN ANALYYSI

Haastatteluaineisto litteroitiin sanasanaisesti mutta lisämerkintöjä kuten taukoja tai änkytystä ei huomioitu. Litteroitavaa tekstiä kertyi 70 sivua. Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Tallennettu aineisto on useimmiten tarkoituksenmukaista kirjoittaa puhtaaksi sanasanaisesti. Tätä nimitetään litteroinniksi. Aineiston litteroiminen on tavallisempaa kuin päätelmien tekeminen suoraan nauhoista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 209-213.) Miten paljon puhekieliseen tekstiin kuuluvaa epäröintiä, änkytystä tai toistoa voi esimerkiksi siistiä tai murrekielisiä ilmaisuja muuttaa yleiskielisiksi litterointivaiheessa riippuu siitä mihin tilanteiden aspekteihin keskitytään. Keskustelututkimuksessa ollaan tässä suhteessa hyvin tarkkoja. Vajaita lauseita ei täydennetä, epäröinnit ja änkytykset merkitään mahdollisimman tarkkaan. Taukojen kestot ja sävelkorkeuden nostot ja laskut merkitään, samoin kuin se miten keskustelijat puhuvat toistensa päälle. Jos tutkijalla ei ole mitään tällaista keskustelun aspekteihin liittyvää mielessään, yksityiskohtaisen notaation tekeminen tuskin maksaa vaivaa. (Alasuutari 1994, 76.)

---

<sup>25</sup> Nauhoittamisen kieltäneiden informanttien vastaukset pystyttiin merkitsemään muistiin pääkohdittain täysin tyydyttävällä tavalla.



Eskola & Suoranta (1998, 175-180) käyttävät havaintojen pelkistämisen vaiheesta nimitystä teemoittelu. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esille tutkimusongelmaan liittyviä teemoja, jolloin voidaan tehdä vertailuja muun muassa eri teemojen esiintymisestä ja niiden useudesta. Teemoittelun avulla saadaan vastauksia erityisesti käytännön ongelmien ratkaisemiseen. Materiaalista voi poimia vain ongelmanratkaisemisen kannalta merkitykselliset asiat. Kvalitatiivisen analyysin vaiheille havaintojen pelkistämiseksi ja arvoituksen ratkaisemiseksi Alasuutari esittää seuraavat keskeiset piirteet (Alasuutari 1994, 30-37):

#### A. Havaintojen pelkistäminen:

1. Näkökulma. Aineistoa tarkastellaan vain tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta. Tällöin kiinnitetään huomiota vain siihen, mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kulloisenkin kysymyksenasettelun kannalta ”olennaista”. Näin analyysin kohteena oleva tekstimassa pelkistyy hieman hallittavammaksi määräksi raakahavainnoja.
2. Havaintojen yhdistäminen. Erilliset raakahavainnot yhdistetään yhdeksi havainnoksi tai harvemmaksi havaintojen joukoksi. Tähän päästään etsimällä havaintojen yhteinen piirre tai nimittäjä tai muotoilemalla sääntö, joka tältä osin pätee poikkeuksetta koko aineistoon. Havainnot yhdistämällä tuotetun havainnon pitää päteä kaikkiin raakahavaintoihin. On tärkeä pyrkiä pelkistämään raakahavainnot mahdollisimman suppeaksi havaintojen joukoksi. Sitä, miten raakahavaintojen yhdistäminen laadullisessa tutkimuksessa tapahtuu, voidaan nimittää varsinaiseksi laadulliseksi analyysiksi.

B. Arvoituksen ratkaiseminen: usein empiirisen sosiaalitutkimuksen metodiikasta puhuttaessa vaihetta nimitetään tulosten tulkinaksi. Laadullisessa tutkimuksessa arvoituksen ratkaiseminen merkitsee sitä, että tuotettujen johtolankojen ja käytettävissä olevien vihjeiden pohjalta tehdään merkitystulkinta tutkitavasta ilmiöstä. Kun arvoituksen ratkaisemisen vaiheessa pelkistämällä tuotettuja havainnoja tulkitaan johtolankoina, viitataan muuhun tutkimukseen ja kirjallisuuteen. Havaintojen pelkistämisen ja arvoituksen ratkaisemisen keskeiset piirteet voidaan esittää taulukon 11 avulla.

**Taulukko 11 Laadullisen analyysin keskeiset piirteet Alasuutarin jäsentämänä**

Analyysin vaihe	Keskeiset piirteet
arvoituksen ratkaiseminen	”ymmärtävä selittäminen”, muuhun tutkimukseen ja teoreettisiin viitekehyksiin viittaaminen
havaintojen tuottaminen	havaintojen pelkistäminen ”olennaiseen” ja raakahavaintojen yhdistäminen

Myös laadullisessa tutkimuksessa tulee rajoittaa hankittavan aineiston määrää ja teemahaastatteluissa käsitellään vain tiettyjä tutkittavaan teemaan oletettavasti liittyviä seikkoja. Suurimmaksi osaksi tämä tapahtuu laadullisessa tutkimuksessa jälkikäteen.

#### 4.2.3 DEDUKTIIVINEN SISÄLLÖNANALYYSI

Sisällönanalyysi on perusmenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi on paitsi yksittäinen menetelmä myös väljä teoreettinen viitekehys, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93.) Sisällönanalyysi sopii hyvin strukturoimattomaan aineistoon. Sitä voidaan käyttää mm. puheiden ja kirjallisen aineiston analysointiin. (Lauri & Kyngäs 2005, 4.) Sisällönanalyysillä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sen avulla voidaan analysoida kirjoitettua ja suullista kommunikaatiota, kun tarkastellaan asioiden ja tapahtumien merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä (Kyngäs & Vanhanen 1999.) Sisällönanalyysi on tekstianalyysi samoin kuin diskurssianalyysi, mutta ne eroavat toisistaan siten, että sisällönanalyysissä etsitään tekstin merkityksiä ja diskurssianalyysissä analysoidaan, miten näitä merkityksiä tekstissä tuotetaan.

Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe on analyysiyksikön määrittäminen, mikä voi olla sana, sanayhdistelmä, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. Analyysiyksikön valitsemisen jälkeen aineisto luetaan useita kertoja läpi, minkä tarkoitus on luoda pohja analyysille. Sisällönanalyysin haasteellisuus on siinä, miten tutkimuksessa onnistutaan pelkistämään aineisto ja muodostamaan siitä kategoriat niin, että ne kuvaavat tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman luotettavasti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 102-104.)

Laadullinen sisällönanalyysi jaetaan induktiiviseen ja deduktiiviseen sisällönanalyysiin. Jaon perustana on tulkinta tutkimuksessa käytetyn päättelyn logiikasta. Induktiivisessa päättelyssä edetään yksittäisestä yleiseen ja deduktiivisessä yleisestä yksittäiseen. Sisällönanalyysi voidaan jakaa myös aineistolähtöiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Teorialähtöinen analyysi taas nojaa johonkin tiettyyn teoriaan tai malliin. Tätä analyysimuotoa käytettäessä kuvaillaan valittu malli ja sen mukaan määritellään mm. tutkimuksen kannalta kiinnostavat käsitteet eli tutkittava ilmiö määritellään jonkin jo tunnetun mallin, teorian yms. mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97-99.)

Haastattelukysymysten laadinta vaati kirjallisuuteen tutustumista ja deduktiivista päättelyä. Tällöin tutkimuksen lähtötilanne oli deduktiivinen. Haastattelut analysoitiin deduktiivisen sisällönanalyysin avulla käyttäen analyysiyksikköinä ajatuskokonaisuuksia. Aineistoja pelkistettiin tiivistämällä oleellinen osa ilmauksista. Deduktiivisessä sisällönanalyysissä tutkimusaineisto analysoidaan aikaisempaa käsitejärjestelmää hyväksi käyttäen. (Kyngäs & Vanhanen 1999.) Tässä tutkimuksessa raakahavaintoja ja niiden jäsentämistä teemoittain tehtiin Alasuutarin (1994, 80-81) esittämän fakthanäkökulman avulla. Fak-

tanäkökulma keskittyy vain aineistosta saataviin faktatietoihin eikä siinä huomioida muita tilanteen tai kielen merkkejä, joita vuorovaikutustilanteissa syntyy. Faktanäkökulma käsittää seuraavat keskeiset piirteet:

1. On mielekästä pohtia annetun informaation totuudenmukaisuutta ja tiedon antajan rehellisyyttä.
2. Tehdään selkeä jako ”ulkoiseen” todellisuuteen ja siitä aineistossa esitettyihin väitteisiin. Faktoina ei oteta huomioon sitä tapaa, jolla ihmiset ilmaisevat itseään, tai sitä vuorovaikutustilannetta, jossa asiasta puhutaan ja jossa tuotetaan muita merkkejä.
3. Ollaan kiinnostettu tutkittavien todellisesta käyttäytymisestä, mielipiteistä tai motiiveista, tai siitä mitä on tapahtunut.

#### 4.2.4 KONTINGENSSIKERROIN

Jakaumavapaista testeistä vanhin ja yksi eniten käytetyistä on khiin eli  $\chi^2$ -testi. Se soveltuu myös kvalitatiivisia tilastollisia muuttujia koskeviin tutkimuksiin. Tällaisia kvalitatiivisia luokkia voivat olla esim. henkilöiden ammatit ja makuaistimukset. Testauksen lähtökohtana on tällöin kaksiulotteinen frekvenssitaulu (kontingenssitaulu). Voidaan puhua myös näiden kvalitatiivisten luokittelutekijäin riippumattomuuden testauksesta  $\chi^2$ -testillä.  $\chi^2$ :n arvo lasketaan seuraavan kaavan avulla: (Mattila 1980, 212-214)

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k (f_i - m_i)^2 / m_i$$

$\chi^2$ :n arvon perusteella lasketaan kontingenssikerroin. Kontingenssikerroin C kuvaa kahden luokittelusteikollisen muuttujan välistä riippuvuutta ja sen määrittelee kaava: (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2007)

$$C = \sqrt{\chi^2 / N + \chi^2}$$

Missä N on havaintojen lukumäärä. Kontingenssikertoimen käyttökelpoisuus empiirisenä riippuvuusluokana perustuu ensisijaisesti siihen, että muuttujilta ei vaadita kuin luokitusasteikollinen mittauksen tarkkuus. Myöskään jakaumaoletuksia ei ole. Kontingenssikertoimella on muutamia heikkouksia: (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2007)

- Kontingenssikerroin ei voi saada negatiivisia arvoja, joten sen avulla ei voi päätellä riippuvuuden suuntaa
- Kontingenssikertoimien keskinäinen vertailu ei ole mielekästä, mikäli ne perustuvat eri kokoisiin taulukoihin
- Suurin arvo, jonka kontingenssikerroin voi saavuttaa, on aina pienempi kuin 1.

