

ASIAKIRJAT HUKASSA? EUTORIN KÄYTTÄJIEN KÄYTTÄMÄT TIEDONHANKINNAN KANAVAT

Hanna Järvinen

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen
media
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2012

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatiotieteiden yksikkö

Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

Hanna Järvinen: Asiakirjat hukassa? Eutorin käyttäjien käyttämät tiedonhankinnan kanavat

Pro gradu -tutkielma, 77 s., 6 liites.

Huhtikuu 2012

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan Eutorin käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöä, kun he hakevat EU-asioiden valmistelussa tarvittavia asiakirjoja työtehtäviensä suorittamiseen. Keskeisenä tarkasteltavana tiedonhankinnan kanavana on Eutori, joka on valtionhallinnossa käytössä oleva EU-valmistelua tukeva asianhallintajärjestelmä. Muita tarkasteltavia tiedonhankinnan kanavia ovat muut EU-asiakirjoja sisältävät asiakirja- ja asianhallintajärjestelmät, tietopalveluyksiköt ja EU-tiedonhallinta, sekä muut henkilökanavat, joita ovat kollegat, asiakirjan laatija sekä avustajat ja sihteerit.

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä on Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) ammatillisen tiedonhankinnan malli. Tutkimuksen taustalla on ajatus siitä, että tiedonhankintaan ja tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat monet erilaiset tekijät, kuten työtehtävät ja työroolit. Tutkimuksen alkuperäinen tarkoitus oli vastata siihen, onko työtehtäviin perustuvien Eutorin käyttäjäryhmien välillä eroja tiedonhankinnan kanavien käytössä. Tarkoituksena oli selvittää Eutorin käyttäjäryhmien tiedonhankinnan kanavien käyttöä, tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavia tekijöitä, käyttäjäryhmien tyytyväisyyttä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana sekä käyttäjäryhmien kohtaamia ongelmia Eutorin käytössä.

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeen avulla. Linkki verkkolomakkeelle lähetettiin kaikille Eutori-järjestelmän käyttäjille ja aineisto analysoitiin kvantitatiivisesti SPSS-ohjelman avulla. Vastauksia kyselyyn saatiin 84 kappaletta, jonka vuoksi alkuperäistä tutkimusongelmaa oli muutettava. Vähäisen vastausmäärän vuoksi tutkimus toteutettiin kuvailevana tutkimuksena Eutorin käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käytöstä. Vastauksia ei voida kovin luotettavasti yleistää kaikkia Eutorin käyttäjiä koskeviksi, sillä kyselyyn vastanneiden käyttäjäryhmien jakauma ei vastaa kovin hyvin käyttäjien todellista jakaumaa.

Tulokset osoittavat, että vastaajat käyttävät luontevasti niin formaaleja kuin informaaleja kanavia. Vastaajat suhtautuvat formaalien kanavien käyttöön positiivisesti johtuen varmaankin siitä, että he ovat tottuneita työskentelemään erilaisten järjestelmien kanssa. Käytetyimmät tiedonhankinnan kanavat ovat Eutori, kollegat sekä muut asiakirjoja sisältävät järjestelmät. Vastaajat ovat varsin kokeneita Eutorin ja muiden järjestelmien käyttäjiä ja he pitävät Eutorin roolia tärkeänä. Eutoriin ollaan varsin tyytyväisiä ja suurin osa vastaajista kokee myös löytävänsä tarvitsemansa tiedon Eutorilla. Eutorin käytössä eniten ongelmia aiheuttaa järjestelmän hitaus.

Kollegat ovat erittäin tärkeä kanava Eutorin käyttäjien hakiessa asiakirjoja ja tämä kertoo samalla myös informaalien kanavien tärkeydestä. Kollegoiden rooli korostuu esimerkiksi ongelmatilanteissa. Henkilökanavia ei kuitenkaan valita sen tähden, että vastaajat kysyisivät mieluummin henkilöltä kuin käyttäisivät muita kanavia. Suurimpia tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavia tekijöitä sen sijaan ovat vähin vaiva, oikea-aikaisuus ja tiedon luotettavuus. Vähiten vaikuttavia tekijöitä puolestaan ovat koulutus, tiedon muoto ja se, kuinka monimutkaista tai yksinkertaista tietoa tiedonhakija on hakemassa.

Avainsanat: Asiakirjat, asianhallintajärjestelmät, tiedonhankinnan kanavat, tiedonhankinnan tutkimus, tiedonhankintakäyttäytyminen

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 KESKEISET KÄSITTEET	3
2.1 Tiedonhankinnan tutkimus	3
2.2 Tiedonlähteet ja tiedonhankinnan kanavat	5
2.3 Asiakirjat	8
2.4 Asianhallintajärjestelmät	10
3 TUTKIMUKSIA TIEDONHANKINNAN KANAVISTA	11
3.1 Tiedonhankinnan kanavien käyttö.....	11
3.2 Ammatillisen tiedonhankinnan malli	13
3.3 Asiakirjoja työssään tarvitsevien tiedonhankintakäyttäytyminen	18
3.4 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät.....	22
3.5 Tietojärjestelmän käytössä kohdatut ongelmat	24
4 TUTKITTAVA JÄRJESTELMÄ, SEN KÄYTTÄJÄT JA MUUT TIEDONHANKINNAN KANAVAT	27
4.1 Tutkittava järjestelmä ja sen käyttäjät	27
4.2 Muut tarkasteltavat tiedonhankinnan kanavat	28
5 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	30
6 TUTKIMUSMENETELMÄT	34
6.1 Aineistonkeruumenetelmät.....	35
6.2 Aineiston analyysimenetelmät.....	37
7 TULOKSET	40
7.1 Vastaajien perustiedot	40
7.2 Tiedonhankinnan kanavien käyttö.....	43
7.2.1 Tiedonhankinnan kanavien käytön useus	43
7.2.2 Tiedonhankinnan kanavien tärkeys	48
7.2.3 Muut vastaajien mainitsemat tiedonhankinnan kanavat.....	49
7.3 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät.....	50
7.4 Tyytyväisyys Eutoriin tiedonhankinnan kanavana.....	55
7.5 Eutorin käytössä kohdatut ongelmat	59
8 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	64
8.1 Tiedonhankinnan kanavien käyttö.....	64
8.2 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät.....	67

8.3 Tyytyväisyys Eutoriin tiedonhankinnan kanavana.....	70
8.4 Eutorin käytössä kohdatut ongelmat	70
9 LOPUKSI.....	73
LÄHTEET.....	75
Liite 1 Kyselylomake.....	78

1 JOHDANTO

Ammatillisen tiedonhankinnan tutkimus on jo pitkään keskittynyt eri ammattiryhmien tiedonhankintakäyttäytymisen kuvaamiseen, ja heidän tiedontarpeensa, heidän käyttämänsä tiedonlähteet ja tiedonhankinnan kanavat sekä tiedonkäyttö on ollut tutkimuksen kohteena. Tutkimus on ottanut huomioon erilaisten työtehtävien vaikutuksen tiedonhankintaan, ja tietotekninen kehitys on laajentanut tiedonhankinnan ympäristöä sähköisiin tietojärjestelmiin ja Internetiin varmistaen sen, että tutkittavaa riittää jatkossakin. Edelleen tutkimuksen tavoitteena on varmistaa tiedontarvitsijan tiedonsaanti mahdollisimman helposti ja nopeasti, jottei työtehtävien suorittaminen jäisi ainakaan kiinni siitä, että tarvittavaa informaatiota ei löydy. 1970-luvun puolivälin jälkeen tiedonhankinnan tutkimus on siirtynyt yhä enemmän käyttäjän toiminnan tarkasteluun ja keskeisiksi käsitteiksi ovat nousseet informaatiokäyttäytyminen, tiedonhakukäyttäytyminen, sekä tiedonhankintakäyttäytyminen, jonka piiriin tämänkin tutkielman aihe kuuluu.

Tämä tutkielma pyrkii yhdistämään tiedonhankinnan tutkimusalueen asiakirjahallinnan tutkimusalueeseen keskittymällä sellaiseen tiedonhankintaan, jonka kohteena on asiakirjallinen tieto. Asiakirjoihin liittyvää tiedonhankintaa on tärkeä tutkia samasta syystä kuin muutakin tiedonhankintaa. Siinä, missä tutkitaan muidenkin dokumenttien ja muunlaisen tiedon hankintaa työtehtävien suorittamiseksi, on myös tärkeää ottaa huomioon asiakirjojen monet erityispiirteet, jotka erottavat ne muista dokumenteista. Selvästi asiakirjojen ominaispiirteiden vaikutukset tiedonhankintaan on nähtävissä arkistoissa, joissa arkistojen järjestäminen ja hakuvälineet poikkeavat paljon kirjastoiden kokoelmien järjestämisestä ja niissä hyödynnetyistä hakuvälineistä. Aikaisempia tiedonhankinnan tutkimuksia, joissa kohteena ovat asiakirjat, on jokin verran, mutta yleensä tutkimus on keskittynyt arkistoissa tapahtuvaan tiedonhankintaan. Asiakirjoja tarvitaan ja käytetään paljon myös organisaation aktiivisen toiminnan tukena jo ennen kuin asiakirjat päätyvät arkistoon säilytettäväksi. Tällaista tiedonhankinnan tutkimusta on varsin vähän.

Asiakirjat ovat olennainen osa kaikkien organisaatioiden toimintaa ja monen työntekijän työntehtävät pyörivät erilaisten asiakirjojen ympärillä. Ihmiset toimivat asiakirjojen parissa päivittäin ja asiakirjojen käsille saanti voi olla kriittisen tärkeää työtehtävien suorittamiseksi. Yhä lisääntyvässä määrin myös asiakirjat ja asiakirjaympäristöt ovat muuttumassa sähköisiksi ja tämä tietää uudenlaisten asiakirjoihin liittyvien käytänteiden, järjestelmien ja hakuvälineiden muutosta.

Myös käyttäjiltään tämä edellyttää uudenlaiseen ympäristöön sopeutumista ja uusien tapojen oppimista. Asiakirjojen kuten muidenkin dokumenttien käytettävyyden osalta asiakirjojen haku ja löytyminen asiakirjajärjestelmistä tai jostain muualta, on ensiarvoisen tärkeää.

Tämän tutkielman tavoitteena on tarkastella asiakirjoja työssään tarvitsevien tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Tutkielmassa halutaan selvittää erityisesti, mikä on tutkielman keskiössä olevan asianhallintajärjestelmän rooli tiedonhankinnan kanavien käytössä ja siksi tutkielmassa kartoitetaan myös vastaajien tyytyväisyyttä tutkittavan järjestelmän käyttöön tiedonhankinnan kanavana. Lisäksi tutkielmassa tarkastellaan tiedonhankinnan kanavien käytössä kohdattuja ongelmia ja sitä, mitkä tekijät vaikuttavat tiedonhankinnan kanavien käyttöön.

Tutkimuksen keskiössä oleva järjestelmä on valtionhallinnossa käytössä oleva Eutori-järjestelmä, jonka tehtävänä on tukea viranomaisorganisaation EU-valmistelua. Järjestelmän sisältö on EU-toimielimistä tulevaa ja kansallisessa lainvalmistelussa syntyvää asiakirja-aineistoa. Järjestelmä on käytössä muun muassa ministeriöissä ja joissakin valtion virastoissa. Käyttäjiä järjestelmällä on muutama tuhat ja käyttäjät jaetaan tarpeidensa mukaan erilaisiin käyttäjäryhmiin, jotka perustuvat erilaisiin käyttöoikeustasoihin.

Tutkielman empiirinen osuus toteutetaan kvantitatiivisesti tutkimalla Eutorin eri käyttäjäryhmien tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Taustaoletuksena on se, että eri käyttäjäryhmillä on käyttäjärooleistaan johtuen erilaiset työtehtävät, joiden vuoksi myös heidän tiedonhankinnan kanavien käytössään on eroja. Näitä eroja pyritään tarkastelemaan tilastollisen analyysin avulla.

Seuraavassa luvussa (luku 2) esitellään tutkielman keskeisiä käsitteitä ja pohditaan käsitteiden käyttöä juuri tämän tutkielman näkökulmasta. Luvussa kolme käsitellään aikaisempaa tiedonhankinnan kanaviin liittyvää tutkimuskirjallisuutta. Luvussa neljä esitellään tutkimuksen keskiössä oleva Eutori-järjestelmä, sen käyttäjät ja muut tutkittavat tiedonhankinnan kanavat. Luvussa viisi on tutkielman tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset ja luvussa kuusi kerrotaan tutkimuksessa käytettävistä aineistonkeruumenetelmistä sekä aineiston analyysimenetelmistä. Luku seitsemän esittelee saadut tulokset ja luvussa kahdeksan on tämän tutkielman johtopäätökset. Viimeisessä luvussa (luku 9) on tutkielman loppusanat, jossa käsitellään muun muassa tutkielman rajoitteita ja mahdollisia jatkotutkimustarpeita.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Tutkielmassa tarkastellaan Eutorin käyttäjien tiedonhankintaa. Heidän tiedonhankintakäyttäytymisessään keskitytään siihen, mitä tiedonhankinnan kanavia käyttäjät käyttävät, kun he tarvitsevat käsiinsä EU-asioihin liittyviä asiakirjoja suorittaakseen työtehtävänsä. Keskeisin tutkittava tiedonhankinnan kanava on Eutori, joka on EU-asioihin liittyviä asiakirjoja sisältävä asianhallintajärjestelmä. Tutkimuksen tiedonlähteitä ovat sähköiset asiakirjat, jotka ovat elinkaarensa aktiivivaiheessa. Tässä luvussa esitellään nämä tutkielman keskeiset käsitteet.