- Kontingenssikerroin ei ole vertailukelpoinen järjestyskorrelaatiokerroimen eikä Pearsonin korrelaatiokerroimen kanssa

Kontingenssikerroimen suuruudelle voidaan viitteellisesti esittää seuraavat rajat: (Mauranen, 2008)

Vähäinen riippuvuus, kun  $C < 0,3$

Kohtalainen riippuvuus, kun  $0,3 < C < 0,6$

Voimakas riippuvuus, kun  $0,6 < C$

#### 4.2.5 SPEARMANIN JÄRJESTYSKORRELAATIOKERROIN

Spearmanin järjestyskorrelaatiokerroin on useimmin käytetty järjestyskorrelaatiokerroin vähintään järjestysasteikollisten muuttujien välillä. Kerroimen laskenta aloitetaan järjestämällä aineisto suuruusjärjestykseen toisen muuttujan suhteen. Sen jälkeen muuttujille annetaan järjestysluvut (1, 2, ... N) muuttujan arvon mukaan ja lasketaan havaintopareittain järjestyslukujen erotus D. Kerroin saadaan kaavasta: (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2007)

$$r = 1 - 6 \sum_{i=1}^N D_i^2 / N(N^2 - 1)$$

Laskettaessa Spearmanin järjestyskorrelaatiokerrointa edellytetään, että muuttujien järjestysluvuissa ei esiinny tasatuloksia eli sidoksia. Pieni sidosmäärä voidaan käsitellä käyttämällä tasatuloksista järjestyslukujen keskiarvoja.

#### 4.3 TULOSTEN LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

Tutkimuksen validiteettia voidaan parantaa käyttämällä useita menetelmiä (triangulaatio). (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 218). Tässä tutkimuksessa validiteetin lisäämiseen pyrittiin käyttämällä laadullisten menetelmien lisäksi taulukointia, kontingenssikerrointa ja järjestyskorrelaatiokerrointa sekä soveltamalla haastattelutilanteissa mekanistista metodia.

Alasuutari (1994, 163) painottaa taulukoinnin merkitystä. Se on kätevä tapa esitellä se aineisto, johon laadullinen analyysi perustuu. Se osoittaa, että aineistoa käytetään systemaattisesti, ei vain niin että siitä etsitään intuitiivista tulkintaa tukevia tekstinäytteitä. Tapausten taulukoinnilla todistetaan jonkin kaikkiin tapauksiin pätevän säännön olemassaolo. Myös laadullista aineistoa analysoitaessa voi argumentoida määrällisillä suhteilla, kuten prosentiosuuksilla. (Alasuutari 1994, 173.)

Haastattelujen validiteetin varmistamiseen Alasuutari erottaa kaksi eri menetelmää – humanistisen ja reaktiivisen menetelmän. Humanistisen menetelmän avainkäsite on läheinen ja luottamuksellinen suhde. Siinä ajatellaan, että jos tutkija ystävyytyy informanttien kanssa ja jos informantit luottavat tutkijaan, he ovat tälle myös rehellisiä. Mekanistisen menetelmän ideana taas on pyrkiä välttämään ”mittaamisen reaktiivisuutta” eli sitä, että kun kerätään aineistoa vaivaamalla ihmisiä, itse toiminta vaikuttaa saatuun informaatioon. Reaktiivisuutta pyritään välttämään tai rajoittamaan eri keinoilla. Haastatelluille annetaan usein vain rajoitetusti tietoa tutkimuksen tarkoituksesta. Heille ei esimerkiksi kerrota, miksi tietyt kysymykset esitetään. (Alasuutari 1994, 86-87.) Validiteetin varmistamisessa sovellettiin mekanistista menetelmää. Haastatteluissa informanteille ei kerrottu mihin kysymyksillä tai koko haastattelulla pyrittiin ja tämän vuoksi oletetaan että vastauksia voidaan pitää melko luotettavina.

Kirjallisuudessa on raportoitu se, että haastateltavilla on yleensä taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Tätä nimitetään halo-efektiksi eli asioiden kaunisteluksi. (Savolainen 1995, 28). Mielestäni tätä taipumusta ei haastatteluissa ollut merkittävästi havaittavissa.

Kvalitatiivisen aineiston keruussa käytetään aineiston riittävyteen ja kylläisyyteen, viittaavaa saturaation käsitettä. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertautua haastatteluissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 171). Tässä tutkimuksessa useat asiat - joskaan eivät kaikki – alkoivat kertaantua joten haastattelujen määrää on pidettävä riittävänä.

Tulosten yleistettävyyttä rajoittaa se, että kaikki haastateltavat olivat suhteellisen kokeneita tietokoneen käyttäjiä ja pystyivät siksi seuraamaan ja hankkimaan tietoa monipuolisesti tietoverkon kautta. Yleistettävyyttä rajoittaa edelleen se, että yhtä vastaajaa lukuun ottamatta informanteilla oli pitkä kokemus kirjastoalalta.

## 5. TULOKSET

### 5.1 KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATTIROOLIT JA NIIHIN LIITTYVÄT TYÖTEHTÄVÄT

#### 5.1.1 YLEINEN TARKASTELU

Tiedonlähteiden käyttöä ei voitu erottaa työrooleittain ja työtehtävittäin sillä samaa tiedonlähdettä saatiin käyttää useissa erilaisissa työtehtävissä. Poikkeuksen tästä muodosti opiskelijan rooli, jonka kohdalla voitiin erottaa yksittäiset tiedonlähteet. Yleisimmin tiedon tarpeiden mainittiin liittyvän organisaatioon (kaikki vastaajat käyttivät yliopiston ja kirjaston intranetiä), asiakaspalveluun (7 mainintaa) sekä uutuuksiin (3 mainintaa).

Kaikkien vastaajien työtehtäviin liittyi palvelun tuottajan rooli. Yleisimmin mainitut palvelutehtävät olivat asiakaspalvelu (11 mainintaa), kokoelmatyö ml. lehtitilaukset ja hankinnat (5 mainintaa), kirjastojärjestelmän ylläpitotehtävät (3 mainintaa), luettelointi (3 mainintaa) sekä kaukopalvelu (2 mainintaa).

Kouluttajan roolin mainitsi 10 haastateltavaa. Useimmin mainitut kouluttajan rooliin liittyvät työtehtävät olivat tiedonhaun opetus opiskelijoille (5 mainintaa), kollegoiden opettaminen (4 mainintaa) sekä uusien työntekijöiden perehdyttäminen (3 mainintaa).

Kaikkien haastateltujen työtehtäviin liittyi opiskelijan rooli. Opiskelu oli sekä orientoivaa että praktista. Useimmin mainittuina opiskelijan rooliin liittyvinä tiedon lähteinä mainittiin ammattilehdet (15 mainintaa), Kuopion yliopiston sisäinen koulutus (14 mainintaa), ammattikirjat (7 mainintaa), internet yleisesti (5 mainintaa) sekä sähköpostilistat ja kollegaverkostot (2 mainintaa). Hallinnollinen rooli esiintyi kaikilla vastaajilla. Kolmen vastaajan kohdalla työtehtäviin liittyivät taloushallinnon tehtävät ja kahden vastaajan kohdalla esimiestehtävät.

#### 5.1.2 PALVELUN TUOTTAJAN ROOLI

Palvelun tuottajan rooli esiintyi kaikkien informanttien vastauksissa. Asiakaspalvelu oli yleisin palvelun tuottajan rooliin kuulunut työtehtävä, joskaan kaikki informantit eivät maininneet työtehtäviinsä liittyvän asiakaspalvelua. Palvelun tuottajan rooli oli kaikilla informanteilla keskeisin työrooli.

” Mä tein päivystystä aikasemmin, mutta en pysty näissä rakennuksissa päivystämään kun on hometta. Tykkäsin päivystyksestä, tein mielelläni mutta se ei onnistu tällä hetkellä”.  
(Informantti 1)

Asiakaspalvelutehtävissä saattoi tulla esiin myös asiakkaiden kirjastoiminnan ulkopuolisia tiedontarpeita.

”Tuossa meidän tiski on semmonen, jossa kysytään että missä on opintotoimisto tai mistä löytyy kielikeskus ja sitten ihan tämmöstä ammattiasiaa. Se on niin kun laidasta laitaan”.  
(Informantti 4)

Yleisimmin mainitut palvelun tuottajan rooliin kuuluvat työtehtävät olivat asiakaspalvelu (11 mainintaa), aineiston hankinta (5 mainintaa), aineiston ylläpitotehtävät (5 mainintaa), kirjastojärjestelmän ylläpito-  
tehtävät (3 mainintaa), luettelointi (3 mainintaa) sekä kaukopalvelutehtävät (2 mainintaa).

Yhden maininnan saivat seuraavat tehtävät: verkkopalveluiden ylläpito, julkaisujen myynti ja jakelu, postitustehtävät, tarvikeilaukset ja Julki-tietojärjestelmän<sup>26</sup> ylläpito. Asiakaspalvelussa tuli esiin myös tilanteita, joissa tietoa jouduttiin hankkimaan Kuopion yliopiston ulkopuolelta.

”Sähköpostilla voi joutua kysymään jotakin erikoiskirjastoista. Esimerkiks joku tiedonhaku musiikista. Lähteitä haetaan. Meillä ei oo sillä lailla musiikkitietämystä eikä oo musiikkitietokantoja. Sillon joutuu esmes käyttämään Sibelius-akatemian palveluita.” (Informantti 6)

Monimutkaisemmissa tiedonhakutilanteissa useat vastaajat ilmoittivat ohjaavansa asiakkaan informaatiikon luo.

”No meillähän on yleensä tuossa tiskissä semmoset pienimuotoiset tiedonhaut, mutta jos se rupee kauheesti laajenemaan niin riippuu vähän mihinkä tarkotukseen. Usein ohjataan informaation puheille.” (Informantti 8)

Kuopion yliopiston kirjasto on laajasti ympäristöä palveleva organisaatio. Kirjastolla on useita muitakin asiakasryhmiä kuin oman yliopiston opiskelijat, tutkijat, opettajat ja muu henkilöstö. Eri asiakasryhmien tärkeyttä ei ole kuitenkaan selvitetty vaikka tiedot saisi asiakasrekisteristä ulos (informantti 15). Yliopiston ulkopuolisina asiakasryhminä mainittiin yritykset (7 informanttia), muut kirjastot (6 informanttia), amk:n opiskelijat (6 informanttia), muiden yliopistojen opiskelijat (5 informanttia), avoimen/kesäyliopiston opiskelijat (5 informanttia), kunnat, valtion laitokset ja ministeriöt (kukin yksi informantti).

<sup>26</sup>Julkaisurekisteri JULKI on Kuopion yliopistossa kehitetty tietojärjestelmä, jonka avulla kerätään ja käsitellään yliopistossa ja yliopistosairaalassa syntyneiden julkaisujen tietoja. (Kuopion yliopisto, Tike: julkaisurekisteri JULKI.)