Ensimmäisessä alaluvussa 2.1. esitellään tiedonhankintaan ja tiedonhankintatutkimukseen liittyviä käsitteitä. Tämän jälkeen alaluvussa 2.2 määritellään tiedonlähteen ja tiedonhankinnan kanavan käsitteet. Nämä käsitteet ovat osittain päällekkäisiä ja niitä käytetään alan tutkimuksissa eri tavoin. Koska tiedonhankinnan kanavan käsite on erittäin olennainen tämän tutkielman kannalta, tähän käsitteeseen keskitytään varsin laajasti. Keskeisten käsitteiden esittely jatkuu alaluvussa 2.3, jossa määritellään asiakirjan käsite. Tässä yhteydessä pyritään keskittymään varsinkin asiakirjojen ominaispiirteisiin, niihin erityispiirteisiin, joiden vuoksi asiakirjat eroavat niin merkittävästi muista dokumenteista. Viimeisessä luvussa 2.4 määritellään asianhallintajärjestelmän käsite ja esitellään tällaisten järjestelmien ominaispiirteitä.

2.1 Tiedonhankinnan tutkimus

Tiedonhankinnan tutkimuksen keskiössä on tiedontarpeiden, tiedonhankinnan ja tiedonkäytön tutkimus. Tiedonhankintatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita kysymyksistä, jotka liittyvät esimerkiksi tiedonlähteiden ja tiedonhankinnan kanavien valintaan ja hyödyntämiseen eri tarkoituksiin. Tiedonhankintatutkimukseen kuuluu myös ongelmanratkaisuun sekä päätöksentekoon liittyvien kysymysten tarkastelu. (Haasio & Savolainen 2004, 9; 13.)

Tiedonhankinta on prosessi, jossa ihminen hankkii tietoa tarkoituksellisesti muuttaakseen omaa tietämystasoaan. Tiedonhankinnalla on läheinen suhde myös oppimiseen, sillä tiedonhankintaa voidaan ajatella oppimisen tyyppinä. Sekä tiedonhankinta että oppiminen pyrkivät molemmat muuttamaan henkilön tietämystä. Toisaalta nämä kaksi eroavat toisistaan siinä mielessä, että oppimiseen liittyy muistamista ja mieleen palauttamista, kun taas tiedonhankinnassa tietoa käytetään tiettyä tehtävää varten. Tiedonhankintaan liittyy myös paljon aikaisemmin tallennetun tiedon tunnistamista ja hakua. (Marchionini 1995, 5; 8.)

Tiedonhankintakäyttäytyminen on yksi tämän tutkielman keskeisimmistä käsitteistä. Wilson (1999, 263) esittää tiedonhaku- tiedonhankinta- ja informaatiokäyttäytymisen suhteet sisäkkäisinä tutkimusalueina, jossa tiedonhankintakäyttäytyminen on osa informaatiokäyttäytymistä ja tiedonhakukäyttäytyminen on puolestaan osa tiedonhankintakäyttäytymistä.

Tiedonhankintakäyttäytymisellä (*Information Seeking Behavior*) tarkoitetaan tarkoituksellista tiedonhankintaa, jonka avulla pyritään täyttämään jonkinlainen tiedontarve. Tiedonhankintaa voi olla niin vuorovaikutus manuaalisten tietojärjestelmien kanssa, kuten kirjaston tai sanomalehden, tai tietokonepohjaisten järjestelmien kanssa, kuten www:n kanssa. Informaatiokäyttäytymisellä (*Information Behavior*) tarkoitetaan puolestaan sitä kokonaisvaltaista henkilön käyttäytymistä, joka liittyy informaation lähteisiin ja kanaviin. Termi käsittää sekä aktiivisen että passiivisen tiedonhankinnan ja tiedonkäytön. Siihen sisältyy niin kasvokkainen kommunikaatio muiden ihmisten kanssa mutta myös passiivinen tiedon vastaanottaminen esimerkiksi henkilön nähdessä mainoksia televisiosta, vaikka henkilöllä ei olisi minkäänlaista aikomusta toimia mitenkään saatuaan kyseistä informaatiota. Tiedonhakukäyttäytyminen (*Information Search Behavior*) on mikrotason tiedonhankintakäyttäytymistä, jossa käyttäjä on vuorovaikutuksessa nimenomaan tietojärjestelmien kanssa. Tiedonhakukäyttäytymistä on vuorovaikutus käyttäjän ja tietokoneen välillä, esimerkiksi linkin klikkaus, sekä vuorovaikutus tiedollisella tasolla, esimerkiksi Boolean hakustrategian käyttö. Tiedonhakukäyttäytymiseen lasketaan myös mentaaliset toiminnot, kuten haetun informaation relevanssin arviointi. (Wilson 2000, 49.)

Aikaisemmissa tutkimuksissa käytetään näitä kolmea käsitettä, tiedonhakukäyttäytymistä, tiedonhankintakäyttäytymistä ja informaatiokäyttäytymistä eri tavoin, koska ne ovat päällekkäisiä ja niiden välisiä rajoja on vaikea määritellä. Tämä tutkimus on tiedonhankintakäyttäytymistä kuvaava tutkimus, koska tutkielmassa tarkastellaan selkeästi tiedonhankinnan kanavien käyttöä ja tiedonhankinnan kanavien valintaan vaikuttavia tekijöitä. Toisaalta voitaisiin puhua myös tiedonhakukäyttäytymisestä silloin, kun keskitytään pelkästään Eutorin rooliin tiedonhankinnan kanavana, sillä silloin on kyseessä nimenomaan mikrotason tiedonhankinta, jossa ollaan vuorovaikutuksessa tietojärjestelmän kanssa. Koska Eutori on kuitenkin vain yksi tutkittavista tiedonhankinnan kanavista, tämän vuoksi jatkossa puhutaan tiedonhankintakäyttäytymisestä.

Tiedonhankintatutkimus voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen, joita ovat *ammattillisen tiedonhankinnan tutkimus*, *arkielämän tiedonhankintatutkimus* ja *tieteellisen tiedon hankintaa*

käsittelevä tutkimus. Ammatillisen tiedonhankinnan tutkimus tarkastelee työhön liittyviä tiedonhankinnan ilmiöitä. Ammatillisessa tiedonhankinnan tutkimuksessa tutkitaan esimerkiksi työtehtäviin liittyviä tiedontarpeita, miten tietoa hankitaan työtehtävien suorittamiseksi ja miten tiedonhankinta vaikuttaa esimerkiksi yrityksen tavoitteiden saavuttamiseen. Arkielämän tiedonhankinnan tutkimus keskittyy ei-ammattilliseen toimintaan liittyvän tiedonhankinnan tutkimiseen, kuten harrastusten ja vapaa-ajan tiedonhankintaan. Kolmas osa-alue keskittyy nimensä mukaisesti tieteellisen tiedon hankinnan tutkimukseen. (Haasio & Savolainen, Internetix-oppimateriaali. Tiedonhankintatutkimus osana informaatiotutkimusta.)

Tutkielma keskittyy selvästi ammatillisen tiedonhankintatutkimuksen piiriin. Tutkittavan järjestelmän käyttäjät käyttävät järjestelmää ja muita tiedonhankinnan kanavia hakeakseen asiakirjoja, joita he tarvitsevat *työtehtäviensä* suorittamiseen. Työ koostuu työtehtävistä ja työtehtävät koostuvat puolestaan alatehtävistä. Työtehtävät joko annetaan työntekijälle tehtäväksi tai työntekijä itse määrittää omat työtehtävänsä. Jokaisella työtehtävällä on tunnistettava alku ja loppu. Työtehtävän alkuun liittyy jokin kimmoke jonkin tavoitteen saavuttamiseksi ja tämä puolestaan voi johtaa erilaisiin toimenpiteisiin. (Hackman 1969; tässä Byström & Järvelin 1995, 193.) Tiedonhankinnan kontekstissa ollaan kiinnostuneita nimenomaan informaatioon liittyvistä työtehtävistä (Byström & Järvelin 1995, 193).

2.2 Tiedonlähteet ja tiedonhankinnan kanavat

Tiedonlähteet (Information sources) ovat materiaalisia informaation kantajia. Usein tiedonlähteellä viitataan dokumentteihin, jotka voivat olla painettuja, kuten kirjat ja aikakauslehdet, tai elektronisia, kuten esimerkiksi WWW-sivut ja television uutislähetykset. Dokumenttien lisäksi myös henkilöt voivat toimia tiedonlähteenä. Voidaan siis puhua formaaleista, eli dokumentoiduista tiedonlähteistä sekä informaaleista lähteistä, joita ovat erilaiset dokumentoimattomat lähteet kuten henkilöt. Tiedonlähteet voidaan jakaa myös sen perusteella, missä tiedonlähde on tuotettu. Tällöin voidaan puhua organisaation sisäisistä ja ulkoisista tiedonlähteistä. Lisäksi tiedonlähteet voidaan jakaa informaatioisällön originaalisuusasteen perusteella primäärilähteisiin, sekundaarilähteisiin ja tertiaalilähteisiin. Primäärilähteitä ovat esimerkiksi aikakauslehtien artikkelit, koska niissä ideat, havainnot ja tulkinnat ovat alkuperäisessä muodossaan. Sekundaarilähteitä puolestaan ovat esimerkiksi aikakauslehtien luettelot, koska niissä viitataan tarjolla oleviin primäärilähteisiin.

Tertiaalilähteitä ovat esimerkiksi tietokantaluettelot, joissa viitataan primääri- ja sekundaarilähteisiin. (Haasio & Savolainen 2004, 19 - 20.)

Tiedonhankinnan kanavilla (Information seeking channels) tarkoitetaan sellaista organisoitua käytäntöä tai mekanismia, jonka avulla on mahdollista päästä tiedonlähteiden äärelle. Esimerkkinä tiedonhankinnan kanavasta on kirjasto, joka tarjoaa pääsyyn tiedonlähteisiin. Myös henkilö voi olla tiedonhankinnan kanava, kun hän ohjaa tiedontarvitsijan oikeille tiedonlähteille. Tällaisia henkilöitä ovat esimerkiksi informaattikot ja kirjastonhoitajat. Myös WWW-sivut voivat toimia sekä tiedonlähteinä että tiedonhankinnan kanavina. WWW-sivu itsessään voi toimia tiedonlähteenä, mutta sivujen sisältämät linkit ohjaavat tiedontarvitsijan uusille lähteille, jolloin puhutaan tiedonhankinnan kanavasta. (Haasio & Savolainen 2004, 20.)

Tiedonhankinnan kanavien ja tiedonlähteiden lisäksi puhutaan usein myös *tiedonvälittäjistä*. Tiedonvälittäjät ohjaavat tiedontarvitsijan oikean tiedonlähteen luo. He ovat siis sekundaarilähteitä, sillä he eivät itse kannu tietoa, jota tiedonhakija tarvitsee. Esimerkkejä tiedonvälittäjistä ovat kirjastonhoitajat ja informaattikot, jotka työskentelevät erilaisissa formaaleissa informaatiojärjestelmissä kuten kirjastoissa. Tiedonvälittäjät ovat siis toisin sanoen tiedonhankinnan kanavia. (Haasio & Savolainen, Internetix-oppimateriaali. Tiedonhankinnan keskeiset käsitteet.)

Tiedonhankinnan kanavien ja tiedonlähteiden välistä rajaa on vaikea määrittää tarkkaan. Tiedonlähteen ja tiedonhankinnan kanavan käsitteen ero määritellään usein niin, että tiedonlähteeseen sisältyy tai ainakin sen odotetaan sisältävän relevanttia informaatiota, kun tiedonhankinnan kanavat puolestaan ohjaavat relevantin tiedonlähteen äärelle. Tämä ei kuitenkaan ole selkeä määritelmä, sillä esimerkiksi Byström ja Järvelin (1995, 193) ovat todenneet, että tiedonlähteiden ja tiedonhankinnan kanavien välillä ei ole mitään selkeää eroa, sillä tiedonhankinnan kanava voi toimia myös tiedonlähteenä ja päinvastoin. Lisäksi käsitteitä käytetään tutkimuskirjallisuudessa hieman vaihtelevasti, sillä jossakin artikkelissa tiedonhankinnan kanavaksi määriteltyä kutsutaankin tiedonlähteeksi ja päinvastoin.

Leckie, Pettigrew ja Sylvain (1996) esimerkiksi käyttävät tutkimuksessaan tiedonlähteen ja tiedonhankinnan käsitettä hieman eri tavoin kuin Haasion ja Savolaisen (2004, 19 - 20) määritelmässä. He mainitsevat esimerkiksi, kuinka ammatinharjoittajat hakevat tietoa useista lähteistä, kuten kollegoilta, kirjastonhoitajilta, käsikirjoista, aikakauslehtiartikkeleista, sekä omasta henkilökohtaisesta kokemuksestaan ja tietämyksestään. Näitä tiedonlähteitä voidaan luonnehtia

kanavatyyppin ja tiedonlähteen muodon perusteella. Näitä kanavatyyppejä ovat formaalit lähteet, kuten konferenssi tai aikakauslehti, sekä informaalit lähteet kuten esimerkiksi keskustelu kollegan kanssa. Toisaalta voidaan puhua organisaation sisäisistä ja ulkoisista lähteistä, sekä suullisista ja kirjallisista lähteistä. Tutkijat nostavat esiin vielä henkilökohtaiset lähteet, kuten oman kokemuksen ja tietämyksen. (Leckie, Pettigrew ja Sylvain 1996, 183 - 184.)