”Mehän välitettään meidän omista aineistoista muille kirjastoille ja myöskin yritykset Kemirat, Orionit, lääketehaat. Me ollaan lääketieteellinen, lääketieteelliseen erikoistuneita kirjastoja. Mutt’ kyllä ihan laidasta laitaan on kaikennäköistä, Patentti- ja rekisterihallitukset ja myöskin ministeriöt käyttävät ja ulkomaita myöten.” (Informantti 6)

”Jonkun verran nää lähiyliopistot, Savonia-amk, avoin yliopisto ja kesäyliopisto. Tämmöset niinku lähi- ja muutenki yhteistyössä olevat koulut. Mutta esim. yritysmaailma ei oo niinku minun töissä nii oikeestaan niinku asiakkaana. Informaatioille se ehkä näyttäytyy se yritysmaailman ja yksityinen sektori laajemminkin. (Informantti 12)

### 5.1.3 OPISKELIJAN ROOLI

Kaikkien informanttien työtehtäviin kuului opiskelijan rooli. Opiskelun syyksi mainittiin useimmiten tarve pysyä ajan tasalla. Kaikki informantit seurasivat kirjastoalan tapahtumia omatoimisesti ja yhtä informanttia lukuun ottamatta osallistuivat järjestettyyn opetukseen. Itseopiskelua harjoittivat kaikki informantit. Yleisimmin mainitut lähteet itseopiskelussa olivat ammattilehdet (15 mainintaa), ammattikirjat (7 mainintaa), internet yleisesti (5 mainintaa), sähköpostilistat ja kollegaverkostot (2 mainintaa). Yhden kerran mainittiin uutiset, sanomalehdet, keskustelupalstat, Linnea-sivustot, tietokoneen käytön itseopiskelu ja kirjastojärjestelmien itseopiskelu. Informantit mielsivät itseopiskelun välttämättömäksi.

”Itseopiskelu on sitä, että jo tää tietokoneen hyödyntäminen kaikilla tavoin. Meille on periaatteessa annettu tällöinen noin puoli tuntia – tunti viikossa surffailuun – mutta tietopuolisesti.” (Informantti 3)

”Pakkohan niitä on seurata sen takia, että muutenhan sitä putoo kärryiltä ja ja sitten varmaan tiedät – talossa on tämä uusi, hieno palkkausjärjestelmä – jos mieli niitä henkipisteitä sieltä kerätä nii pitää pysyä ajan hermolla.” (Informantti 4)

14 informanttia mainitsi osallistuvansa järjestettyyn opetukseen. Vain yksi informantti ilmoitti osallistuneensa viime aikoina koulutukseen ulkomailla. Yleisimmin mainittu koulutusmuoto oli Kuopion yliopiston sisäinen koulutus, jonka mainitsi 13 informanttia. Muita useammin kuin yhden kerran mainittuja koulutustapahtumia olivat Kaukopalvelupäivät (4 informanttia), Varastokirjastopäivät (3 informanttia), sekä Kirjastopäivät (2 informanttia). Yliopiston koulutustarjonta oli monipuolista käsittäen mm. Word- ja Excel-koulutusta ja asiakaspalvelun englantia.

”Mahollisuuksien mukaan osallistun kaikkeen. Tietokantakoulutukseen, www-sivujen ylläpitokoulutukseen ja mahdollisuuksien mukaan kaikkeen. Semmosia parin tunnin koulutuksia kerran tai kahesti kuukaudessa. (Informantti 14)



Yliopiston ulkopuoliseen koulutukseen pääsemisen hankaluutta kritisoi kolme vastaajaa. Ulkopuoliseen koulutukseen pääsemisen esteeksi nähtiin rahalliset syyt.

A.I: ”Osallistuttekko yliopiston ulkopuoliseen koulutukseen?” ”Joskus oon.” A.I: ”Pääseekö hyvin?” ”Ei. Paremmat kurssit on hyvin kalliita. Rahaa ei oo kirjastolla.” (Informantti 10)

Osa informanteista puolestaan katsoi, että yliopiston ulkopuoliseen koulutukseen pääsee riittävän hyvin. Ulkopuoliseen koulutukseen pääseminen vaati esimiehen hyväksymisen. Yliopiston ulkopuolisessa koulutuksessa toimi vuorotteluperiaate eli kurssin käynyt henkilö opasti kurssin käytyään kollegoita.

”Talon ulkopuoliseen koulutukseen meillä tehään nykyisin semmosta koulutussuunnitelmaa. Elikkä minä pystyn niiku sanomaan esimiehille että minkälaisiin tilaisuuksiin minä haluaisin osallistua.” A.I: ”Pääseekö hyvin?” ”Kyllä niihin on päässy. Tämmösessä ulkomaisessa seminaareissa en ole ollut muutama vuoteen, mutta niihinkin täällä on kyllä päässy, jos on ollu kiinnostusta.” (Informantti 7)

A.I: ”Pääseekö yliopiston ulkopuoliseen koulutukseen?” ”Ei itsestään selvää oo. Kyllä sitä täytyy neuvotella esimiehen kanssa, että onko se semmosta, mikä käy ja hyödyttäis siinä omassa työssä. Täytyy sillä tavalla kattoo, ettei kannata lähteä ihan semmoseen mihinkä kenties on jo saanu sen koulutuksen. Meillähän on monta kertaa niin, että meistä joku menee koulutukseen ja sitten se kouluttaa muut täällä paikan päällä. Se on hyvin tapauskohtasta kuinka kauas lähdetään.” (Informantti 6)

Omia kirjakokoelmia hyödynsi työssään neljä informanttia. Silloinkin kun omia kirjakokoelmia oli ne olivat suppeita. Kokoelmien suppeuteen saattoi vaikuttaa se, että informantit pystyivät hyödyntämään työssään kirjaston kirjakokoelmia.

”No kyllä mulla kirjanmerkkejä ja sitten on tämmösiä lehtilistoja on ja tuota nettiselaimessa on oma kirjanmerkkilista. Ihan perusteoksia muutama on ihan kirjahyllyssä työhuoneessa ja sitten mitä kirjastoon ollaan alan aineistoo hankittu niin varmaan se niin ku sitä kautta löytyy.” (Informantti 2)

#### 5.1.4 KOULUTTAJAN ROOLI

Kouluttajan rooli esiintyi kymmenen informantin vastauksissa. Yleisimpiä koulutustehtäviä olivat tiedonhaun opetus opiskelijoille (5 informanttia), kollegoiden opastaminen (4 informanttia), uusien työntekijöiden perehdyttäminen (3 informanttia). Kerran mainittiin tiedonhaun verkkokurssien kehittäminen, kirjaston esittely vierailijoille, kaukopalvelun esittely muiden kirjastojen henkilöstölle sekä Julkitietojärjestelmän tallennusneuvonta. Vaikka tiedonhaun opettaminen oli keskeisessä asemassa kirjastotyössä yksikään informantti ei käyttänyt termiä informaatiolukutaito.

”Muut kaukopalvelut olleet kiinnostuneita laatuajrjestelmästä. Kysyy mitä on tehty ja että haluavat tutustua siihen sillä tavalla.” (Informantti 1)

”Tekniikka kehittyy nii ja koko ajan mennään siihen, että asiakkaat mahdollisimman pitkälle itse ... heille opetetaan tiedonhakutaidot ja tota sitten nii ku siihen opetukseen varmaan tulee, että pitäs sitte olla nii ku valmiudet opettaa näitä asiakkaita”. (Informantti 8)

#### 5.1.5 TUTKIJAN ROOLI

Tutkijan rooli - laajasti ymmärrettynä - kuului useimpien informanttien työtehtäviin, mutta vain kaksi informanttia ilmoitti seuraavansa kirjasto- ja tietopalvelualan tieteellisiä aikakauslehtiä (Health Information and Libraries Journal). Kaikkiaan kolmentoista informantin vastauksista oli erotettavissa tutkijan rooliin kuuluvia työtehtäviä. Useammin kuin yhden kerran mainittuja tutkijan rooliin kuuluvia tehtäviä olivat taustatietojen etsiminen (8 informanttia), tiedon yhdistely useasta eri lähteestä (8 informanttia), tilastointiin liittyvät tehtävät (3 informanttia), asiakastyytyväisyyskyselyihin osallistuminen (2 informanttia), selvitysten laatiminen (2 informanttia) ja kokoelmiin liittyvät tehtävät (2 informanttia). Kerran mainittiin aineiston säilytyspäättöksiin liittyvät tehtävät, selvityspyyntöihin vastaaminen, Julki-yhdyshenkilön toimenkuvaan liittyvät tehtävät sekä kirjoittaminen kirjasto- ja tietopalvelualan lehtiin. Neljän vastaajan työtehtäviin liittyi selvitysten, suunnitelmien tai raporttien laatiminen. Viisi informanttia ilmoitti antavansa selvityksiä, suunnitelmia ja raportteja varten tietoja. Usean tiedonlähteen käyttöä vaativiksi tilanteiksi ilmoitettiin tilastointitehtävät, asiakaspalvelu, projektitehtävät, tiedonhakutehtävät, kokoelmapolitiikkaan liittyvät tehtävät sekä henkilöstöasiat

A.I: ”Tuleeko työssänne esiin tilanteita, joiden hoitaminen vaatii tiedon yhdistelyä useammasta lähteestä? ”Projektitehtävät kyllä. Tilastointia ei saa suoraan järjestelmästä.”(Informantti 7)

A.I: ”Etsittekö taustatietoja?” ”Kyllä joo selvityksiä tehhään sekä omalle talolle siis kirjastolle, johtoryhmälle ja johtajalle. Tarvittaessa myös hallinnolle. Näitä asiakaskyselyitä

tehhään. Oon ollu mukana niissä, mutta en ihan aina vastuullisena. Totta kai niistä tulee kommentit, jotka liittyy hankintoihin ja aineistoon niin otetaan huomioon ja sitten tota hallinnolta tulee näihin Kuopion yliopiston julkaisuihin liittyviä selvityspyyntöjä määristä ja minkä kaltaisia julkaisuja on” (Informantti 12)

### 5.1.6 HALLINNOLLINEN ROOLI

Yleisimmin hallinnollinen rooli ilmeni erilaisiin kokouksiin ja työryhmiin osallistumisena sekä taloushallinnollisina tehtävinä. Kaikki informantit osallistuivat kokouksiin ja palavereihin. Seitsemän informantin työtehtäviin liittyivät taloushallinnon tehtävät. Muita hallinnollisia tehtäviä kuin kokouksiin ja työryhmiin osallistuminen olivat budjetoitiasioihin liittyvät tehtävät (4 informanttia), muut taloushallinnon tehtävät (3 informanttia), esimiestehtävät (2 informanttia) sekä suunnitelmien laadinta (2 informanttia). Muut kuin budjetteihin liittyvät taloushallinnon tehtävät liittyivät julkaisujen myyntiin ja laskutukseen.