Kirjastonhoitaja ajatellaan usein tiedonhankinnan kanavana, koska hänen tehtävänä on toimia välittäjänä tiedontarvitsijan ja tiedon välillä. Usein kirjastonhoitaja ei ole kysytyn tiedon haltija, mutta hän hakee sen tiedontarvitsijalle, ja toimii siten määritelmän mukaan tiedonhankinnan kanavana. Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996, 183 - 184) jaottelussa kirjastonhoitajat mainitaan kuitenkin tiedonlähteinä. Tämä kertoo siitä, kuinka tiedonhankinnan kanavan ja tiedonlähteen käsitteitä käytetään eri tavoin tutkimuskirjallisuudessa.

Toinen mielenkiintoinen seikka Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996, 183 - 184) jaottelussa on omien kokemusten ja oman tietämyksen näkeminen tiedonlähteenä. Tiedonhankinnan tutkimuksessa on usein se lähtökohta, että tiedonhankinnan prosessi alkaa siitä, kun tiedontarvitsijalla on tiedontarve, jonka tyydyttämiseen hänen täytyy kääntyä tiedonlähteiden puoleen. Tiedontarve syntyy, kun oma tietämys ei riitä esimerkiksi työtehtävä suorittamiseen. Leckie, Pettigrew ja Sylvain (1996, 184) toteavat myös, että henkilökohtaista tietämystä ja omia kokemuksia ei useinkaan ajatella primääritiedonlähteinä. Tutkijat pitävät kuitenkin omaa tietämystä ja omia kokemuksia olennaisina tiedonlähteinä, sillä useissa tutkimuksissa on todettu ammatinharjoittajien luottavan ensisijaisesti omaan tietämykseensä kohdatessaan työtehtävän suorittamiseen liittyvän ongelman. Tutkijat puhuvatkin nimenomaan sellaisista ammatinharjoittajista, joilla on oma alansa erikoistunutta osaamista ja tietämystä, ja työntekijät luottavat tähän tietämykseensä. (Leckie, Pettigrew ja Sylvain 1996, 184.)

Toinen hyvä esimerkki on Kostiaisen, Valtosen ja Vakkarin (2003) tutkimus poliisien esitutkintaan liittyvästä tiedonhankinnasta. He käyttävät artikkelissaan johdonmukaisesti tiedonlähteen käsitettä, eikä tiedonhankinnan kanavan käsitettä mainita lainkaan. Osa heidänkin mainitsemistaan lähteistä voi olla kumpia vain, mutta joukossa on kuitenkin myös selkeästi sellaisia lähteitä, jotka ohjaavat käyttäjän varsinaisen tiedon kantajan äärelle kuten erilaiset tietojärjestelmät. Tämä vahvistaa sitä huomiota, että tiedonhankinnan kanavan ja tiedonlähteen käsitettä käytetään tutkimuksissa eri

tavoin. Poikkeavat tavat eivät kuitenkaan ole oikeita tai vääriä, vaan kyse on vain erilaisista tavoista käyttää näitä käsitteitä.

Monissa tutkimuksissa puhutaan myös informaaleista ja formaaleista tiedonhankinnan kanavista ja tiedonlähteistä eri tavoin. Yksi perinteinen määritelmä on esimerkiksi Haasion ja Savolaisen (2004, 19 - 20) tekemä ero dokumentoituihin ja dokumentoimattomiin lähteisiin. Lisäksi monissa tutkimuksissa jaotellaan myös tiedonhankinnan kanavat informaaleihin ja formaaleihin kanaviin, ehkä myös siksi, että välillä on vaikea tehdä eroa kanavien ja lähteiden välillä. Joskus tutkimuksissa jaottelu on kuitenkin hieman erilainen kuin yllä oleva määritelmä ja esimerkiksi informaaleiksi kanaviksi voidaan laskea myös muita kuin dokumentoimattomia kanavia. Yksi esimerkki tällaisesta jaottelun erilaisuudesta on sekundaarilähteessä olevien viittausten näkeminen informaalina tiedonlähteenä kollegoiden ja arkistohoitajien rinnalla (katso esim. Sundqvist 2009, 13).

Lisäksi joissakin tutkimuksissa puhutaan tiedonhankinnan kanavien sijaan tiedonvälittäjistä. Esimerkiksi Sundqvist (2009) kirjoittaa seuraavaa tiedonvälittäjistä ja asiakirjoista tiedonlähteenä. Asiakirjat eivät useinkaan ole saatavilla suoraan, vaan asiakirjat on mahdollista saada käsiin vain tiedonvälittäjän avulla. Pääsy asiakirjoihin on siis hyvin epäsuoraa. Välittäjänä voi toimia ihminen, kuten arkistonhoitaja, joka välittää asiakirjan sitä tarvitsevalle. Sundqvist kutsuu tiedonvälittäjiksi myös hakuvälineitä eli kaikkia niitä välineitä, jotka ohjaavat tiedontarvitsijan oikean asiakirjatiedon äärelle. Näitä ovat sellaiset välineet, joissa on kuvauksia varsinaisista asiakirjoista tiivistetyssä muodossa. Tällaiset välineet eivät aina ole kaikkien toimijoiden saatavilla, jolloin tiedontarvitsijan täytyy kääntyä henkilövälittäjän puoleen. Tällöin tiedonhankinnasta tulee tiedontarvitsijan, henkilövälittäjän ja hakuvälineen välinen neuvotteluprosessi, jossa henkilövälittäjä muuttaa tiedontarvitsijan kysymyksen vastaamaan hakuvälineen vaatimuksia. (Sundqvist 2009, 5.)

2.3 Asiakirjat

Kansainvälisessä asiakirjahallinnon standardissa *asiakirja* määritellään henkilön tai organisaation laillisten velvoitteiden tai liiketoimintansa osana tuottamaksi tai vastaanottamaksi tiedoksi, jota säilytetään tietovarantona ja todisteena (SFS-ISO 15489 - 1 2007, 9). Asiakirja syntyy organisaation toiminnan tuloksena eli asiakirjallisen tiedon voidaan sanoa olevan toiminnallista tietoa. Asiakirjallisella tiedolla on myös todistusarvoa, koska asiakirja toimii todisteena organisaation toiminnasta. Näiden lisäksi asiakirjatiedolla on arvoa tieteellisen tutkimuksen näkökulmasta.

(Arkistolaitos 2000, 2.) Jo määritelmästä huomaa, kuinka asiakirjat eroavat monin tavoin muista dokumenteista. Seuraavaksi esitellään hieman tarkemmin asiakirjojen erityispiirteitä.

Todistusvoimaisen asiakirjan ominaispiirteitä ovat autenttisuus, luotettavuus, eheys ja käytettävyys. Autenttisuudella tarkoitetaan alkuperäisyyttä, eli sitä, että laatijan tai lähettäjän identiteetti sekä laatimis- tai lähettämisaikajankohta voidaan todentaa. Asiakirjan ollessa autenttinen asiakirjan voidaan todentaa olevan juuri sitä, mitä sen pitäisikin olla. Luotettava asiakirja on kattava ja virheetön esitys niistä tehtävistä, toimenpiteistä tai tosiasioista, joista se todistaa. Asiakirjan eheydellä tarkoitetaan puolestaan asiakirjan muuttumattomuutta ja säilymistä täydellisenä. Asiakirjaan ei siis saa tehdä valtuuttamattomia muutoksia ja korjauksia ja jos jotakin muutoksia tehdään, jokainen täydennys, muutos tai poisto pitää osoittaa ja olla jäljitettävissä. Asiakirjan käytettävyys tarkoittaa, että asiakirja voidaan paikallistaa, hakea, esittää ja tulkita ja sen pitäisi olla myöhemmin esitettävissä sellaisena kuin se syntessäänkin oli. (SFS ISO 15489 - 1 2007, 13.)

Seuraava asiakirjatiedon erityispiirre muihin dokumentteihin nähden on asiakirjojen elinkaari. Asiakirjatiedon elinkaari alkaa asiakirjan laatimisesta tai vastaanottamisesta aina asiakirjan hävittämiseen tai pysyvään säilytykseen. Asiakirja voi elinkaarensa aikana vaihtaa säilytysmuotoaan esimerkiksi silloin, kun sähköinen asiakirja tulostetaan paperille pitkäaikaissäilytystä varten. Asiakirjalla voi olla elinkaarensa aikana kolme erilaista vaihetta, jotka ovat aktiivivaihe, passiivivaihe sekä historiallinen vaihe. (Arkistolaitos 2000, 2).

Asiakirjojen aktiivivaiheeseen kuuluu asiakirjojen laadinta, käsittely ja siirto. Aktiivivaiheen kesto vaihtelee muutamasta päivästä vuosiin asian käsittelyn pituudesta riippuen ja tämän vaiheen lopussa tarpeettomat asiakirjat hävitään arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Aktiivivaiheessa asiakirjoja säilytetään usein kirjaamossa tai työyksikössä, joista asiakirjat siirretään passiivivaiheeseen päätearkistoon tai lähiarkistoon. Passiivivaiheesta puhutaan silloin, kun asiakirjoja ei enää tarvita päivittäin organisaation tarpeisiin. Asiakirjoja voidaan kuitenkin tarvita myös passiivivaiheessa esimerkiksi juridisista syistä tai muiden tehtävien vuoksi. Passiivivaihe kestää yleensä enintään 10 - 12 vuotta asiakirjan valmistumisen jälkeen ja tämän vaiheen lopussa suuri osa asiakirjoista hävitetään. Asiakirjojen historiallisessa vaiheessa tutkimuksen ja kulttuurin tarpeet korostuvat. Tässä vaiheessa asiakirjojen pysyväissäilytyksessä on noin 15 - 20 % asiakirjojen alkuperäisestä määrästä. (Rastas 1994, tässä Roos 2004, 13.)

MoReq2-määrittelyssä *sähköinen asiakirja* määritellään asiakirjaksi, joka on sähköisessä muodossa. Asiakirja voi olla joko luotu sähköiseen muotoon, tai se on voitu digitoida sähköiseen muotoonsa esimerkiksi skannaamalla. (European Commission 2008, 17.) Sähköiset asiakirjat tuovat muotonsa ja ominaisuuksiensa vuoksi omat erityispiirteensä sähköisten asiakirjojen käsittelyyn. Sähköiset asiakirjat eivät ole samalla tavoin fyysisiä kokonaisuuksia kuten paperiasiakirjat, sillä sähköiset asiakirjat koostuvat biteistä ja sähköisen asiakirjatiedon tuottamiseen ja käsittelyyn tarvitaan teknisiä apuvälineitä. Sähköisten asiakirjojen ominaispiirre on myös se, että sähköisessä muodossa olevaa tietoa on helpompi muokata ja hävittää kuin paperimuotoista asiakirjaa. Tästä johtuen sähköisen asiakirjan eheys ja siten asiakirjan todistusvoiman säilyttäminen on turvattava erityisillä toimilla. Sähköisten asiakirjojen ominaispiirre on myös se, että sähköisten asiakirjojen käytettävyys on ongelmallisempaa kuin paperiasiakirjoilla. Sähköisten asiakirjojen säilyminen ja käytettävyys on turvattava laitteiden, ohjelmistojen ja tiedostformaattien muuttuessa erityisillä toimenpiteillä, joita ei paperimuotoisten asiakirjojen säilyttämisessä tarvitse huomioida. (Lybeck et al 2006, 70 - 71.)

2.4 Asianhallintajärjestelmät

Asianhallintajärjestelmä on sähköinen tietojärjestelmä, jonka avulla hallitaan organisaation käsittelemiä asioita ja niihin liittyviä asiakirjoja ennalta määriteltyjen käsittelysääntöjen mukaan. Asianhallintajärjestelmällä tuotetaan, käsitellään, vastaanotetaan ja jaetaan sähköisiä asiakirjoja ja järjestelmä myös sisältää kyseiset sähköiset asiakirjat. Lisäksi asianhallintajärjestelmä sisältää vaihtelevasti erilaisia muita toimintoja, kuten haku, rekisteröinti, seulonta ja jakelu. Asianhallintajärjestelmässä on diaarityyppinen rekisteriosa, johon asiakirjat, asiat ja niiden toimenpiteet rekisteröidään. Usein järjestelmään on myös integroitu erilaisia sovelluksia ja toimistotyökaluja, kuten sähköposti ja tekstinkäsittely. Asianhallintajärjestelmä tunnetaan myös nimellä asiankäsittelyjärjestelmä. (Lybeck et al 2006, 71.)

Asianhallintajärjestelmissä asiakirjan todistusvoimaisuus pyritään varmistamaan metatiedon avulla. Metatieto on tietoa tiedosta ja sen avulla kuvataan asiakirjan sisältöä, rakennetta ja kontekstia. Metatieto on sähköisten asiakirjojen hallinnassa ehdottoman tärkeää, sillä se varmistaa asiakirjan todistusvoiman mutta tämän lisäksi metatieto helpottaa asiakirjojen hakua, auttaa tunnistamaan sekä ymmärtämään asiakirjan. (Lybeck et al 2006, 73.)

3 TUTKIMUKSIA TIEDONHANKINNAN KANAVISTA

Tässä luvussa esitellään tiedonhankinnan kanavien käyttöön liittyviä aikaisempia tutkimuksia ja niiden tutkimustuloksia. Kaksi keskeisintä tutkimusta ovat Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) tutkimus ammatinharjoittajien tiedonhankintakäyttäytymisestä sekä Sundqvistin (2009) tutkimus asiakirjoja työssään tarvitsevien työntekijöiden informaatiokäyttäytymisestä. Ensimmäisessä alaluvussa 3.1 tarkastellaan tiedonhankinnan kanavien käytön tutkimuksen historiaa. Myös asiakirjoihin kohdistuvaa tiedonhankinnan tutkimusta käsitellään. Luvussa 3.2 mainitaan muutama keskeinen tiedonhankinnan tutkimukseen liittyvä malli ja perehdytään tarkemmin yllä mainittuun tutkimukseen ammatinharjoittajien tiedonhankintakäyttäytymisestä. Seuraavassa alaluvussa 3.3 esitellään yllä mainittu Sundqvistin (2009) tutkimus. Luvussa 3.4 esitellään tarkemmin muita tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavia tekijöitä. Viimeisessä alaluvussa 3.5 esitellään tekijöitä, jotka aiheuttavat ongelmia tietojärjestelmien käytössä.