”Laskutuksen hoitaminen. Vastaan tämän toimipisteen kassasta. Parhaina kuukausina meillä kassaan lyödään maksuja 2.500 €:n edestä. Henkilökuntakokousten puheenjohtajana oon toiminut erinäisiä vuosia ja, ja, ja no se nyt ehkä on juuri se hallinnollisin tehtävä. Tavallaan nuo laskutusasiatkin lasketaan taloushallinnon piiriin.” (Informantti 4)

”No budjettiasiat on tärkeitä elikkä koko budjetointi ja käytön seuraaminen ja sitte esimiestehtävät on myös tärkeitä ja sitten molemmat mennee yhdessä se takia, että kuulun kirjaston johtoryhmään. Johtoryhmä päättää koko ajan kirjaston hallinnollisista asioista.” (Informantti 12)

Kuopion yliopiston kirjasto on tiimiorganisaatio. Kirjastolla oli laitoskokouksia kerran kuussa. Lisäksi kirjastolla oli erilaisten työryhmien kokouksia, joita oli lähes viikoittain. Erään informantin mielestä erilaisia kokouksia ja palavereja oli liikaa. Kaksi informanttia mainitsi osallistuvansa myös Kuopion yliopiston ulkopuolisiin kokouksiin.

”... sitten asiakaspalvelutyöryhmä. Siinä oon puheenjohtajana. Siinä tehhään toimintakerromus, vuosisuunnitelma ja sitten toimintasuunnitelma. Sitten kun oon Tyhy-henkilönä<sup>27</sup> niin siinä minulla on budjetti, josta mä vastaan.” A.I: ”Mites usein kokouksia on?” ”No esimerkiks asiakaspalvelussa meillä on tällöinen työryhmä kun sirppitiimi. Me kokoonnutaan melkein joka viikko tai joka toinen viikko. Sitten meillä on asiakaspalvelun työryhmiä niin kun neljä kertaa vuodessa. Henkilökuntakokoukset on meillä neljä kertaa, sitten johtoryhmän kokous.” (Informantti 5)

---

<sup>27</sup> Tyhy = työhyvinvointi

## 5.1.7 KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATTIROOLEIHIN LIITTYVÄT TYÖTEHTÄVÄT

Kirjastohenkilöstön ammattirooleja ja niihin liittyviä työtehtäviä on kuvattu taulukossa 12.

**Taulukko 12 Ammatilliset työroolit ja niihin liittyvät työtehtävät Kuopion yliopiston kirjastossa**

Työrooli	Työtehtävät	Informanttien määrä
palvelun tuottaja	asiakaspalvelu, aineiston hankinta, aineiston ylläpito- tehtävät, kirjastojärjestelmän ylläpitotehtävät, kau- kopalvelutehtävät, luettelointi, verkkopalveluiden ylläpito, julkaisujen jakelu ja myynti, postitustehtä- vät, tarviketilaukset, Julki-tietojärjestelmän ylläpito	15
opiskelija	itseopiskelu, kursseille osallistuminen, konferenssei- hin osallistuminen, kirjastoalan tapahtumiin osallis- tuminen	15
hallinnollinen	kokouksiin ja palavereihin osallistuminen, budje- tointiin liittyvät tehtävät, muut taloushallintoon liit- tyvät tehtävät, esimiestehtävät, suunnitelmien laa- dinta	15
tutkija	taustatietojen etsintä, tiedon yhdistely useasta läh- teestä, tilastointiin liittyvät tehtävät, asiakastytyväi- syyskyselyt, selvitysten laatiminen, kirjastoalan leh- tiin kirjoittaminen, tietojen antaminen selvityksiin, suunnitelmiin ja raportteihin	13
kouluttaja	tiedonhaun opetus, kollegoiden opastaminen, uusien työntekijöiden perehdyttäminen, verkkokurssien kehittäminen	10

Palvelun tuottajan rooli oli tärkein informanttien työrooleista. Palvelun tuottajan rooliin liittyvistä työtehtävistä yleisimmät olivat asiakaspalvelu (11 mainintaa), aineiston hankinta (5 mainintaa), aineiston ylläpitotehtävät (4 mainintaa), kirjastojärjestelmän ylläpitotehtävät (3 mainintaa), luettelointi (3 mainintaa) sekä kaukopalvelutehtävät (2 mainintaa). Informantit olivat erikoistuneet tiettyihin työtehtäviin kuten luettelointiin tai kokoelmapolitiikkaan. Yksikään informantti ei tehnyt pelkästään asiakaspalvelutyötä. Asiakaspalvelussa tehtiin tiedonhakua mutta laajemman tiedonhaun kohdalla asiakkaat ohjattiin informaatiokolle.

Kaikki informantit harjoittivat itseopiskelua ja lukivat ammattilehtiä. Yleisimmin seuratut ammattilehdet olivat Kirjastolehti ja Signum. Yhtä informanttia lukuun ottamatta kaikki mainitsivat osallistuvansa kirjaston tai Kuopion yliopiston järjestämään koulutukseen. Kirjastoalan tapahtumiin ilmoitti usea informantti osallistuvansa silloin kun tapahtuma järjestettiin Kuopiossa. Kouluttautumisen syyksi mainittiin tarve pysyä ammatillisesti ajan tasalla. Yksi informantti, jonka työtehtäviin kuuluivat ammattiyhdistystehtävät ilmoitti seuraavansa myös palkka-asioita.

Hallinnollinen rooli oli myös tärkeä, sillä kaikki informantit osallistuivat erilaisiin kokouksiin joita oli lähes viikoittain. Seitsemän informantti työtehtäviin liittyi taloushallinnollisia tehtäviä (neljän informantin kohdalla budjetointiin liittyvät tehtävät ja kolmen informantin kohdalla muut taloushallinnon tehtävät).

Tutkijan rooliin - laajasti ymmärrettynä - liittyviä työtehtäviä esiintyi 13:sta informantilla. Yleisimmin tällaisia työtehtäviä olivat tiedonhankintaa useammasta lähteestä vaativat tehtävät sekä taustatietojen etsimistä vaativat tehtävät. Yksikään informantti ei maininnut tekevänsä tutkimustyötä mutta kaksi informanttia kertoi laativansa selvityksiä.

Kouluttajan rooleihin liittyvistä työtehtävistä yleisin oli tiedonhaun opettaminen opiskelijoille, jonka mainitsi viisi informanttia. Toiseksi yleisimmin mainittu kouluttajan rooliin liittyvä tehtävä oli kollegoiden opastaminen, jonka mainitsi neljä informanttia. Koska kurseilla käyneet henkilöt esittelivät kursseilla saatuja oppeja vastavuoroisuusperiaatteella kollegoilleen on oletettavaa, että useimmat informanteista opasti kollegoitaan. Kolmas useammin kuin kerran mainittu kouluttajan rooliin liittyvä työtehtävä oli uusien työntekijöiden perehdyttäminen.

## 5.2 KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATILLINEN TIEDONHANKINTA

## 5.2.1 KIRJASTOHENKILÖSTÖN KÄYTTÄMÄT TIEDONLÄHTEET

Haastattelujen vastauksista yhdistettyinä saatiin käytettyjen tiedonlähteiden käytön yleisyydelle seuraava jakauma:

**Taulukko 13 Tiedonlähteiden käyttö Kuopion yliopiston kirjastossa**

Sija	Tiedonlähde	Mainintoja kpl
1.	intranet (yliopiston ja kirjaston)	15
	kotimaiset ammattilehdet	15
3.	internet yleisesti <sup>28</sup>	14
	kollegat	14
	yliopiston sisäinen koulutus	14
	yliopiston käytössä olevat tietokannat	14
7.	kirjastoalan tapahtumat	10
8.	yliopiston ulkopuolinen koulutus	8
	ulkomaiset ammattilehdet	8
10.	monografiat	6
	sähköpostilistat	6
12.	muut kirjastot	2
	joukkotiedotusvälineet	2
	kustantajat/välittäjät	2
	väitöskirjat	2
15.	saapuvat puhelut	1
	keskustelupalstat	1
	konferenssit	1
	yliopiston ulkopuoliset asiantuntijat	1

Kaikki informantit mainitsivat seuraavansa sekä Kuopion yliopiston että kirjaston intranetiä. Syiksi intranetin seuraamiseen mainittiin se, että sieltä sai tietoa ajankohtaisista asioista kuten päivystysvuoroista sekä se, että intranetissä oli toimintaohjeita.

Kotimaisia ammattilehtiä mainitsivat kaikki vastaajat lukevansa.<sup>29</sup> Myös ulkomaalaiset (englanninkieliset) lehdet olivat varsin suosittuja sillä niitä ilmoitti seuraavansa kahdeksan vastaajaa. Yhtä vastaajaa lukuun

<sup>28</sup> Googlettaminen mainittiin neljässä haastattelussa.

<sup>29</sup> Ammattilehtien lukemiselle oli järjestetty hyvät mahdollisuudet, sillä työpaikalla oli luettavissa erilaisia ammattilehtiä.

ottamatta tiedonlähteiksi mainittiin internet, kollegat, yliopiston sisäinen koulutus ja yliopiston käytössä olevat tietokannat. Näiden tiedonlähteiden suosioon saattaa vaikuttaa helppo saatavuus (vähimmän vaivan periaate). Tietokantojen käytön yleisyyttä saattaa selittää myös tietokantojen suuri määrä.<sup>30</sup> Internetin käytön syyksi mainittiin nopeus. Kollegoiden kanssa käytävä viestintä tapahtui säännöllisellä pohjalla erilaisissa kokouksissa. Yliopiston sisäisen koulutuksen suosion syynä saattoivat olla koulutuksen maksuttomuus sekä koulutustarjonnan runsaus ja koulutuksen käytännönläheisyys.<sup>31</sup>

Vastaajat pyrkivät osallistumaan kirjastoalan tapahtumiin silloin kun sellaisia järjestettiin Kuopiossa. Osa vastaajista ilmoitti osallistuneensa/osallistuvansa kirjastoalan tapahtumiin kuten Kaukopalvelupäiville myös Kuopion ulkopuolella. Yliopiston ulkopuoliseen koulutukseen ilmoitti osallistuvansa kahdeksan informanttia. Yliopiston ulkopuolista koulutusta saattoi rajoittaa sen kalleus. Monografioita ilmoitti käyttävänsä työssään kuusi informanttia. Monografioiden käytön syyksi ilmoitettiin joko tarve saada yleiskuva aihealueesta tai tarve saada syvällisiä tietoja.