3.1 Tiedonhankinnan kanavien käyttö

Tiedonhankinnan kanavien käyttö on kiinnostanut jo pitkään tiedonhankinnan alan tutkijoita. Tiedonhankintakäyttäytymisen tutkimuksella on pitkät juuret ja niin ammatillisen kuin arkielämän tiedonhankinnan tutkimuksissa on selvitetty erilaisten tiedonlähteiden ja kanavien käyttöä, esimerkiksi käytön useutta. Tutkimukset ovat kohdistuneet esimerkiksi kirjastojen käyttöön tai erilaisten ryhmien tiedonhankintakäyttäytymiseen. Ammatillisen tiedonhankinnan tutkimuksia, jotka kohdistuvat eri ammattiryhmien tiedonhankintakäyttäytymisen kuvaamiseen on hyvin paljon. Näissä tutkimuksissa on usein keskeisenä se, millaisia tiedontarpeita työtehtävien suorittamiseen liittyy, mitä tiedonhankinnan kanavia ammattiryhmät käyttävät ja miten tietoa käytetään.

Wilson (2000, 50) on kirjoittanut artikkelissaan ”Human Information Behaviour”, kuinka jo 1920- ja 1930-luvuilla tutkittiin kirjaston käyttöä. Tosin tällöin kiinnostus kohdistui enemmänkin kirjaston asiakaskunnan sosiaaliseen rakenteeseen kuin siihen, millaisten tarpeiden vuoksi asiakkaat käyttävät kirjastoa tiedonhankinnan kanavana. Hiukan myöhemmin tiedonhankinnan tutkimus keskittyi eri alojen tutkijoiden käyttämiin tiedonlähteisiin ja tietojärjestelmiin. Nämä tutkimukset keskittyivät pääosin siihen, miten erilaisia tiedonlähteitä ja kanavia käytetään tarkoituksena selvittää sitä, miten tiedonlähteet saataisiin käyttökelpoisemmiksi tutkijoille ja miten tutkijat saataisiin käyttämään tiedonlähteitä paremmin hyödyksi. (Wilson 2000, 50.)

1970-luvun puoliväliin asti tiedonhankinnan tutkimus keskittyi enemmänkin tiedonlähteiden käyttöön kuin tiedonhakijan käyttäytymiseen. Tutkijoiden ja insinöörien käyttämiä tiedonlähteitä selvitettiin, mutta ei siitä näkökulmasta, mihin tiedonlähteitä käytettiin. 1980-luvulla tapahtui muutos järjestelmäsuuntautuneesta paradigmasta käyttäjäsuuntautuneeseen tutkimukseen. Tällöin tutkimuksen lähtökohdaksi tuli käyttäjä ja käyttäjän tiedonhankintakäyttäytyminen. (Wilson 2000, 51.)

Myös arkistoissa tapahtuvaa tiedonhankintakäyttäytymistä on tutkittu jo useaan otteeseen. Arkistoissa tiedonhankinta kohdistuu asiakirjoihin, joten tässä lähestytään tämän tutkielman aihetta myös asiakirjojen hankinnan näkökulmasta. Asiakirjojen ominaispiirteet ja niiden vaikutus tiedonhankintakäyttäytymiseen tulee näkyviin myös näissä tutkimuksissa ja osoittaa sen, että nimenomaan asiakirjoihin kohdistuvaa tiedonhankintaa on tärkeä tutkia. Arkistoissa tapahtuvaa tiedonhankintaa on tutkittu esimerkiksi tarkastelemalla historioitsijoiden (esim. Duff & Johnson 2002) ja sukututkijoiden (Duff & Johnson 2003) tiedonhankintakäyttäytymistä ja näissä tutkimuksissa on keskitytty muun muassa siihen, miten näiden alojen tutkijat hakevat asiakirjatietoa, ja miten he käyttävät asiakirjamateriaalia tutkimustyössään.

Monissa tiedonhankinnan tutkimuksissa on huomattu informaalien tiedonhankinnan kanavien suosio. Leckie, Pettigrew ja Sylvain (1996, 161 - 162) esimerkiksi kirjoittavat, kuinka jo tiedonhankintatutkimuksen alkuaikoina, jolloin tutkittiin paljon tieteenharjoittajien tiedonhankintakäyttäytymistä, monissa tutkimuksissa todettiin informaalien tiedonhankinnan kanavien olevan yhtä tärkeitä tai tärkeämpiä kuin formaalit kanavat. Kun tutkimus laajeni myös muiden ammatinharjoittajien tiedonhankintaan, samanlaisia tuloksia informaalien tiedonhankinnan kanavien ja tiedonlähteiden suosiosta saatiin monista eri tutkimuksista. Esimerkiksi Lundeen, Tenopir & Wermager (1994; tässä Leckie, Pettigrew ja Sylvain 1996, 184) huomasivat tutkiessaan lääkäreiden, hoitajien ja muiden terveydenalan ammattilaisten tiedontarpeita, että tutkittavien eniten käyttämiä tiedonhankinnan kanavia ja lähteitä ovat tieteelliset artikkelit sekä kollegat. Samoin Allen (1977; tässä Leckie, Pettigrew ja Sylvain 1996, 184) tutkiessaan insinöörien tiedonhankintaa huomasi insinöörien suosivan vahvasti informaaleja kanavia kuten kollegoita sekä heidän omia henkilökohtaisia kokoelmiaan, jotka koostuvat teknisistä raporteista, käsikirjoista ja tieteellisistä artikkeleista.

Samoin arkistoissa tapahtuvan tiedonhankinnan yleinen piirre on informaaliin lähteiden ja kanavien suosio. Sundqvist (2009) viittaa väitöskirjassaan useisiin tutkimuksiin esimerkiksi historioitsijoiden tiedonhankinnasta, jossa korostuu informaaliin kanavien, kuten sekundaarilähteiden, kollegoiden ja arkistonhoitajien rooli tiedonhankinnan kanavina (katso esim. Duff, Graig & Cherry 2004; Stieg 1981; Stevens 1977).

Keskeisin tutkimusalue tämän tutkielman kannalta on kuitenkin sellainen tiedonhankinnan tutkimus, joka keskittyy organisaation toiminnan kannalta tärkeisiin asiakirjoihin. Kuten edellä on tuotu esiin, tiedonhankinnan tutkimuksia tiedonhankinnan kanavista on paljon. Samoin sellaista tiedonhankinnan tutkimusta, joka kohdistuu asiakirjoihin, on myös varsin paljon. Nämä asiakirjoihin kohdistuvat tutkimukset kuitenkin liittyvät arkistoissa tapahtuvaan tiedonhankintaan, jolloin asiakirjat eivät ole enää päivittäisessä käytössä, vaan erilaisissa päätearkistoissa esimerkiksi tutkimuksen tarpeisiin. Sellaisia tutkimuksia, joissa tutkittaisiin organisaation työntekijöiden asiakirjoihin kohdistuvaa tiedonhankintaa, eli asiakirjojen niin sanottua aktiivikäyttöä, on kuitenkin hyvin vähän.

3.2 Ammatillisen tiedonhankinnan malli

Malli voidaan kuvata ongelmaan liittyvän ajattelun kehykseksi, joka voi kehittyä väitteeksi teoreettisten väittämien välisistä suhteista. Monet informaatiokäyttämisen mallit ovat tyypiltään sellaisia, että ne ovat väittämiä, usein kaaviomuodossa esitettyjä, ja niiden avulla pyritään kuvaamaan tiedonhankinnan toimintaa, toiminnan syitä ja seurauksia, tai tiedonhankintakäyttämisen tasojen välisiä suhteita. (Wilson 1999, 250.) Mallit keskittyvät tyypillisesti teorioita rajoitetumpiin ongelmiin ja joskus mallit voivat edeltää formaalin teorian kehittämistä. Mallit määritelläänkin usein suhteessa teorioihin. Teorialla tarkoitetaan joukkoa toisiinsa liittyviä väittämiä, jotka selittävät, kuvaavat tai ennakoivat tiettyä ilmiötä tietyssä kontekstissa. Niin teoriat kuin mallitkin ovat yksinkertaistuksia todellisuudesta, mutta mallien sisältöä usein konkretisoidaan kaavioiden tai vastaavien kuvien avulla. (Case 2002, 144.)

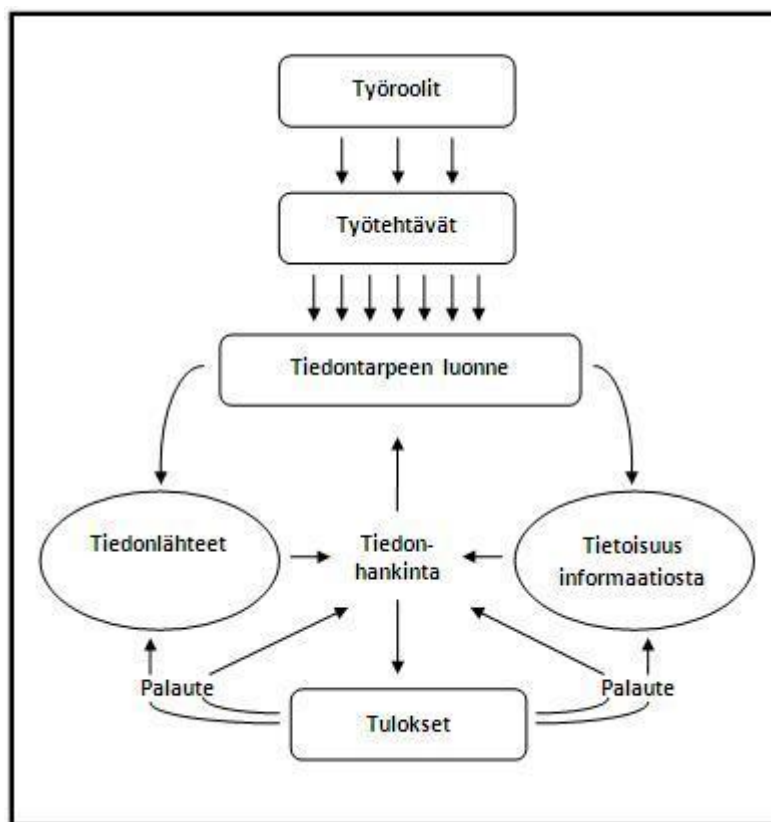
Informaatiokäyttämistä, tiedonhankintakäyttämistä ja tiedonhakukäyttämistä kuvaavia malleja on tiedonhankinnan tutkimuksessa useita. Informaatiokäyttämisen malleista tunnettuja ovat esimerkiksi Wilsonin kehittänyt mallit (Wilson 1999, 251 sekä Wilson 2000, 53). Vuoden 1999 mallissa Wilson pyrkii kuvaamaan niitä erilaisia alueita, joita informaatiokäyttämisen koko laajuudessaan sisältää. Lyhyesti kuvattuna mallissa esitetään, kuinka tiedonkäyttäjällä on

tiedontarve ja tyydyttääkseen tiedontarpeen tiedon tarvitsija kääntyy formaalin tai informaalin tiedonlähteen tai informaatiojärjestelmän puoleen. Tämä johtaa joko relevantin tiedon löytymiseen eli menestykseen tai vaihtoehtoisesti epäonnistumiseen. Jos relevanttia tietoa löytyy, tämä johtaa tiedon käyttöön ja seurauksena tiedon tarve voi tyydyttyä ja prosessi päättyy. Jos tiedontarvetta ei kuitenkaan saada tyydytettyä, tiedonhankintaprosessi alkaa alusta. Lisäksi mallissa tulee esille se, että informaatiokäyttäytyminen voi sisältää myös muiden henkilöiden osallistumista tiedon vaihdon avulla, kun relevanttia tietoa siirretään henkilöltä toiselle. (Wilson 1999, 251.)

Useat eri tutkijat ovat kehittäneet erilaisia tiedonhankinnan malleja. Tunnettuja malleja ovat esimerkiksi Wilsonin malli vuodelta 1981, jossa kuvataan tiedontarvetta ja tiedontarpeen tyydyttämisessä kohdattavia esteitä, Dervinin Sense-Making -teoria, Ellisin tiedonhankinnan piirteitä kuvaava malli vuodelta 1989 ja Kulthaun tiedonhankinnan prosessimalli vuodelta 1991 (Wilson 1999, 252 - 255).

Lisäksi Anneli Sundqvist (2009) on tutkinut väitöskirjassaan asiakirjatiетoon liittyvää informaatiokäyttäytymistä ja kehittänyt organisaatioissa työskentelevien, aktiivivaiheen asiakirjoja työssään tarvitsevien työntekijöiden informaatiokäyttäytymisen toimintamallin. Mallin lähtökohtana on käyttäjän työtehtävä, joka synnyttää tarpeen asiakirjallisen tiedon löytämiselle. Tämä tiedontarve johtaa tiedonhankintaprosessiin. Tiedonhankinnan lopputuloksena asiakirjojen käyttö voi johtaa työtehtävän onnistuneeseen ratkaisuun. Tiedonhankinnan prosessiin liittyy erilaisia toimijoita, ja välineitä sekä tiedonhankinnan kohteita eli asiakirjoja. (Sundqvist 2009, 197.)

Seuraavaksi esitellään tarkemmin Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) ammatillisen tiedonhankinnan malli (kuva 1). Heidän tutkimuksensa ja sen perusteella kehitetty malli on paljon hyödynnetty ja viitattu tiedonhankinnan tutkimuksen alalla. Mallia on käyttänyt tutkimuksensa teoreettisena viitekehyksenä esimerkiksi Kostiainen, Valtonen ja Vakkari (2003) tutkimuksessaan poliisin esitutkintaan liittyvästä tiedonhankinnasta. Malli on vakiintunut tärkeäksi osaksi ammatillisen tiedonhankinnan tutkimusta.



Kuva 1 Ammatillisen tiedonhankinnan malli (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 180)

Leckien, Pettigrewin ja Sylvainin (1996) ammatillisen tiedonhankinnan malli pohjautuu heidän tutkimukseensa insinöörien, terveysalan työntekijöiden sekä asianajajien tiedonhankintakäyttäytymisestä. Tutkimuksen tavoitteena oli rakentaa sellainen tiedonhankintakäyttäytymisen malli, jota voi soveltaa muidenkin ammattiryhmien tiedonhankinnan käyttäytymisen tutkimiseen (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 161).

Ammatillisen tiedonhankinnan mallin keskeisiä komponentteja ovat työroolit, työtehtävät, tiedontarpeen luonne sekä kolme tekijää, jotka vaikuttavat tiedonhankintaan. Nämä kolme tekijää ovat tietoisuus informaatiosta, tiedonlähteet sekä tulokset. Tiedonhankinnan prosessin monimutkaisuutta kuvaavat mallin komponenttien ja komponentteihin liittyvien erilaisten tekijöiden välinen vuorovaikutus sekä samanaikainen esiintyminen. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 161.)

Mallin perusoletuksensa on, että työrooleihin liittyy tiettyjä työtehtäviä ja työtehtävien suorittaminen aiheuttaa tiedontarpeita. Tiedontarpeiden syntyminen johtaa tiedonhankinnan prosessiin. Tiedonhankintaan vaikuttavat monet erilaiset komponentit, jotka ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Lisäksi kaikki nämä komponentit voivat myös esiintyä

yhtäaikaaisesti. Nämä erilaiset tekijät voivat vaikuttaa myös tiedonhankinnan prosessin lopputulokseen. Malli tuo siis hyvin esiin, kuinka monimutkainen työhön liittyvä tiedonhankinnan prosessi voi olla. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 180.) Seuraavaksi esitellään tarkemmin näitä ammatillisen tiedonhankinnan mallin keskeisiä komponentteja ja niihin liittyviä tekijöitä.

Työntekijöillä on työssään useita erilaisia työrooleja, joista usein esiintyvät seuraavat viisi roolia. Työntekijät voivat olla esimerkiksi palveluntarjoajia, hallinnoijia tai esimiehiä, tutkijoita, kouluttajia tai opiskelijoita. Työtehtävät, kuten esimerkiksi neuvonta, valvonta ja raportin kirjoitus, liittyvät kiinteästi tiettyihin työrooleihin. Tiedonhankinta riippuu hyvin paljon siitä, mistä työroolista ja työtehtävistä on kyse. Yhtenä esimerkkinä esitetään hammaslääkärit. Hammaslääkäreillä on työssään useita erilaisia työrooleja, mutta varsinkin palveluntarjoajan rooli on hyvin keskeinen. Tässä roolissaan hammaslääkäreiden tärkeänä työtehtävänä on potilaiden hoito, joka nostaa paljon tiedontarpeita. Hammaslääkärit muun muassa hankkivat tietoa uusista menetelmistä ja tekniikoista hammaslääketieteen alalla sekä hankkivat tietoja uusista lääkkeistä, välineistä ja muista tuotteista. Huomattavaa on, että työntekijät voivat olla työssään kaikissa näissä eri rooleissa. Työntekijä voi olla kouluttajaroolissa esimerkiksi opettamassa kursseilla yliopistolla ja toisaalta hän voi olla itse opiskelijana. Opiskelijaroolin työtehtäviin voivat kuulua esimerkiksi ammattialan kirjallisuuden lukeminen sekä konferensseihin ja tapahtumiin osallistuminen. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 181 - 182.)

Tiedontarpeet puolestaan nousevat tilanteista, joissa työntekijä on tietyssä roolissa tiettyjen työtehtävien parissa. Tiedontarve ei kuitenkaan ole muuttumaton komponentti, vaan siihen voi vaikuttaa monet erilaiset tekijät. Tiedontarpeeseen vaikuttavat ensinnäkin erilaiset henkilökohtaiset tekijät, kuten henkilön ikä ja ammatti, uran taso ja maantieteellinen sijainti. Toiseksi tiedontarpeeseen vaikuttaa tiedontarpeen konteksti sekä kolmanneksi toistuvuus eli se, onko tiedontarve uusi vai aina uudelleen nouseva tiedontarve. Lisäksi tiedontarpeeseen vaikuttaa sen ennakoitavuus, eli onko tiedontarve yllättävä vai ennalta arvattava. Myös tiedontarpeen tärkeys voi vaihdella, tarve voi olla hyvin kiireinen tai vähemmän kiireinen. Lopuksi tiedontarpeeseen vaikuttaa tiedontarpeen monimutkaisuus, sillä se voi olla kaikkea yksinkertaisen ja monimutkaisen väliltä. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 182.)

Itse tiedonhankinnan prosessiin vaikuttavat tiedonlähteet, työntekijän tietoisuus informaatiosta sekä lopputulos (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 161). Tiedonlähteet vaikuttavat monin tavoin

tiedonhankinnan prosessiin. Työntekijät etsivät tarvitsemaansa tietoa lukuisista eri tiedonlähteistä ja kanavista, joita ovat esimerkiksi kollegat, kirjastonhoitajat, käsikirjat, aikakauslehtiartikkelit, sekä työntekijän oma tietämys ja kokemus. Tiedontarpeen täyttäminen voi vaatia useiden lähteiden käyttöä yhdistelmänä joko samanaikaisesti tai peräkkäin. Tämä tekee tiedonlähteistä monimutkaisen tiedonhankintaan vaikuttavan tekijän. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 183 - 184.)

Tiedontarvitsijan oma tietoisuus tiedonlähteistä ja tietosisällöistä voi myös määrittää tiedonhankinnan polun. Tiedonlähteistä ja tiedonhankinnan kanavien kautta saadulla tiedolla, havainnoilla tiedonhankinnan prosessista tai haetusta tiedosta on suuri rooli tiedonhankinnan prosessissa. Tutkimuksissa on huomattu, että tärkeitä tiedonhankintaan vaikuttavia tekijöitä ovat tiedonlähteiden ja kanavien tuttuus ja aikaisempi menestys, luotettavuus, esitystapa, oikea-aikaisuus, kustannukset, laatu ja helppopääsyisyys. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 184 - 185.)

Aikaisempi tutkimus on ensinnäkin osoittanut, että työntekijät kääntyvät usein sellaisten lähteiden ja kanavien puoleen, jotka he jo tuntevat ja joista he ovat onnistuneesti löytäneet tarvitun tiedon aikaisempaan ongelmaan tai samanlaiseen tiedontarpeeseen. Luotettavuus on myös tärkeä tekijä, ja sillä voidaan viitata työntekijän uskoon siitä, että lähteen avulla löytyy relevanttia informaatiota. Luotettavuudella voidaan tarkoittaa myös sitä, että tiedonlähde ei ole sosiaalisesti riskialtis. Tällä jälkimmäisellä luotettavuuden ilmenemismuodolla tarkoitetaan esimerkiksi tilannetta, jossa tiedontarvitsija ei halua paljastaa tiedontarvettaan esimerkiksi esimiehelleen, jolloin hän luultavasti kääntyy toisen kollegan tai muun tiedonlähteen puoleen. Myös esitystapa voi vaikuttaa tiedonhankinnan prosessiin varsinkin sellaisessa tilanteessa, jossa tiedontarvitsija tarvitsee tiedon tietyssä muodossa tai tietyn tallennusvälineen kautta. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 185.)

Neljäntenä vaikuttavana tekijänä tutkijat mainitsevat oikea-aikaisuuden, jolla tarkoitetaan sitä, että tieto löytyy silloin, kun sitä tarvitaan. Riippumatta siitä, onko tiedontarve suunnitelmallinen tai odottamaton, on usein tärkeää, että tarvittava tieto löytyy heti tai kohtuullisessa ajassa. Tiedontarpeen tärkeys, aikarajoitukset ja saatavilla olevat rahavarat vaikuttavat siihen, kuinka paljon vaivaa ja kustannuksia työntekijä käyttää tiedonhankintaan. Kustannukset voivat olla myös psykologisia tai fyysisiä. Psykologisilla kustannuksilla tarkoitetaan esimerkiksi tilannetta, jossa työntekijän täytyy opetella aivan uuden tiedonlähteen tai kanavan käyttö, tai tilannetta, jossa tiedonlähteenä ei haluta käyttää esimiestä, koska työntekijä ei halua vaikuttaa epäpätevältä. Fyysisillä kustannuksilla tarkoitetaan ponnisteluja tarvittavan informaation paikantamiseksi ja

hankkimiseksi. Myös tiedonlähteen laatu on aina pohdinnan alla, vaikka se joskus jääkin tehokkuuden varjoon. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 185 - 186.)

Tutkijat mainitsevat, että luultavasti merkittävin tekijä on kuitenkin helppopääsyisyys. Sillä, että tiedonlähde on helppopääsyinen ja helposti saatavilla oleva voi tarkoittaa esimerkiksi fyysistä läheisyyttä tai muita huomioitavia seikkoja, kuten tarvittavaa kieltä. Useat tutkimukset osoittavat, että monet työntekijät pitävät omia kokoelmiaan helppopääsyisimpinä, vaikka niissä oleva informaatio on rajallinen. Tutkijat pohtivat myös, että käsitykset fyysisestä pääsystä tiedonlähteiden ja tiedonhankinnan kanavien äärelle ovat muutoksen alla elektronisten lähteiden lisääntymisestä johtuen. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 186.)

Lopputulokset ovat tiedonhankintaprosessin seuraus. Optimaalinen lopputulos on tilanne, jossa tiedontarve tyydytetään ja työntekijä saattaa päätökseen käsillä olevan työtehtävän. Voi myös käydä niin, että tiedontarve ei tyydyty ja työntekijän on jatkettava tiedonhankintaa. Tätä kuvaa mallissa oleva palautteen käsite. On todennäköistä, että tiedonhankinnan toisella kierroksella hyödynnetään erilaisia tiedonlähteitä ja tiedonhankinnan kanavia, ja tiedonhankintaan vaikuttavat erilaiset tekijät työntekijän informaatioon liittyvästä tietoisuudesta. Lopputulokset vaikuttavat tiedonhankintaan myös siten, että tiettyyn työrooliin ja työtehtävään liittyvät tulokset voivat hyödyttää työntekijää tämän muissa rooleissa ja työtehtävissä. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 187.)

Tutkijat toteavat myös, kuinka heidän rakentamassaan mallissa tulee esille se, että sitä, miksi ja miten eri ammattialojen työntekijät hakevat tietoa, ei voida analysoida vain tiedonlähteitä ja kanavia tarkastelemalla. Näiden tarkasteluun tarvitaan laajempaa ymmärrystä työhön liittyvistä rooleista ja työtehtävistä, jotka aikaansaavat tiedonhankinnan. Tiedonhankintaan liittyy siten kaksi suurta toisiinsa vaikuttavaa tekijää, joita ovat tiedonlähteet ja tiedonhankinnan kanavat sekä työntekijän tietoisuus näistä. Nämä kaksi tekijää ovat edelleen muodostuneet erilaisista tekijöistä, jotka saattavat tulla mukaan tiedonhankinnan prosessiin luoden tiedonhankinnan toiminnoista ja lopputuloksista dynaamisen kokonaisuuden. (Leckie, Pettigrew & Sylvain 1996, 187 - 188.)

3.3 Asiakirjoja työssään tarvitsevien tiedonhankintakäyttäytyminen

Sundqvist (2009, 1) tutkii väitöskirjassaan organisaatioissa työskentelevien, asiakirjoja työssään käyttävien työntekijöiden informaatiokäyttäytymistä. Tutkimuksen keskiössä on asiakirjojen tiedonhankintaprosessi. Tutkimuksensa pohjalta Sundqvist on rakentanut toimintamallin asiakirjojen käyttäjien informaatiokäyttäytymisestä. Sundqvist pyrkii vastaamaan tutkimuksessaan

kysymyksiin siitä, miten asiakirjoja käytetään organisaatioissa, eli missä kontekstissa ja mihin tarkoituksiin asiakirjoja käytetään ja mitä käyttäjäryhmiä voidaan tunnistaa. Toisena kysymyksenä Sundqvist selvittää tiedonvälittäjien eli tiedonhankinnan kanavien roolia asiakirjojen hankinnassa eli sitä, mitä tiedonvälittäjiä asiakirjojen hakuun liittyy, miten hyvin hakuvälineiden ominaisuudet vastaavat käyttäjien tiedontarpeita ja millainen rooli on henkilökanavilla käyttäjien tiedonhankinnassa. (Sundqvist 2009, 4 - 5.)

Tutkimus on kvalitatiivinen tapaustutkimus, jossa on tutkittavana tapauksena kaksi ruotsalaisen julkisen sektorin organisaatiota, toinen kunnallinen organisaatio ja toinen valtionhallintoon kuuluva organisaatio. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla, havainnoimalla sekä tutkimalla kirjallisia lähteitä. Tulokset on analysoitu tutkimuskysymysten, teoreettisen taustan ja aikaisemman kirjallisuuden perusteella. (Sundqvist 2009, 37 - 38.) Seuraavaksi esitellään tutkimuksen tärkeimmät tulokset tutkimuskysymyksittäin ja ensimmäisenä tarkastellaan sitä, miten asiakirjoja käytetään organisaatioissa.