Useammin kuin yhden kerran tiedonlähteeksi mainittuja ammattilehtiä olivat seuraavat:

#### Taulukko 14 Seuratut ammattilehdet

Sija	Ammattilehti	Mainintoja kpl
1.	Kirjastolehti	14 mainintaa
2.	Signum	11 mainintaa
3.	Informaatiotutkimus	3 mainintaa
	Tietoasiantuntijat	3 mainintaa
	Kansalliskirjasto	3 mainintaa
6.	Varastokirjasto tiedottaa	2 mainintaa
	IFLA News	2 mainintaa
	Health Information and Libraries Journal	2 mainintaa

Kirjastolehden ja Signumin käytön yleisyyden syynä saattaa olla tarve pysytellä ajan tasalla sekä lehtien saatavuus (luettavissa työpaikalla). Informaatiotutkimus-lehden ja Tietoasiantuntija-lehden lukemisen syynä saattaa olla kuuluminen ammattijärjestöön, jonka yksi informantti mainitsi haastattelussa.<sup>32</sup>

<sup>30</sup> Yliopiston käytössä on yli sata erilaista tietokantaa.

<sup>31</sup> Yliopisto järjesti koulutusta esimerkiksi Excelin ja Wordin käytöstä.

<sup>32</sup> Eri lehtien lukemisen syitä ei kysytty haastatteluissa, mitä on pidettävä puutteena tässä tutkimuksessa. Tarkempaa tutkimusta vaativa aihealue saattaisikin olla kirjastohenkilöstön ammattilehtien lukeminen.

Useammin kuin yhden kerran tiedonlähteenä mainittuja tietokantoja olivat seuraavat:

### Taulukko 15 Informanttien käyttämät tietokannat

Sija	Tietokanta	Mainintoja kpl
1.	Kuopus	6 mainintaa
2.	Bookmed	5 mainintaa
	Linda	5 mainintaa
4.	Vaari	3 mainintaa
5.	Pubmed	2 mainintaa
	Ebsconet	2 mainintaa

Vaari-tietokannan käyttämisen syynä oli kirjojen poisto Varastokirjastoon. Pubmed-tietokannan käyttö liittyi siihen, että Kuopion yliopistossa on lääketieteellistä koulutusta sekä se, että osa informanteista mainitsi olevansa Kuopion yliopistollisen keskussairaalan kirjastossa päivystyksessä. Eräs informantti mainitsi, että lääketieteellinen tiedonhaku voi olla kiireistä koska potilas saattaa olla leikkauspöydällä ja tarvitaan nopeasti tietoa.<sup>33</sup>

#### 5.2.2 DEMOGRAFISTEN TEKIJÖIDEN VAIKUTUS AMMATILLISEEN TIEDONHANKINTAAN

Työkokemuksen pituuden ja ilmoitettujen lähteiden määrän välille laskettu järjestyskorrelaatiokerroin on 0,35 eli työkokemuksen ja lähteiden käytön määrän välillä on positiivinen riippuvuus, joskaan riippuvuus ei ole kovin suuri.

<sup>33</sup> Eri tietokantojen käytön syytä ei kysytty, mitä on pidettävä puutteena tässä tutkimuksessa.



Vastaajien ilmaisema ulkomaisten ammattilehtien lukeminen voidaan esittää seuraavan taulukon avulla:

**Taulukko 16 Kirjastohenkilöstön ulkomaisten ammattilehtien lukeminen**

Havaitut frekvenssit

	Lukee ulkomaisia ammattilehtiä	Ei lue ulkomaisia ammattilehtiä	Yhteensä
Korkeakoulututkinto	7	2	9
Muu tutkinto	1	5	6
Yhteensä	8	7	15

Teorettiset frekvenssit

Lukee ulkomaisia ammattilehtiä	Ei lue ulkomaisia ammattilehtiä	Yhteensä

Taulukosta laskettu kontingenssikertoimen arvo on 0,51 jolloin ulkomaisten ammattilehtien ja koulutustason välillä vallitsee kohtalainen riippuvuus (kontingenssikertoimen arvo  $0,3 < C < 0,6$ ). Korkeakoulututkinnon suorittaneet lukivat, keskimäärin, enemmän ulkomaisia ammattilehtiä kuin muun tutkinnon suorittaneet vastaajat.

### 5.2.3 MUUT TIEDONLÄHTEIDEN VALINTAAN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Yleisimmin mainittuja tiedon lähteiden käyttöön vaikuttavia tekijöitä olivat lähteen tuttuus ja koettu laatu/luotettavuus (molemmat 9 mainintaa), aikaisemman myönteisen kokemuksen mainitsi 7 informanttia, nopeuden ja lähteen kielen 5 informanttia, saatavuuden 4 informanttia, helppokäyttöisyyden ja hinnan 3 informanttia sekä tieteellisyyden ja tieteenalan 2 informanttia.

Kysyttäessä tiedon saatavuuden rajoitteista mainitsi hinnan ja tekniset ongelmat 4 informanttia, kielen ja aikapulan 3 informanttia, vaikeakäyttöisyyden 2 informanttia. Yhden maininnan saivat käyttöliittymässä tapahtuneet muutokset, terminologiaan liittyvät vaikeudet sekä aineiston ikä (internetissä ei ole vanhaa aineistoa).

Yhdistettäessä edelliset tiedonlähteiden käyttöön vaikuttavat tekijät saadaan seuraava taulukko:

**Taulukko 17 Tiedonlähteiden käyttöön vaikuttavat tekijät**

Sija	Vaikuttava tekijä	Maininnat
1.	lähteen tuttuus	9 mainintaa
	koettu laatu/luotettavuus	9 mainintaa
3.	lähteen kieli	8 mainintaa
4.	lähteen hinta	7 mainintaa
	aikaisempi myönteinen kokemus	7 mainintaa
6.	nopeus	5 mainintaa
	lähteen käytettävyys (helppokäyttöisyys /vaikeakäyttöisyys/käyttöliittymämuutokset)	5 mainintaa
8.	saatavuus	4 mainintaa
	tekniset ongelmat (internetin käyttökatkokset)	4 mainintaa
10.	aikapula	3 mainintaa
11.	tieteellisyys	2 mainintaa
	tieteenala	2 mainintaa
13.	terminologiaan liittyvät vaikeudet	1 maininta
	aineiston ikä	1 maininta
	syvällisyys	1 maininta

Tiedonlähteen luotettavuus ja laatu liitettiin sen julkaisijaan. Tieteellisyysvaatimuksen vaikutuksen lähteiden käyttöön ilmaisivat kaksi informanttia seuraavasti:

”... tämmönen niin kun tieteellisyys tietyllä tavalla niin kun yliopistossa tämä tieteellisyys on semmonen aika tärkeä kriteeri monessakin asiassa ja tieteellinen perustelu sen lähteen laadulle pitäis olla olemassa ja siinä mielessä ongelmallinen, että tietoo on vähän laijasta laitaan. Tavallaan oma työkokemus siinä semmonen ammattikokemus auttaa määrittelemään sitä lähteen laatua.” (Informantti 2)

”... sitten tää jos sitten mennään niin kun asiakkaan näkökulmasta katotaan asiakkaalle haettua tietoa niin me usein painotetaan tätä peer review menettelyä.” (Informantti 15)

## 5.2.4 KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATILLISEN TIEDONHANKINNAN SYKLISYYS

Kuusi informanttia katsoi että tiedonhankintaan liittyy lisätiedon etsiminen. Informantit mainitsivat seuraavat yksittäiset tilanteet lisätietoja vaativiksi:

- graduntekijät (työn edetessä tulee uusia tiedontarpeita)
- asiakaspalveluun liittyvät tehtävät (asiakas käyttää kirjaa tai artikkelia lähdeoteoksena jonka perusteella asiakas kysyy uusia kirjoja tai artikkeleita sekä henkilöstöhallinto)
- ongelmatilanteet
- kirjastojärjestelmään liittyvät tehtävät
- julkaisuasiat
- selvitykset
- henkilöstöhallinto

Lisätietojen hankinnan tarpeellisuudesta informantti 8 totesi seuraavaa:

”Esimerkiksi ihan tuossa tiskissä välillä ne on niin jäsentymättömiä ne asiakkaiden tiedon tarpeet että tota siinä niin ku pitää ruveta sitä jäsentään.” (Informantti 8)

Kahdeksan informanttia ilmoitti, että he ovat voineet hyödyntää tietyn tiedonhaun tulosta muissa tehtävissä. Kahden informantin mukaan asiakaspalvelussa esitetään toistuvasti samoja kysymyksiä, jolloin samaa tietoa voi hyödyntää useissa tiedon hankinnan tilanteissa. Tehtävittäin mainitut saman tiedon hyödyntämisen mahdollisuudet jakaantuivat seuraavasti:

- asiakaspalvelu 2 informanttia
- kirjallisuusvinkit kollegoille/kollegoilta
- saman kirjan tai artikkelin suosittaminen useille eri henkilöille
- tilastointitehtävät
- selvitykset
- julkaisuun liittyvät asiat

”Multa viis kertaa päivässä tuossa tiskillä kysytään samaa kirjaa. Minä voin lonkalta jo sanoa tyhjää. Viis varausta ja kirjaa ei oo saatavilla. Tieto ei saisi perustua muistiin mutta väkisellä tuossa asiakaspalvelussa tietää, ett’ voi tarjota ei oota asiakkaalle.” (Informantti 4)

## 6. TULOSTEN TULKINTAA

### 6.1 TULOSTEN SUHDE AIKAISEMPAAN TUTKIMUKSEEN

Lähteen tuttuus ja koettu laatu ja luotettavuus olivat tässä tutkimuksessa tärkeimpiä tiedonlähteiden valintaan vaikuttavia tekijöitä. Tiedonlähteiden käytön yleisyysjärjestys poikkesi lääketieteellisiä kirjastoja tutkineiden Brownin & Ortegan (2005) tutkimuksessa löydetyistä yleisyysjärjestyksestä. Henkilökohtainen viestintä oli heidän tutkimuksessaan yleisimmin käytetty tiedonlähde ja se oli tässäkin tutkimuksessa yleisesti käytetty tiedonlähde (14 kertaa mainittuna kolmannella sijalla). Samoin internet oli molemmissa tutkimuksissa yleisesti käytetty tiedonlähde.

Postituslistat olivat toiseksi tärkein tiedonlähde Brownin & Ortegan tutkimuksessa mutta tässä tutkimuksessa postituslistat sijoittuivat kymmenenneksi kuudella maininnalla. Brownin & Ortegan tutkimuksessa kolmanneksi tärkein tiedonlähde olivat akateemiset aikakauslehdet. Powell, Baker & Mikan (2002) tutkimuksen mukaan niiden kirjastohenkilöstön edustajien määrä, jotka eivät lue yhtään akateemista aikakauslehteä oli vain 10,7 %. Tässä tutkimuksessa akateemiset aikakauslehdet olivat harvinaisen tiedonlähde sillä vain kaksi informanttia (13,33 %) ilmaisi lukevansa yhtä akateemista aikakauslehteä.<sup>34</sup> Tässä tutkimuksessa toinen yleisimmin käytetty tiedonlähde intranet ei esiintynyt Brownin & Ortegan tutkimuksessa ja toinen yleisimmin käytetty tiedonlähde ammattilehdet sijoittui Brownin & Ortegan tutkimuksessa vasta sijalle kuusi.