Asiakirjojen käyttö organisaatioissa on tarkoituksellista toimintaa. Asiakirjoja tai asiakirjallista tietoa käytetään jonkin tiedontarpeen täyttämiseksi, ensisijaisesti käyttäjien tarkoituksena on suorittaa käsillä oleva työtehtävä. Asiakirjojen tarvetta kuvataan asiakirjojen erilaisten käyttötarkoitusten avulla. Asiakirjojen erilaiset käyttötarkoitukset on tiivistetty neljään ryhmään. Ensinnäkin asiakirjoja voidaan tarvita materiaalisten syiden vuoksi, hyödyn saavuttamiseksi. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi henkilökohtaiset tarpeet, kuten työntekijän halu selvittää, kuinka kauan hän on ollut organisaation palveluksessa tai mikä on hänen palkkatilanteensa. Asiakirjoja tarvitaan myös operationaalisista syistä eli tukemaan päätöksentekoa ja toimintaa. Kolmanneksi voidaan puhua tarpeesta todentaa toimintaa, eli sen osoittamista, että organisaatiossa toimitaan sääntöjen ja määräysten vaatimalla tavalla. Neljäntenä käyttötarkoituksena on ymmärryksen ja tietämyksen lisääminen. (Sundqvist 2009, 184 - 186; 211.)

Asiakirjojen käyttö mahdollistaa lopulta tehtävän suorittamisen. Asiakirjoja käytetään usein yksittäisten faktojen löytämiseen. Faktoja tarvitsevat niin organisaation työntekijät esimerkiksi suunnittelua tai päätöksentekoa varten kuin organisaation ulkopuoliset käyttäjätkin. Menneiden toimintojen ja tapahtumien rekonstruointi vaatii faktatietoa enemmän informaation prosessointia ja voidaan siksi erotella omaksi tiedonkäytön muodoksi. Kolmantena käyttömuotona on tietämyksen kartuttaminen aikaisemmista asioista ja päätöksistä esimerkiksi keräämällä tietoa tietämyyppisistä

asiakirjoista, kuten päätöksistä. Yhdeksi tärkeäksi käyttömuodoksi osoittautui myös jonkin asian todentaminen, eli se, että jokin asia on tapahtunut, sanottu, päätetty, tehty tai sovittu. Tämä käyttötapa liittyy myös muihin tiedonkäytön muotoihin, mutta todentamisesta voidaan puhua erityisesti silloin, kun asiakirjoja käytetään oikeuksien ja vastuiden todistamiseen. Harvinaisempi asiakirjojen käyttömuoto on asiakirjojen käyttö objekteina, esimerkiksi dokumenttityypin käyttäminen esimerkkinä. (Sundqvist 2009, 194 - 196.)

Tiedonhankinnan kohteita ovat asiakirjat ja nämä kohteet on mahdollista jakaa neljään luokkaan. Asiakirjatiedon tarvitsija voi tarvita ensinnäkin yksittäisiä faktatietoja, toisaalta tiedonhankinta saattaa kohdistua tiettyyn asiakirjaan, kolmanneksi kohteena voivat olla muut kuin spesifit asiakirjat, esimerkiksi tiettyyn aiheeseen liittyvät asiakirjat. Tiedonhankinnan kohteena voi myös olla asiakirjan tyyppi, riippumatta asiakirjan sisällöstä. Näin ollen voidaan sanoa, että käyttäjät hakevat asiakirjoja kahdessa eri muodossa, toisaalta asiakirjoja informaationa ja toisaalta asiakirjoja objekteina. (Sundqvist 2009, 190 - 191; 213.)

Asiakirjojen käyttöön organisaatioissa liittyy vielä kysymys asiakirjojen käyttäjistä, ja kuinka heidät voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin. Yksi mahdollinen jaottelu on sisäisten ja ulkoisten käyttäjien välillä. Sisäisiä käyttäjiä ovat pääosin organisaation henkilökunta mutta tähän ryhmään kuuluu myös yhteyksien vuoksi esimerkiksi poliitikkoja ja johtokunnan jäseniä. Ulkoisia käyttäjiä ovat puolestaan erilaisiin sidosryhmiin kuuluvat käyttävät ja muut käyttäjät. Lisäksi jaottelu voidaan tehdä tiedonvälittäjien ja muiden käyttäjien välillä. Välittäjinä toimivat esimerkiksi asiakirjahallinnan ja arkistoalan ammattilaiset. Käyttäjät voivat olla suoria käyttäjiä tai epäsuoria käyttäjiä. Suora käyttäjä on tekemisissä itse suoraan asiakirjojen kanssa ja epäsuora käyttäjä taas ei ole suoraan yhteydessä asiakirjoihin, vaan saa tietoa asiakirjoista toisen käyttäjän välittämänä. Kannattaa myös huomata, että esimerkiksi sisäinen käyttäjä voi toimia sekä suorana käyttäjänä että välittäjänä tilanteesta riippuen. (Sundqvist 2009, 186; 211 - 212.)

Toisena tutkimuskysymyksenä Sundqvist (2009) selvittää hakuvälineiden ja henkilökanavien roolia asiakirjojen haussa. Sundqvist käyttää käsitettä tiedonvälittäjät, mutta tässä tutkielmassa välineiden sijaan puhutaan tiedonhankinnan kanavista ja tiedonlähteistä. Tutkimuksessa ilmeni, että huomattavia tiedonhankinnan kanavia ja tiedonlähteitä olivat esimerkiksi arkistoluettelot sekä aikakauslehdet. Lisäksi työntekijöillä oli käytössään liiketoimintajärjestelmiä, jotka toimivat

tiedonhankinnan kanavina. Nämä ovat formaaleja kanavia tarjoten tietoa asiakirjoista tiivistetyssä muodossa. (Sundqvist 2009, 191.)

Kaikilla käyttäjillä ei ollut aina pääsyä tällaisiin formaaleihin kanaviin, jolloin he myös kehittivät omia informaaleja kanavia. Pyrkiessään saamaan asiakirjoja helposti käsiin työntekijät loivat omia henkilökohtaisia kokoelmiaan asiakirjojen kopioista tai luonnoksista, jotka olivat enemmän tai vähemmän systemaattisesti järjestettyjä. Asiakirjat olivat joko paperikopioita tai digitaalisessa muodossa. Kokoelmat saattoivat olla tarkoitettuja henkilökohtaiseen käyttöön tai useiden henkilöiden käytettäväksi. Tiedonhankinnan informaaleja kanavia ovat myös työntekijöiden tekemät henkilökohtaiset rekisterit, kuten esimerkiksi Excel-tiedostot, joita työntekijät käyttivät asiakirjojen löytämiseen. Fyysinen järjestäminen on myös keino löytää tarvitut asiakirjat. Tällä tarkoitetaan asiakirjojen laittamista loogiseen järjestykseen esimerkiksi kronologisesti tai aakkosjärjestyksessä. Myös toiset asiakirjat saattavat toimia tiedonhankintakanavana, sillä asiakirjat voivat toimia polkuna oikean asiakirjan löytämiseksi. (Sundqvist 2009, 191 - 192.)

Mallissa otetaan lisäksi huomioon tiedontarvitsijan oma tai muiden tietämys tiedonlähteenä. Monet sisäiset käyttäjät luottavat omaan tai muiden työntekijöiden henkilökohtaiseen tietämykseen asiakirjoista tai asiakirjojen olinpaikoista. He pystyvät luottamaan muistiinsa siitä, milloin tietty asia oli käsittelyssä, kuka oli ollut mukana asian käsittelyssä, millaisia asiakirjoja asian käsittelyyn liittyi ja niin edelleen. (Sundqvist 2009, 191.)

Merkittävä tulos molempien tapaustutkimusten kohdalla on informaalien kanavien suosio. Tässä informaaleilla kanavilla tarkoitetaan niin informaaleja hakuvälineitä kuin henkilökanavia. Asiakirjojen haku vaatii usein useita erilaisia välittäjiä, niin hakuvälineitä kuin henkilökanavia. Henkilökanavien suosio voidaan nähdä johtuvan osaksi organisaation työnjaosta, sillä ulkoisilla käyttäjillä ei ole useinkaan oikeutta käyttää hakuvälineitä ilman henkilövälittäjän, asiakirjahallinnon työntekijän apua. Sisäiset käyttäjät eivät useinkaan pitäneet asiakirjojen hakua ensisijaisena työtehtävänä, vaan kääntyivät asiakirjahallinnon ammattilaisen puoleen, koska heillä oli järjestelmiin ja asiakirjojen hakuun liittyvää erityisosaamista ja -taitoja. (Sundqvist 2009, 216.)

Sundqvistin (2009, 219) tutkimuksessa nousee vielä esiin se, että olemassa olevat asiakirjojen kuvailujärjestelmät (*Representational Systems*) eivät vastaa kovinkaan hyvin käyttäjien tarpeisiin. Järjestelmät eivät ole toimivia hakuvälineitä asiakirjojen hakuun ja tämä on vakava haaste asiakirjahallinnon alalle. On tärkeää lisätä ymmärrystä siitä, miten käyttäjät lähestyvät asiakirjoja, ja

käyttää tätä tietoa järjestelmien kehittämisessä. Informaalien kanavien suosiota voi osittain selittää myös hakujärjestelmien puutteet, mutta on kuitenkin selvää, että henkilökanavilla on myös arvoa itsessään hakuprosessissa. (Sundqvist 2009, 219 - 220.)

Lopuksi Sundqvist (2009, 222) toteaa vielä, että asiakirjojen käyttäjien informaatiokäyttäytymiseen liittyy sellaisia erityisiä piirteitä, joiden vuoksi asiakirjoihin kohdistuva informaatiokäyttäytyminen eroaa muusta informaatiokäyttäytymisestä. Asiakirjojen ominaispiirteet, niiden monimutkaisuus ja asiakirjojen käyttö tiettyä tarkoitusta varten ovat sellaisia piirteitä, jotka ilmenevät siinä, miten asiakirjoja lähestytään, millaisia välittäjiä asiakirjojen hankinnassa hyödynnetään ja miten asiakirjojen hankinta liittyy muuhun tiedonhankintaan ja tiedonkäyttöön. (Sundqvist 2009, 222.)

3.4 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät

Kun henkilö tiedostaa tiedontarpeensa kohdattuaan jonkin ongelman, hän pyrkii täyttämään tämän vajavaisuuden. Tiedontarvitsija voi yrittää hankkia tietoa turvautumalla omiin kokemuksiinsa eli yrittää tukeutua omassa muistissaan jo olevaan omaksuttuun tietoon. Jos tämä ei auta ongelman ratkaisussa, tiedontarvitsijan täytyy hyödyntää muita tiedonhankinnan kanavia. Tiedontarvitsija valitsee usein itselleen mieluisimman kanavan tietyssä tiedontarvetilanteessa. (Haasio & Savolainen 2004, 45.) Tiedonhankintatutkimuksen hyvin varhaisiin ajatuksiin liittyy Zipfin (1949, tässä Haasio & Savolainen 2004, 47) ajatus vähimmän vaivan periaatteesta, jonka mukaan tiedontarvitsija hankkii tietoa sen perusteella, mikä tapa ja minkä kanavan käyttö on hänelle helpointa.

Tämä tutkielma nojaa varsin paljon Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) tutkimukseen ja he ovat omassa tutkimuksessaan keränneet tiedonhankinnan prosessiin ja tiedonhankinnan kanavien valintaan vaikuttavia tekijöitä aikaisemmasta tutkimuskirjallisuudesta. Heidän tutkimustaan ja näitä tiedonhankintaan vaikuttavia tekijöitä on esitelty tarkemmin luvussa 3.2 ja tämän vuoksi heidän tutkimuksensa tuloksia ei toisteta tässä kohdin enää uudelleen.

Nykyään ammatillisen tiedonhankinnan tutkimuspiirissä ollaan yhtä mieltä siitä, että henkilöiden työtehtävät vaikuttavat tiedontarpeisiin ja tiedonhankinnan prosessiin (Byström & Järvelin 1995, 191). Esimerkiksi Belkin, Brooks ja Oddy (1982, tässä Byström & Järvelin 1995, 191) ovat todenneet tiedonhankinnan perustuvan työtehtäviin ja niiden suorittamisessa kohdattuihin ongelmiin. Ingversen (1992, tässä Byström & Järvelin 1995, 191) puolestaan on osoittanut, että tehokkaan tiedonhaun on perustuttava henkilön työtehtävien ja kohtaamien ongelmien ymmärtämiseen. Monissa tutkimuksissa on myös tullut esiin erilaisten tehtävyyppien ja

tiedonhankintakäyttäytymisen välinen suhde, eli esimerkiksi tehtävätyyppien vaikutus erilaisten tiedonhankinnan kanavien ja tiedonlähteiden valintaan. Tällaisia tuloksia ovat saaneet esimerkiksi Dervin ja Nilan (1986, tässä Byström & Järvelin 1995, 191).

Byström ja Järvelin (1995) ovat tutkineet työtehtävän kompleksisuuden vaikutusta tiedonhankintaan ja vievät siten tarkastelun työtehtävien vaikutuksesta tiedonhankinnan kanavien käyttöön hieman syvemmälle. Työtehtävän kompleksisuus tai vaikeus on yksi olennaisimmista tekijöistä, joka vaikuttaa työtehtävän suorittamiseen. Työtehtävän kompleksisuus eli monimutkaisuus voidaan ymmärtää ja määrittellä monella tavalla liittyen työtehtävien ennalta määräytyvyyteen tai työtehtävien laajuuteen. (Byström & Järvelin 1995, 192.) Byström ja Järvelin (1995, 194) määrittelevät omassa tutkimuksessaan työtehtävän kompleksisuuden tarkoittavan työntekijän epävarmuuden astetta työtehtävän tuloksista, prosessista ja tarvittavasta informaatiosta työtehtävän suorittamiseksi.

Tutkimuksessaan he pyrkivät vastaamaan siihen, millaista informaatiota haetaan ja millaisten tiedonhankinnan kanavien avulla ja millaisista tiedonlähteistä, kun työntekijä suorittaa kompleksisuudeltaan eritasoisia työtehtäviä (Byström & Järvelin 1995, 196). Tutkimuksen tuloksena on, että kompleksisuuden lisääntyminen vaikuttaa työntekijöiden tiedonlähteiden ja tiedonhankinnan kanavien valintaan (Byström & Järvelin, 1995).

Tutkijat jakavat työtehtävät niiden kompleksisuuden perusteella viiteen luokkaan. Näitä ovat automaattinen informaation prosessointitehtävä, normaali informaation prosessointitehtävä, normaali päätöksentekotehtävä, tunnettu aito päätöksentekotehtävä sekä aito päätöksentekotehtävä. Tiedontarpeet puolestaan jaetaan kolmeen eri tyyppiin, jotka ovat aluetieto, ongelmatieto sekä ongelmanratkaisutieto. (Byström & Järvelin 1995, 194 - 196.)

Tutkimuksen tuloksista voidaan sanoa kokoavasti, että työtehtävän kompleksisuuden lisääntymisellä on monta systemaattista ja loogista vaikutusta. Ensinnäkin tarvittun informaation kompleksisuus lisääntyy ja eri tiedonlajien tarve kasvaa. Aluetiedon ja ongelmanratkaisutiedon osuus lisääntyy ensimmäisestä tehtäväluokasta neljänteen luokkaan. Lisäksi monikäyttöisten lähteiden osuus kasvaa ja ongelma- ja faktaorientoituneiden lähteiden käyttö vähenee. Tutkimuksessa todetaan esimerkiksi, että yksinkertaisemmissa tehtäväluokissa suositaan hallinnollisia dokumentteja ja rekistereitä, monimutkaisemmissa tehtävissä puolestaan eksperttejä ja kirjallisuutta. Kun työtehtävän kompleksisuus lisääntyy, tiedonhankinnan onnistuminen vähenee.

Tämä onkin ymmärrettävää, sillä monimutkaisemmassa tilanteessa hyödyllisemmän informaation löytäminen on vaikeampaa, koska tiedontarve on usein epäselvä. (Byström & Järvelin 1995, 208 - 211.)

Tiedonlähteiden määrä puolestaan kasvaa, kun tehtävän kompleksisuus lisääntyy. Työntekijät tuntuvat suosivan sisäisiä lähteitä, koska ne ovat paremmin saatavilla. Tiedonlähteet paikallistetaan usein ilman tiedonhankinnan kanavia, ja kanavien käyttö onkin vähäistä jopa monimutkaisissa tehtävissä. Yksinkertaisissa tehtävissä tiedonhankinnan kanavat ovat hyvin tunnettuja, ja siksi myös käytettyjä. Monimutkaisuudeltaan keskitason tehtävissä puolestaan tiedonlähteet ovat tunnettuja ja ilmiselviä, ja siksi kanavien käyttö ei ole tarpeen. Monimutkaisissa tehtävissä ilmiselvät tiedonlähteet puuttuvat, jolloin tiedonhakijan täytyy hyödyntää monikäyttöisiä ja ulkoisia tiedonhankinnan kanavia. (Byström & Järvelin 1995, 208 - 211.)

3.5 Tietojärjestelmän käytössä kohdatut ongelmat

Kostiainen, Valtonen ja Vakkari (2003) ovat tutkineet poliisin esitutkintaan liittyvää tiedonhankintaa. Tutkimus on tehty yhdessä toisen tutkimuksen, Valtosen (2005) väitöskirjan ”Tapaustutkimus poliisin esitutkinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulman” kanssa. Tuon tutkimusprojektin aikana selvisi, että tiedonhankinta ja sen erilaiset komponentit on otettava huomioon myös tarkasteltaessa esitutkinnan dokumentointia ja asiakirjahallintoa. Kostiaisen, Valtosen ja Vakkarin (2003, 164) tutkimuksessa kuvataan sitä, millaisia rooleja, työtehtäviä ja tiedontarpeita poliisien esitutkintaan liittyvään tiedonhankintaan kuuluu, millaisia tiedonlähteitä he käyttävät, millaista tietoa haetaan tietyistä lähteistä, millaisia ongelmia tiedonhankintaan liittyy ja millaisia ovat tiedonhankinnan tulokset.

Poliisien esitutkintaan liittyvää tiedonhankintaa vaikeuttavat erilaiset tekijät. Tutkijat ovat jakaneet tiedonhankintaan liittyvät ongelmat neljään erilaiseen ryhmään, joita ovat tapauskohtaiset ongelmat, jolloin on vaikea löytää todisteita rikoksesta. Toisena ongelmia aiheuttaa jatkuva kiire, koska esitutkintaa suorittavilla on liian monta tapausta selvitettävänä samanaikaisesti. Kolmanneksi ongelmia aiheuttavat yksityisyyden suojaamiseen, lainsäädäntöön ja puutteellisiin ohjeisiin liittyvät ongelmat. Neljänneksi ongelmia aiheuttaa poliisin tietojärjestelmän käyttö, joka onkin suurin ongelmia aiheuttava tekijä. (Kostiainen, Valtonen & Vakkari 2003, 171 - 172) Tätä viimeistä ongelmia aiheuttavaa tekijää kuvataan seuraavaksi tarkemmin.

Tutkijat jaottelevat tietojärjestelmän käyttöön liittyvät ongelmat viiteen ryhmään. Nämä viisi ongelmia aiheuttavaa tekijää ovat asenteet, keskeneräiset ohjelmistoversiot, koulutuksen puute, pääsyoikeudet ja järjestelmän toimivuus. Käyttäjän omat asenteet tietojärjestelmää kohtaan sekä tietotekniikkaa kohtaan yleensä vaikuttaa suuresti siihen, miten hyvin heiltä onnistuu järjestelmän käyttäminen. Toiset suhtautuvat negatiivisemmin järjestelmien käyttöön ja toimistotyöhön yleensä, toiset taas pitävät tietojärjestelmiä hyvin tärkeänä osana esitutkintaa. Järjestelmästä voi löytyä lähes kaikki, mitä tutkijan tarvitsee tietää, kunhan hän vain osaa etsiä. (Kostiainen, Valtonen & Vakkari 2003, 172.)

Toinen ongelmia aiheuttava tekijä tietojärjestelmien käytössä on keskeneräiset ohjelmistoversiot. Uusia ohjelmistoversioita otetaan käyttöön jatkuvasti ja aina uusia versioita ei ehditä testata tarpeeksi ennen version käyttöönottoa. Tämän seurauksena järjestelmät eivät aina toimi siten kuin niiden pitäisi toimia. Poliisien tietojärjestelmän käyttäjillä on sellainen olo, että versiot vaihtuvat liian usein, eivätkä käyttäjät saa tarpeeksi koulutusta uusien versioiden käyttöön. Käyttäjien koulutus onkin seuraava ongelmia aiheuttava tekijä. Poliiseilla ei ole aikaa käydä koulutuksissa ja koulutusten pitäisi olla organisoidumpia ja niiden tärkeyttä tulisi painottaa enemmän. (Kostiainen, Valtonen & Vakkari 2003, 172.)

Pääsyoikeudet ja järjestelmän toimivuus aiheuttavat myös ongelmia poliisien tietojärjestelmän käytössä. Poliisien tietojärjestelmässä pääsyoikeuksia rajoittaa esimerkiksi se, että esitutkintaa tekeville poliiseilla on pääsy ainoastaan tietokannassa oleviin sellaisiin tietoihin, jotka ovat kyseisen poliisiaseman alueelta tai lähikaupungeista, vaikka tietokanta itsessään olisi maanlaajuinen. Lisäksi pääsyoikeudet voivat vaihdella eri käyttäjien välillä ja siksi toisilla käyttäjillä on rajoitetummat oikeudet kuin toisilla. Viimeisenä ongelmia aiheuttavana tekijänä tietojärjestelmän käytössä on järjestelmän toimivuus. Tietojärjestelmä ei aina toimi optimaalisesti esitutkinnan tarpeisiin. (Kostiainen, Valtonen & Vakkari 2003, 172.)

Singh, Klobas ja Anderson (2007) ovat puolestaan tutkineet sähköisten asiakirjajärjestelmien (*Electronic Records Management Systems, ERMS*) käyttäjien tiedonhankintakäyttäytymistä. Tutkimuksessa kuvataan ERM-järjestelmien käyttäjien tiedonhakukäyttäytymistä ja sitä, miten koulutus, henkilökohtainen tiedonhankinnan tyyli, työtehtävä ja aika vaikuttavat näiden käyttäjien tiedonhakukäyttäytymiseen eli siihen, kuinka he suorittavat hakuja ERM-järjestelmällä. Tutkimuksessa todetaan koulutuksen suuri merkitys ERM-järjestelmän käytön onnistumisessa.

Tutkimuksessa huomattiin, että käyttäjät käyttävät vain niitä hakutekniikoita, joita heitä on koulutettu käyttämään. (Singh, Klobas ja Anderson 2007, 177.)

Samaan tulokseen koulutuksen tärkeydestä tuli myös Gunnlaugsdottir (2006) tutkiessaan väitöskirjassaan ERM-järjestelmien käyttöönottoa. Tutkimuksessa käsitellään myös käyttäjien hakuparametrien käyttöä ja tutkimuksena yhtenä tuloksena on se, että käyttäjät tekevät hyvin yksinkertaisia hakuja, eivätkä siten käytä hyödyksi järjestelmän kaikkia antamia mahdollisuuksia. Toisaalta tutkimuksessa tuodaan myös esiin, että monimutkaisempia hakuja tehtiin vain silloin, kun yksinkertaisella haulla ei saatu tuloksia, ja tällaista ei tapahtunut kovinkaan usein. (Gunnlaugsdottir 2006, 239.)

4 TUTKITTAVA JÄRJESTELMÄ, SEN KÄYTTÄJÄT JA MUUT TIEDONHANKINNAN KANAVAT

Tässä luvussa esitellään huomion keskellä oleva asianhallintajärjestelmä Eutori ja samalla esitellään lyhyesti sen sisältämiä asiakirjoja. Lisäksi esitellään järjestelmän käyttäjät ja käyttäjärooleihin perustuvat käyttäjäryhmät. Ensimmäisessä alaluvussa 4.1 esitellään Eutori ja sen käyttäjät. Toisessa alaluvussa 4.2 esitellään muut tutkittavat tiedonhankinnan kanavat eli sellaiset tiedonhankinnan kanavat, joita Eutorin käyttäjät tarvitsevat työtehtäviensä suorittamiseksi hakiessaan EU-asiakirjoja.

4.1 Tutkittava järjestelmä ja sen käyttäjät

Tutkimus keskittyy Eutori-järjestelmän ympärille, sillä tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Eutorin käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Eutori on Valtioneuvoston kanslian hallinnoima tietojärjestelmä, jonka tarkoituksena on palvella kansallista EU-valmistelua ja asiakirjahallinnon tarpeita. Eutori sisältää EU-toimielinten ja ministeriöiden EU-asiakirjoja vuodesta 1995. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010.)

Eutoria käytetään organisaatioissa, jotka osallistuvat kansalliseen EU-valmisteluun. Eutorin käyttäjiä ovat esimerkiksi ministeriöiden EU-valmistelijat ja tietopalvelut, Valtioneuvoston kanslian EU-sihteeristö sekä EU-tiedonhallinta ja Suomen EU-edustusto. Lisäksi Eutori on hakukäytössä muun muassa eduskunnassa ja Suomen ulkomaanedustustoissa. Koska EU-valmistelu on hajautettu eri organisaatioille, Eutori kokoaa yhteen EU-asioiden valmistelun ja näin asioiden käsittely helpottuu ja nopeutuu. (EUTORI3 Käyttäjän opas 2010, 1 - 2.)

Aktiivisia Eutorin käyttäjiä on tutkimushetkellä (14.3.2011) 3837. Eutorin käyttäjät voidaan jakaa käyttäjäryhmiin käyttäjien käyttöoikeustason perusteella. Käyttäjistä suurin osa kuuluu joko laatijakäyttäjiin, joita on käyttäjistä noin 47 % tai katselukäyttäjiin, joita on käyttäjistä noin 50 %. Kirjaajakäyttäjiä on kaikista käyttäjistä vain hyvin pieni osa, noin 3 %. Kirjaajakäyttäjistä osa on tietopalveluyksiköissä työskenteleviä käyttäjiä eli tässä tutkimuksessa niin sanottuja tietopalvelukäyttäjiä. Loput kirjaajat ovat muita käyttäjiä, joilla on oikeus kirjata asiakirjoja järjestelmään, mutta heidän työtehtäviinsä ei kuulu muut tietopalvelutehtävät.