Tutkimuksessa saatiin tukea vähimmän vaivan periaatteelle. Kuusi informanttia mainitsi preferoivansa tiedonlähteinään kollegoita kun kysymyksessä oli ongelmallinen tiedonhankintatilanne ja monimutkaisen tiedonhaun kohdalla informantit ohjasivat asiakkaan informaattikon luo.

Tässä tutkimuksessa saatiin Brownin & Ortegan (2005) tulokselle vastakkainen tulos lähteiden käytön määrän ja työkokemuksen pituuden välille. Brownin & Ortegan mukaan kaikkien lähteiden merkitys väheni sen mukaan kuinka kauan vastaajat olivat toimineet kirjastoalalla. Tässä tutkimuksessa taas saatiin työkokemuksen pituuden ja käytettyjen tiedonlähteiden määrän välille positiivinen riippuvuus jossakin riippuvuus ei ollut kovin suuri (järjestyskorrelaatiokertoimen arvo 0,35).

Asiakaspalvelu oli tärkeällä sijalla informanttien keskuudessa sillä 11 informanttia mainitsi työhönsä kuuluvan asiakaspalvelun. Tulos antaa tukea Rice-Livelyn & Racinen (1997) saamalle tulokselle, jonka mukaan tärkeimmät perusasiat kirjastotyössä liittyvät yhä asiakkaiden tiedontarpeiden määrittelyyn ja ohjaamiseen tiedontarpeita vastaavien lähteiden luo. Myös käyttäjäkoulutuksen yleisyys (viisi informant-

---

<sup>34</sup> Akateemisten aikakauslehtien vähäiseen käyttöön voi vaikuttaa Kuopion yliopiston kirjaston koko sillä Zemon & Bahrin (1998) mukaan ajan puute on akuutti ongelma niissä yliopistokirjastoissa, joissa henkilöstömäärä on pienempi. Toinen aikakauslehtien vähäiseen käyttöön vaikuttanut tekijä saattaa olla se, että esimiestehtävissä toimi vain kaksi informanttia ja informaattikkona yksi informantti. Zemon & Bahrin (1998) mukaan näet useimmin joulun julkaisivat esimiestehtävissä ja informaattikkoina toimivat kirjastohenkilöstön edustajat.

tia ilmoitti työhönsä liittyvän opiskelijoiden kouluttamista) vastasi Rice-Livelyn & Racinen (1997) saamaa tulosta, jonka mukaan painopiste kirjastotyössä on siirtynyt käyttäjäkeskeiseksi eli kirjastohenkilöstö viettää enemmän aikaa käyttäjien kouluttamisessa.

Kaikilla informanteilla oli useita erilaisia työtehtäviä. Esim. pelkkään asiakaspalveluun tai luettelointiin erikoistuneita informantteja ei ollut. Tämä vastaa työpaikkailmoituksia tutkineiden Lynchin & Smithin (2001) saamaa tulosta, jonka mukaan on tapahtunut siirtymää kohti laajempia ja monipuolisempia työtehtäviä.<sup>35</sup>

Kuopion yliopiston kirjasto tekee yhteistyötä Savonia-amk:n kanssa. Tämä vastaa Rodger, Jörgensen & D'Elia (2005) saamaa tulosta jonka mukaan kirjastot pitävät parhaina yhteistyökumppaneina oman kaupungin kirjastoja.

Vastoin Wicksin (1999) pastoreita koskevassa tutkimuksessa saatuja tuloksia informanteilla ei ollut laajoja henkilökohtaisia kirjakokoelmia. Vain neljä informanttia ilmoitti omaavansa suppean kokoelman ammattikirjoja.<sup>36</sup>

## 6.2 LECKIEN, PETTIGREW'N & SYLVAININ AMMATILLISEN TIEDONHANKINNAN MALLIN SOVELTUVUUS KUVAAMAAN KIRJASTOHENKILÖSTÖN AMMATILLISTA TIEDONHANKINTAA

Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) mukaan erilaisiin työrooleihin liittyy erilaisia työtehtäviä. Tässä tutkimuksessa eri työrooleihin liittyi erilaisia työtehtäviä Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämällä tavalla esim. kaukopalvelutyöhön liittyi aineiston paikallistamista, informaation työhön laajoja tiedonhakuja ja esimiesten työhön selvitysten laatimista. Goodallin (2004) tutkimuksen tavoin tiedontarpeet liittyivät kontekstiin so. etsitty tieto riippui siitä kuka tarvitsi tietoa ja miksi.

Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996) mainitsevat palvelun tuottajan roolin kaikkein tärkeimmäksi työrooliksi. Yleisiä kirjastoja tutkineen Häklin (2005, 100) tulosten mukaan palvelun tuottajan rooli oli tärkein työrooli kirjastotyössä. Myös tässä tutkimuksessa palvelun tuottajan rooli oli tärkein rooli sillä se esiintyi kaikkien informanttien vastauksissa ja siihen liittyviä työtehtäviä oli eniten. Kuten Goodallin (2004) sihteereitä koskevassa tutkimuksessa ei tässä tutkimuksessa palveluiden tuottamista (pl. asiakaspalvelu) mainittu suoraan. Goodall oletti mainitsematta jättämisen syyksi sen, että palveluiden tuottaminen liittyi kaikkiin työtehtäviin.

<sup>35</sup> Erikoistumisen puute saattaa johtua kirjaston koosta. Kuopion yliopiston kirjasto on keskisuuri tiedekirjasto, mikä ei mahdollista erikoistumista joka taas on Kansalliskirjastossa käytössä esim. pelkästään luettelointiin erikoistuneiden kirjastohenkilöstön edustajien muodossa.

<sup>36</sup> Vähäinen ammattikirjallisuuden määrä saattaa johtua siitä, ettei kirjastotyö ole samalla tavalla kutsumustyötä kuin pastorin työ.

Kaikki informantit harjoittivat opiskelua yhdessä tai useammassa muodossa. Opiskelun yleisyys vastasi Varjlesin (1996) saamaa tulosta itseohjautuvan työhön liittyvän opiskelun yleisyydestä. Opiskelun tarkoituksiksi informantit mainitsivat yleisimmin tarpeen pysytellä ajan tasalla. Vastaavan tavoitteen opiskelijan rooliin liittivät myös Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996) ja vastaava tavoite löydettiin myös ACLR:n (2005) tekemässä tutkimuksessa. Kirjastohenkilöstö harjoitti yleisimmin opiskelua muodollisen koulutuksen (kursseihin osallistuminen) ja lukemisen avulla. Muita mainittuja oppimismuotoja, jotka esiintyvät Fowlerin organisatorisen oppimisen välineiden listassa olivat tiimioppiminen, kollegojen kanssa käytävä keskustelu sekä ammatillinen osallistuminen.

Myös Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämä kouluttajan rooli esiintyi useilla informanteilla. Öbergin (1985) tuloksia vastaten tässä tutkimuksessa koulutustehtävien yhteydessä esiintyivät tietokantojen käytön neuvonta ja kirjaston käytön opetus.

Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämistä rooleista myös tutkijan rooli – laajasti ymmärrettyinä – oli informanttien keskuudessa yleinen. Jos tutkimus ymmärretään suppeammin vain kirjallisten tutkimusten ja selvitysten kirjoittamisena tutkijan rooli oli harvinainen esiintyen vain kahdella informantilla. Tieteellisissä aikakauslehdissä julkaisemista ei mainittu haastatteluissa. Tämä tulos on vastoin Watson-Boonen (2000) tulosta, jonka mukaan merkittävä osa artikkeleista on kirjastohenkilöstön kirjoittamia. 32:ta journalia tarkastelleiden Wellerin, Hurdin & Wiberley jr:n (1999) mukaan jopa 43,6 % artikkeleista on kirjastohenkilöstön kirjoittamia.

Viides Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämistä rooleista – hallinnollinen rooli esiintyi kaikilla informanteilla ainakin kokouksiin ja palavereihin osallistumisen muodossa. Toiseksi tärkein hallinnollisten tehtävien muoto liittyi raha-asioihin – taloushallintoon ja budjettiin liittyviin tehtäviin – joita oli 7:llä informantilla.

Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (2006) esittämä tiedonhankinnan syklisyys oli yleistä. Viisi informanttia tunnisti sellaisia tilanteita, että tiedonhaun päättymisen jälkeen esiintyi uusia tiedontarpeita ja kuusi informanttia tunnisti tilanteita, joihin liittyi lisätiedon etsintää. Kahdeksan informanttia ilmoitti voineensa hyödyntää tiedonhaun tuloksia muissa tehtävissä.

## 7. JOHTOPÄÄTÖKSET

Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) yleinen ammatillisen tiedonhankinnan malli soveltuu tämän tutkimuksen perusteella varsin hyvin kirjastohenkilöstön työtehtäviä kartoittavan tutkimuksen viitekehyyksi sillä erilaisiin työrooleihin liittyivät erilaiset työtehtävät ja tiedontarpeet. Kaikkien informanttien kohdalla oli mallissa esitetyistä työrooleista löydettävissä palvelun tuottajan rooli, opiskelijan rooli ja hallinnollinen rooli. Useimpien informanttien kohdalla oli lisäksi löydettävissä kouluttajan rooli ja –

laajasti ymmärrettynä – myös tutkijan rooli. Palvelun tuottajan rooli oli Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) esittämällä tavalla työrooleista keskeisin. Tiedonhankinta oli usein syklistä, mikä niin ikään vastaa Leckien, Pettigrew'n & Sylvainin (1996) jäsenystä.

Tiedonlähteiden käyttöön vaikuttavien tekijöiden tärkeysjärjestys vaihtelee eri tutkimuksissa. Siksi tarvitaan jatkotutkimusta kirjastohenkilöstön tiedonlähteiden käytöstä ja tiedonlähteiden käyttöön vaikuttavista tekijöistä. Eräs tutkimusaihe olisi työkokemuksen merkitys tiedonlähteiden käytön kannalta. Kirjallisuudessa mainitaan usein, että työkokemuksen lisääntyessä lähteiden käyttö vähenee. Tässä tutkimuksessa saatiin kuitenkin päinvastainen tulos.

Akateemisten aikakauslehtien lukeminen ja selvitysten/tutkimusartikkelien laatiminen olivat tässä tutkimuksessa huomattavasti pohjoisamerikkalaista käytäntöä harvinaisempia. Tähän voi vaikuttaa kirjaston koko (Kuopion yliopiston kirjasto on keskisuuri tiedekirjasto) ja haastateltujen informanttien ammattiasema (kaksi esimiestä ja yksi informaatikko joiden yhteinen osuus haastateltavista oli 20 %). Tarvitaan sellaista aikakauslehtien lukemista ja tutkimusten/selvitysten tekemistä koskevaa jatkotutkimusta, joka keskittyy suuriin tiedekirjastoihin sekä esimiehiin ja informaatikoihin.

Jatkotutkimusta voidaan tehdä useasta eri tarkastelukulmasta käsin. On mahdollista saada tätä tutkimusta syvällisempiä tuloksia ottamalla tätä tutkimusta kapeampi tarkastelukulma. Mahdollista on keskittyä yhteen kirjastohenkilöstön ammattirooliin<sup>37</sup> tai yhteen kirjastohenkilöstöryhmään kuten informaatikoihin<sup>38</sup>. Mahdollista on myös keskittyä jonkin tiedon lähteen käyttöön

Eräs yksittäisen tiedonlähteen käyttöön keskittyvä aihealue voisi olla sellainen internetin käyttöön keskittyvä tutkimus, jossa testattaisiin Finlayn & Finlayn (1996) esittämää internetin käytön ja persoonallisuuden piirteiden välistä suhdetta.

Myös kirjastohenkilöstön välisen viestinnän tutkimukselle on tarvetta sillä sitä on Towerin (1997) mukaan tutkittu vain vähän.

---

<sup>37</sup> Tämän tutkimuksen perusteella varsinkin palvelun tuottajan rooli sekä opiskelijan rooli voivat olla hedelmällisiä jatkotutkimuksen kannalta. Kirjallisuuden perusteella taas kirjastohenkilöstön kouluttajan roolin tutkiminen voi olla hedelmällinen aihepiiri, sillä sitä on kirjallisuudessa käsitelty runsaasti.

<sup>38</sup> Tässä tarkastelukulmassa on se ongelma, että tiettyyn ammattinimikkeeseen ei välttämättä liity samanlaiset työtehtävät samankaan organisaation sisällä.

## LÄHDELUETTELO

- Abels, E. G. , Liebscher, P. & Denman, D. W. 1996. Factors that influence the use of electronic networks by science and engineering faculty at small institution. Part 1: queries. *Journal of the American Society for Information science*. (47) 2, 146-158.
- Alasuutari, P. 1994. *Laadullinen tutkimus. 2. uudistettu painos*. Tampere: Vastapaino.
- Andaleeb, S. S. & Simmons, P. L. 1998. Explaining user satisfaction with academic libraries: strategic implications. *College & Research Libraries*. 58 (2), 157-167.
- Bawden, D. 1990. *User-oriented evaluation of information systems and services*. Aldershot: Gower.
- Benge, R. C. 1970. *Libraries and cultural change*. London: Clive Bingley.
- Billings, H. 1998. Libraries, language and change: defining the information present. *College & Research Libraries*. 58 (3), 1-7.
- Brown, C. M. & Ortega, L. 2005. Information-seeking behaviour of physical science librarians: does research inform practice? *College & Research Libraries* 66(3), 231-247.
- Buttlar, L. & Garcha, R. 1998. Catalogers in academic libraries: their evolving and expanding roles. *College & Research Libraries*. 59 (4), 311-321.
- Christianson, M. 2004. The 2003 sts continuing education survey: Selected analyses of science librarians' interest. *Issues in Science and Technology Librarianship*. Fall. < <http://www.istl.org/04-fall/refereed.html>> (käytetty 17.3.2007).
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos*. Tampere: Vastapaino.
- Feldman, D. & Sciammarella, S. 2000. Both sides of the looking glass: librarian and teaching faculty perceptions of librarianship at six community college. *College & Research Libraries*. 61 (6), 491-497.
- Finlay, K. & Finlay, T. 1996. The relative roles of knowledge and innovativeness in determining librarians' attitudes toward and use of internet. Structural modelling approach. *Library Quarterly* 66(1), 59-83.
- Fourie, I. 2004. Librarians and the claiming of new roles: how can we try to make a difference? *Aslib Proceedings* 56 (1), 62-74.



- Fowler, R. K. 1998. The university library as learning organization for innovation. *College & Research Libraries*. 59 (3), 220-231.
- Goodall, George (2004). The information behaviour of secretaries. Does a model for professionals apply? <[www.dereguo.com/facertation/pdfs/2004\\_secretariesProfessional.pdf](http://www.dereguo.com/facertation/pdfs/2004_secretariesProfessional.pdf)> (käytetty 21.5.2007).
- Grafstein, A. 2002. A discipline-based approach to information literacy. *The Journal of Academic Librarianship*. 28(4), 197-204.
- Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. *Tiedonhankintatutkimuksen perusteet*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Hedman, J. 2005. On librarians' occupational identities: ICT and the shaping of information seeking expertise. World library and information congress: 71<sup>th</sup> IFLA general conference and council. "Libraries – a voyage of discovery" August 14<sup>th</sup> – 18<sup>th</sup> 2005, Oslo, Norway. <<http://www.ifla.org/IV/ifla71/programme.htm>> (käytetty 24.5.2007).
- Herold, P. 2004. Teams and teamwork. Teoksessa: Barnes, S. J (toim.). *Becoming a digital library*. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1980. *Teemahaastattelu*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Tammi.
- Huhtanen, R. & Karttunen, K. 1988. Pienyrityksen tiedonhankintaprojekti. Teoksessa *Asiakaslähtöinen tietopalvelu. Palvelua asiakkaiden tarpeeseen. Tietopalvelupäivät 88*. Helsinki: Tietopalveluseura.
- Häkli, H. 2006. Kirjasto- ja informaatiopalvelualan koulutus: miten koulutus ja työtehtävät kohtaavat Suomen yleisissä kirjastoissa. Pro gradu-tutkielma. Oulun yliopisto.
- Johnson, C. A. 2004. Choosing people: the role of social capital in information seeking behaviour. *Information Research* 10 (1). <<http://informationr.net/ir/10-1/paper201.html>> (käytetty 25.5.2007).
- Jokiniemi, S. 2005. Opettajien informaatiohorisontit. Ammatillisen tiedon hankinta ammatti-identiteetin näkökulmasta. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.
- Julien, H. 2000. Information literacy instruction in Canadian academic libraries: longitudinal trends and international comparisons. *College & Research Libraries*. 61 (6), 510-523.

Järvelin, K. & Wilson, T. D. 2003. On conceptual models for information seeking and retrieval research. *Information Research* 9 (1). <<http://informationr.net/ir/9-1/paper163.html>> (käytetty 25.5.2007).

Kalinen, H. 1995. Cd-rom-tuotteiden käyttöönoton aiheuttamia muutoksia informaation työhön. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Karhula, P. 2005. Yhteinen ääni kirjastoseurojen tulevaisuuden haasteena. *Signum* 3:2005, 9-13.

Kleemola, K-L. 2003. Kuinka organisaation sisäinen viestintä vastaa työntekijöiden tiedontarpeisiin? Tutkimus Suomen Pankin formaalista ja informaalista sisäisestä viestinnästä. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Kortelainen, M. 2003. Opettajien ammatillisen tiedon hankinta Hämeen ammattikorkeakoulussa. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Kuopion yliopisto. Tike: julkaisurekisteri JULKI. <<http://www.uku.fi/tike/tj/julki.shtml>> (käytetty 28.1.2008).

Kuopion yliopisto. 2005. Yleisesite. Kuopion yliopisto, viestintäosasto.

Kuopion yliopiston kirjaston kotisivut. <<http://www.uku.fi/kirjasto>> (käytetty 20.7.2007).

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällönanalyysi. *Hoitotiede* 11(1), 3-12.

Lauri, S. & Kyngäs, H. 2005. *Hoitotieteen teorian kehittäminen*. Helsinki: WSOY.

Leckie, G. & Fullerton, A. 1999. The roles of academic librarians in fostering pedagogy for information literacy. ACLR ninth conference. April 8-11 11, Detroit, Michigan. Saatavilla www-muodossa: <<http://www.ala.org/ala/aclr/arclevants/leckie99.pdf>> (käytetty 25.3.2007).

Leckie, G. J. & Pettigrew, K. E. 1996. A general model of the information seeking of professionals: role theory through the back door?. Teoksessa: Vakkari, P., Savolainen, R. & Dervin, B. (toim.). *Information seeking in context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*. London: Graham Taylor, 99-110.

- Leckie, G. J., Pettigrew, K. & Sylvain, C. 1996. Modelling the information seeking of professionals: a general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly* 46 (2), 161-193.
- Levy, P. & Roberts, S. 2005. *Developing the new learning environment: the changing role of the academic librarian*. London: Facet Publishing.
- Lindström, P. 2004. *Tiedonhankinta Suomen Pankin tutkimus- ja selvitystyössä. Pro gradu-tutkielma*. Tampereen yliopisto.
- Lynch, B. P. & Smith, K. R. 2001. The changing nature of work in academic libraries. *College & Research Libraries* 62 (5), 407-420.
- Mattila, S. 1980. *Tilastotiede I*. Helsinki: Gaudeamus.
- Mauranen, K. Kari Maurasen kotisivu. <[http://www.uku.fi/~mauranen/bis/bis4\\_doc.htm](http://www.uku.fi/~mauranen/bis/bis4_doc.htm)> (käytetty 28.1.2008).
- Menetelmäopetuksen tietovaranto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>> (käytetty 21.7.2007).
- Miller, J. P. & Benefiel, C. R. 1998. Academic librarians and the pursuit of tenure: the support group as a strategy for success. *College & Research Libraries* 59 (2), 1-6.
- Mitchell, W. B. & Swieszkowski, L. S. 1985. Publication requirements and tenure approval: an issue for academic librarianship. *College & Research Libraries* 46 (3), 249-255.
- Mäkinen, I. et al. 2006. Ohje kandidaatintutkielman tekemiseen. <[www.info.uta.fi/opetus/kandintutkielmaohje.pdf](http://www.info.uta.fi/opetus/kandintutkielmaohje.pdf)> (käytetty 25.5.2007).
- Newton, S. 1999. *Mastering your career: linking workplace training to tertiary studies*. <<http://www.csu.edu.au/special/raiss99/papers/newton.html>> (käytetty 25.12.2006).
- Pennanen, M. & Vakkari, P. 2000. Ongelman jäsentymisen yhteys tiedonhaun muutoksiin tehtäväprosessin aikana. *Informaatiotutkimus* 19 (1), 3-9.
- Powell, R., Baker, L. & Mika, J. 2002. Library and information science practioners and research. *Library & Information Science Research* 24 (2), 49-72.

Rodger, J. E. , Jörgensen, C. & D'Elia, G. 2005. Partnerships and collaboration among public libraries, public broadcast media and museums. Current context and future potential, *The Library Quarterly* 75 (1), 42-66.

Rice-Lively, M. L. & Racine, J. D. 1997. The role of academic librarians in the era of information technology. *Journal of Academic Librarianship*. 23 (1), 31-39.

Savolainen, R. 1995. Tiedonhankinnan arkipäivää. Vertaileva tutkimus teollisuustyöntekijöiden ja opettajien arkielämän tiedonhankinnasta elämäntavan viitekehyksessä. Informaatiotutkimuksen laitoksen julkaisuja 40. Tampereen yliopisto.

Savolainen, R. 1999. The role of the internet in information seeking. Putting the networked services in context. *Information processing and management* 35 (6), 765-782.

Savolainen, R. & Kari, J. 2004. Placing the Internet in information source horizons. A study of information seeking by Internet users in the context of self-development. *Library & Information Science Research*, 26 (4), 415-433.

Seure. <<http://www.seure.fi/Page/c10a5983-cab7-45b3-a1bb-8de03f41f521.aspx>> (käytetty 4.3.2008)

Sinikara, Kaisa. 2000. Kirjaston muuttuvat roolit. Kirjastosymposiumi INNO2000-konferenssissa. *Verkkari* (8). <<http://www.helsinki.fi/kirjastot/verkkari/infolehti/arkisto2000.htm>> (käytetty 24.7.2007).

Spackman, E. B. et al. 2006. The 2005 continuing education survey: what science librarians want to know. *Issues in Science and Technology Librarianship*. Number 48. Fall 2006. <<http://www.istl.org/06-fall/sts.html>> (käytetty 29.9.2007).

Tilastokeskus. Luokitukset. <<http://www.stat.fi/tk/tt/luokitukset/>> (käytetty 24.3.2007).

Tower, K. R. (1997). Small-group interaction among professional librarians. *College & Research libraries*, 58 (2), 157-171.

Toivonen, A-L. 1988. Otaniemen teknologiakylän informaatiopalveluprojekti on alkanut. Teoksessa *Asiakaslähtöinen tietopalvelu. Palvelua asiakkaiden tarpeeseen. Tietopalvelupäivät 88*. Helsinki: Tietopalveluseura.

Tuomi, J. & Sarajarvi, A. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Gummerus.

- Tuominen, K. 2004. ”Tiedontarpeen tunnistaminen on viisauden alku” – matkaraportti ISIC2004-konferenssista. Verkkari 06/04. Saatavilla www-muodossa:  
< <http://www.helsinki.fi/kirjastot/verkkari/2004/06/Tuominen.html> > (käytetty 7.7.2006).
- Turner, P. & Raskin, H. 2004. Investing in staff. Teoksessa: Barnes, S. J (toim.) .Becoming a digital library. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Tynjälä, P. 1999. Oppiminen tiedon rakentamisena. Konstruktivistisen oppimiskäsityksen perusteita. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Uusitalo, H. 2001. Tiede, tutkimus ja tutkielma. Helsinki: WSOY.
- Valkonen, P. 1988. Patenttiviranomaisesta tekniikan asiakaspalvelijaksi – uhka, toivo ja vastarinta. Teoksessa Asiakaslähtöinen tietopalvelu. Palvelua asiakkaiden tarpeeseen. Tietopalvelupäivät 88. Helsinki: Tietopalveluseura.
- Varjles, J. 1996. On their own: librarians’ self-directed work-related learning. *Library Quarterly* 69 (2), 173-201.
- Vartiainen, M. & Ruohomäki, V. 1993. Informaatioammatit ja tietotyöt – analysoinnin lähtökohtia. Espoo: Teknillinen korkeakoulu. Teollisuustalous ja työpsykologia.
- Watson-Boone, R. 2000. Academic librarians as practioner-researchers. *The Journal of Academic Librarianship* 26 (2), 85-93.
- Weller, A. G., Hurd, J. M. & Wiberley jr, S. E. 1999. Publication patterns of U. S. academic librarians from 1993 to 1999. *College & Research Libraries*, 60 (4), 352-362.
- Wicks, D. A. 1999. The information-seeking behavior of pastoral clergy: a study of the interaction of their work worlds and work roles. *Library & Information science research* 21 (2), 205-226.
- Wilkinson, M. A. 2001. Information sources used by lawyers in problem-solving: an empirical exploration. *Library & Information Science Research* 23 (3), 257-276.
- Williams, H. & Zald, A. Redefining roles: librarians as partners in information literacy education. *Information Research*. 3(1) < <http://informationr.met/ir/3-1/paper24.html> > (käytetty 1.1.2007).

Wilson, T. D. 1999. Models in information behaviour research. Saatavilla www-muodossa:

<<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999Doc.html>> (käytetty 15.5.2007) .

Wilson, T. D. 1981. On user studies and information needs. Journal of documentation 37 (1), 3-15.

Saatavilla www-muodossa: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>> (käytetty 28.9.2007).

Wilson, T. D. 2000. Human information behaviour. Informing Science 3 (2).

< <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>> (käytetty 25.3.2007).

Youngman, D. C. 1999. Library staffing considerations in the age of technology: basic elements for managing change. Issues in Science and Technology Librarianship. Number 20. Fall 1999.

Öberg, K. 1985. Korkeakoulukirjastojen neuvontapalvelua suorittavien kirjastonhoitajien toimenkuva. Pro gradu –tutkielma. Tampereen yliopisto.

LIITE 1

TUTKIMUSLUPA

Jarmo Saarti  
Kuopion yliopiston kirjasto  
PL 1627  
70211 KUOPIO

SUOSTUMUS

23.5.2007

Illner sähköposti 23.5.2007/  
LUPAPYYNTÖ TUTKIMUSHAASTATTELUIHIN

Ari Illner on pyytänyt allekirjoittaneelta suostumusta haastatella Kuopion yliopiston kirjaston työntekijöitä Tampereen yliopistossa tekemäänsä informaatiotutkimuksen pro gradu –työtä varten, jonka aiheena on ammatillinen tiedonhankinta. Hänen työnsä tukee kirjaston kehittämistä, joten annan mielelläni suostumukseni haastatteluihin.

Jarmo Saarti  
Kirjastonjohtaja  
Kuopion yliopiston kirjasto

## LIITE 2 TEEMAHAASTATTELURUNKO

### I TAUSTATIEDOT

- koulutuksenne
- kokemus alalla vuosina

### II TIEDON TARPEIDEN LUONNE

- millaista tietoa tarvitsette työssänne?
- miten uusi/totutusta poikkeava tiedonhankintatilanne eroaa totutusta tiedonhankintatilanteesta?
- kuinka tiedonhankinta monimutkaisissa tilanteissa eroaa tiedonhankinnasta yksinkertaisissa tilanteissa?
- millä tavoin asiakkaalle tehty tiedonhankinta eroaa omaan käyttöön tehdystä tiedonhankinnasta?

### III TIEDONHANKINTA JA TIETOISUUS TIEDONLÄHTEISTÄ

- kuvailekaa työhönne liittyvää tiedon etsintää - mistä löydätte tietoja?
- millaisia lähteitä pääasiassa käytätte työssänne? (elektronisia lähteitä, kirjoja jne.) missä tilanteissa?
- suositteko tietyissä tilanteissa jossakin formaatissa olevia tiedonlähteitä (painettuja, henkilölähteitä, sähköisiä lähteitä)?
- onko teillä omia kokoelmia/kirjanmerkkejä, joita käytätte lähdeaineistona? entä onko kirjastolla vain henkilöstön käyttöön tarkoitettuja kokoelmia?
- mitkä tekijät vaikuttavat tiedonlähteiden valintaanne? (tutut lähteet ja aikaisempi kokemus, koettu laatu, lähteen kieli, saatavuuden välittömyys jne.)
- mitkä seikat rajoittavat mahdollisuuksia saada tietoja?
- millä tavoin asiakkaille tehty tiedonhankinta eroaa omaan käyttöön tehdystä tiedonhankinnasta?
- kuinka suuri osa työajastanne kuluu verkossa työskentelyyn?
- mitä mieltä olette KY:n Intranetistä työnne kannalta? (kuinka tärkeä?)

### IV TYÖTEHTÄVÄT JA -ROOLIT

- mitä tehtäviä ja velvollisuuksia tämän hetken työhönne sisältyy? (mitkä ovat 3-4 yleisintä tehtävää, millaisia harvinaisempia tehtäviä [esim. aineiston hankinta, kaukolainaus])?
- ovatko ne muuttuneet ajan kuluessa? miten?
- voisitteko hieman kuvailla tyypillistä työpäivääänne? mitä se pitää sisällään?



## ORIENTOIVAN TIEDON HANKINTA/OPISKELIJAN ROOLI

- koetteko tarpeelliseksi seurata työhönne liittyvien asioiden kehitystä? miksi/miksi ei?
- mitä lähteitä tai kanavia yleensä käytätte pysyäkseen ajan tasalla? kuinka usein?
- osallistutteko kirjastopäiville tms. kirjastoalan tapahtumiin?
- osallistutteko kurssitukseen?
- millaista ammattikirjallisuutta/ammattilehtiä luette - kirjastoalalta ja mahdollisesti muilta aloilta?
- harjoitatteko itseopiskelua? millaista?
- oletko saanut näistä virikkeitä työhösi?

## PALVELUN TUOTTAJAN ROOLI

- koetko että oman työsi tulokset ovat hyödyttäneet muita kirjaston työntekijöitä tai yliopistoa? miten?
- kuinka suuren osan ajastanne vievät asiakaspalvelutehtävät?
- ketkä ovat asiakkaitanne? ketkä yliopiston ulkopuolelta?
- tuleeko esille tilanteita, joissa suosittelette asiakkaille joitain teoksia?

## HALLINNOLLINEN ROOLI

- millaisia hallinnollisia tehtäviä/paperityötä työhönne liittyy? (budjettiasiat, palaverit, työvuorolistat jne.)
- onko työpaikallanne säännöllisesti kokouksia? entä tapauskohtaisesti?

## KOULUTTAJAN ROOLI

- millaisia koulutustehtäviä työhönne liittyy? (uusien työntekijöiden perehdyttäminen jne.)
- pidättekö esityksiä kollegoillenne/muille henkilöille?

## TUTKIJAN ROOLI

- etsittekö taustatietoja muille henkilöille?
- tehdäänkö työpaikallanne raportteja/selvityksiä kuten asiakastyytyväisyystutkimuksia tai sisäkäyttötutkimuksia? osallistutteko niihin?
- tuleeko työssänne esiin tehtäviä joiden hoitaminen vaatii tiedon yhdistelyä useammasta lähteestä? millaisia?

## IV TULOKSET

- tuleeko esiin sellaisia tilanteita, että kun olet saanut tiedonhankinnan päätökseen, huomaat sinulle tulleen uusia tiedontarpeita? voitko antaa esimerkkejä?
- onko käynyt niin, että olet työhön liittyvässä tiedonhankinnassasi tarvinnut lisätietojen etsintää?
- onko tullut esille tilanteita, joissa tietyn tiedonhaun tulosta on voinut hyödyntää muissa tehtävissä?