Eutorin käyttäjillä on oman käyttäjäroolinsa perusteella annetut oikeudet järjestelmän toimintoihin ja tietoihin. Kaikilla käyttäjillä on vähintään katselukäyttäjän oikeudet. Katselukäyttäjillä on oikeus hakea asiakirjoja järjestelmästä ja katsella sellaisia asiakirjoja ja niiden viitetietoja, joihin hänellä on

lukuoikeus. Joissakin tapauksissa katselukäyttäjällä on oikeus ainoastaan sellaisten asiakirjojen ja viitetietojen katseluun, joiden jakelussa käyttäjä on mukana. Laatijakäyttäjällä puolestaan on asiakirjojen haun ja katselun lisäksi oikeus laatia asiakirjoja järjestelmään. Tietopalvelukäyttäjän tehtävät vaihtelevat organisaation mukaan ja heidän tehtäviinsä kuuluvat asiakirjojen hakuoikeuksien sekä laadintaoikeuksien lisäksi muita erityistoimintoja. Tietopalvelukäyttäjillä on usein myös kirjaajan rooli. Kirjaajalla on oikeus kirjata EU-asiakirjoja järjestelmään, avata asioita järjestelmään, liittää asiakirjoja asialle, jakaa asiakirjoja sekä arkistoida asiakirjoja. (EUTORI3 Käyttäjän opas 2010, 3 - 4.)

Katselukäyttäjillä on siis suppeimmat oikeudet käyttää järjestelmän erilaisia toimintoja ja katselukäyttäjän oikeudet kuuluvat aina myös muille käyttäjärooleille. Laatijakäyttäjällä on hieman enemmän oikeuksia erilaisten toimintojen suorittamiseen, kuten asiakirjojen laadintaan. Tietopalvelukäyttäjällä on katselu- ja laadintaoikeuksien lisäksi vielä paljon muita oikeuksia järjestelmän käyttöön, joten heidän oikeutensa on siis laajimmat.

4.2 Muut tarkasteltavat tiedonhankinnan kanavat

Eutorin lisäksi muita tässä tutkimuksessa tarkasteltavia tiedonhankinnan kanavia ovat Eutorin käyttäjien oman organisaation tietopalvelu, Valtioneuvoston kanslian EU-tiedonhallinta, kollegat, avustajat ja sihteerit, asiakirjan laatija ja Council Extranet tai muut vastaavat EU-asiakirjoja sisältävät järjestelmät. Lisäksi käyttäjiltä kysytään mahdollisista muista olennaisista tiedonhankinnan kanavista, joita he tarvitsevat työssään hakiessaan EU-asiakirjoja.

Tietopalveluyksiköitä ovat tässä tutkimuksessa toisaalta organisaatioiden omat tietopalveluyksiköt, mikä käytännössä tarkoittaa organisaatioiden omia Eutori-pääkäyttäjiä sekä muuta tietopalveluhenkilöstöä, joka työskentelee Eutorin parissa. Tietopalveluyksiköissä jaetaan Eutori-asiakirjoja edelleen käyttäjille järjestelmän avulla. He myös avustavat laatijakäyttäjiä ja katselukäyttäjiä asiakirjan hakemisessa sekä opastavat asiakirjan laatimisessa ja jakelussa ja muissa Eutorin käyttöön liittyvissä asioissa. Toisaalta tietopalvelusta puhuttaessa tarkoitetaan myös Valtioneuvoston kanslian EU-tiedonhallintaa, jossa Eutoria hallinnoidaan ja jossa sijaitsee Eutorin Help Desk -palvelu sekä EU-asiakirjojen tietopalvelu. EU-tiedonhallinnassa opastetaan käyttäjiä Eutorin käytössä, autetaan ongelmatilanteissa sekä toimitetaan EU-asiakirjoja virkamiehille.

Lisäksi Eutorin käyttäjät voivat kääntyä muiden henkilökanavien puoleen hakiessaan Eutori-asiakirjaa. Asiakirjan hakija voi pyytää apua esimerkiksi kollegaltaan tai henkilö saattaa pyytää

myös omaa avustajaa tai sihteeriiän hakemaan tarvittun asiakirjan Eutorista tai muuta kautta. Kollegalla, avustajalla tai sihteerillä saattaa olla kyseinen asiakirja jo itsellään tai hän saattaa tietää, mistä ja miten asiakirjaa kannattaa hakea. Myös asiakirjan pyytäminen suoraan asiakirjan laatijalta on mahdollista, jos hakija tietää, kuka asiakirjan on laatinut. Tästä syystä yhdeksi tiedonhankinnan kanavaksi on valittu myös asiakirjan laatija.

Lisäksi tutkittavia tiedonhankinnan kanavia ovat muut EU-asiakirjoja sisältävät järjestelmät. Eutoriin tallennettavia asiakirjoja voi löytyä myös muista EU-asiakirjoja sisältävistä tietojärjestelmistä. Esimerkkejä tällaisista järjestelmistä ovat Council Extranet ja ASKI-järjestelmä. Näihin eikä muihin EU-asiakirjoja sisältäviin järjestelmiin syvennyttä sen tarkemmin, mutta on mielenkiintoista tarkastella sitä, kuinka näitä muita järjestelmiä käytetään suhteessa Eutoriin.

5 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Tämän tutkielman tutkimusongelma yhdistää tiedonhankinnan tutkimusalueen ja asiakirjahallinnon tutkimusalueen keskittymällä sellaiseen tiedonhankintaan, jonka kohteena ovat asiakirjat. Tältä alueelta ei ole vielä kovin paljon tutkimusta ja siksi aihe on mielenkiintoinen tutkittavaksi. Tutkimusongelman muodostamisessa on tämän lisäksi huomioitu se, että tutkielmalla olisi myös käytännön merkitystä. Käytännön hyötyä tutkielmasta on ainakin Eutorin kehittäjille ja hallinnoijille, jotka toivottavasti saavat hyödyllistä tietoa siitä, miten Eutorin käyttäjät käyttävät Eutoria tiedonhankinnan kanavana. Tutkimuksen tarkoituksena on siis tarkastella Eutori-järjestelmän käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöä.

Tutkimuksen teoreettisena pohjana on luvussa 3.2 esitelty Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) ammatillisen tiedonhankinnan malli, jonka lähtökohtana on ajatus siitä, että työroolit, työtehtävät ja monet muut tekijät vaikuttavat henkilön tiedonhankintakäyttäytymiseen. Tiedonhankinta on prosessi, johon vaikuttavat kaikki ammatillisen tiedonhankinnan mallissa esiintyvät komponentit. Tämä Pro Gradu -tutkielma olisi aivan liian laaja, jos tarkasteluun otettaisiin koko malli ja siinä esiintyvät komponentit. Tästä syystä tutkielmassa keskitytään vain tiedonhankinnan kanavien käyttöön tausta-ajatuksena se, että työroolit vaikuttavat kanavien käyttöön. Työrooleja kuvaavat tässä tutkielmassa Eutorin käyttäjien käyttäjäroolit.

Käyttäjän käyttäjärooli määräytyy sen perusteella, millaisten työtehtävien suorittamiseen hän Eutoria tarvitsee. Käyttäjillä on siis erilainen rooli siinä, miten he työskentelevät asiakirjojen parissa ja millainen rooli Eutorilla on heidän työtehtävissään. Käyttäjäroolin perusteella käyttäjät saavat myös tietynlaiset käyttöoikeudet järjestelmän käyttöön. Nämä käyttäjäryhmät käyttävät Eutoria eri tavoin ja työrooliensa vuoksi heillä on erilaista osaamista, jonka oletetaan vaikuttavan siihen, miten he käyttävät eri tiedonhankinnan kanavia.

Tutkimusongelmana tässä tutkielmassa on se, onko käyttäjäryhmien välillä eroja tiedonhankinnan kanavien käytössä. Tarkoituksena on selvittää, mitä tiedonhankinnan kanavia käyttäjäryhmät käyttävät hakiessaan asiakirjoja ja millainen rooli Eutorilla on tiedonhankinnan kanavana. Tarkoituksena on myös saada tietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttavat käyttäjäryhmien tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Lisäksi halutaan selvittää, kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat Eutoriin

tiedonhankinnan kanavana ja mitkä tekijät aiheuttavat ongelmia kanavien käytössä. Tutkimusongelmaan pyritään vastaamaan seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Mitä tiedonhankinnan kanavia käyttäjärühmät käyttävät hakiessaan asiakirjoja?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat käyttäjärühmien tiedonhankinnan kanavien käyttöön?
3. Kuinka tyytyväisiä käyttäjärühmät ovat Eutoriin tiedonhankinnan kanavana?
4. Mitkä tekijät aiheuttavat ongelmia käyttäjärühmien hakiessa asiakirjoja Eutorilla?

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä pyritään selvittämään sitä, onko käyttäjärühmien välillä eroa siinä, mitä tiedonhankinnan kanavia he käyttävät hakiessaan asiakirjoja. Tähän kysymykseen pyritään vastaamaan selvittämällä sitä, kuinka usein käyttäjät ja käyttäjärühmät käyttävät eri tiedonhankinnan kanavia ja mitä tiedonhankinnan kanavia he ensisijaisesti käyttävät, eli minkä tiedonhankinnan kanavan puoleen käyttäjärühmät kääntyvät ensimmäisenä. Lisäksi kysytään, mitä tiedonhankinnan kanavia käyttäjärühmät pitävät tärkeinä. Tarkoituksena on saada selville myös se, millainen rooli Eutorilla on muiden tiedonhankinnan kanavien joukossa, ja kuinka usein käyttäjärühmät käyttävät sitä suhteessa muihin kanaviin. Lisäksi selvitetään, onko tutkittavien kanavien lisäksi vielä muita kanavia, joiden puoleen Eutorin käyttäjät kääntyvät.

Toisena tutkimuskysymyksenä on kysymys siitä, millaiset tekijät vaikuttavat käyttäjärühmien tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Tämän tutkimuskysymyksen kohdalla halutaan selvittää siis sitä, onko käyttäjärühmien välillä eroja siinä, mitkä tekijät vaikuttavat käyttäjien käyttämiin tiedonhankinnan kanaviin. Tarkasteltavia tekijöitä on nostettu aikaisemmasta tutkimuskirjallisuudesta, pääosin Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) tutkimuksesta. Vastajilta on kysytty esimerkiksi, miten paljon heidän mielestään tiedonhankintaan vaikuttaa se, että tieto löytyy mahdollisimman nopeasti tai se, että tiedonhankinnan kanavan kautta löytyy mahdollisimman tarkkaa tai luotettavaa tietoa.

Kolmantena tutkimuskysymyksenä tutkitaan käyttäjien tyytyväisyyttä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana. Tuloksia tarkastellaan edelleen käyttäjärühmittäin, sillä on mielenkiintoista nähdä, löytyykö käyttäjärühmien välillä eroja siinä, kuinka tyytyväisiä he ovat Eutoriin tiedonhankinnan kanavana. Tämä kysymys on tärkeä varsinkin Eutorin kehittäjille, jotka toivottavasti saavat tästä tutkielmasta mielenkiintoista tietoa käyttäjien suhtautumisesta järjestelmään. Käyttäjärühmien tyytyväisyyttä selvitetään kysymällä käyttäjiltä myös kysymyksiä, joiden ajatellaan vaikuttavan

käyttäjän näkemykseen järjestelmästä. Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi kysymykset siitä, kuinka usein käyttäjä löytää tarvitsemansa tiedon hakiessaan Eutorilla ja kuinka yksinkertaisina käyttäjä pitää Eutorin hakulomakkeita.

Neljäntenä tutkimuskysymyksenä tarkastellaan käyttäjäryhmien Eutorin käytössä kohtaamia ongelmia. Käyttäjiltä kysytään, kuinka usein he kohtaavat ongelmia hakiessaan asiakirjoja Eutorilla, mitkä tekijät aiheuttavat ongelmia asiakirjojen haussa ja miten käyttäjäryhmät toimivat tällaisissa ongelmatilanteissa. Ongelmia aiheuttavia tekijöitä on myös kerätty taustakirjallisuudesta, pääosin Kostiaisen, Valtosen ja Vakkarin (2003) tutkimuksesta. Yksi tutkijoiden mainitsema ongelmia aiheuttava tekijä, keskeneräiset ohjelmistoversiot, jätettiin pois kyselystä, sillä kysely toteutettiin hetkellä, jolloin Eutorista oli juuri otettu käyttöön uusi versio.

Käyttäjäryhmien välillä oletetaan olevan eroja tiedonhankinnan kanavin käytössä. Käyttäjä kuuluu tiettyyn käyttäjäryhmään oman työroolinsa ja siten työtehtäviensä perusteella. Kuuluminen tiettyyn käyttäjäryhmään vaikuttaa käyttäjän käyttöoikeustasoon järjestelmässä, jolloin käyttäjällä on myös erilainen käyttökokemus järjestelmästä. Näistä syistä johtuen tässä tutkielmassa oletetaan, että erilaiset käyttäjäryhmät hyödyntävät tiedonhankinnan kanavia eri tavoin. Esimerkiksi eroja oletetaan löytyvän siitä, kuinka usein Eutoria käytetään, kuinka paljon hyödynnetään muita tiedonhankinnan kanavia ja kuinka tärkeinä eri tiedonhankinnan kanavia pidetään. Samoin käyttäjäryhmien välillä oletetaan olevan eroja siinä, millaisia ongelmia heillä on tiedonhankinnan kanavien käytössä ja mitkä tekijät käyttäjien mielestä vaikuttavat heidän tiedonhankintaansa.

Katselukäyttäjillä on suppeimmat käyttöoikeudet, laatijakäyttäjillä hieman laajemmat ja tietopalvelukäyttäjillä laajimmat. Tietopalvelukäyttäjillä on laajimmat oikeudet järjestelmän käyttöön ja heidän käyttönsä on sen vuoksi monipuolista. Heidän työtehtävänsä liittyvät tiivisti Eutoriin järjestelmänä, he hyödyntävät monipuolisesti Eutorin erilaisia toimintoja, he hakevat asiakirjoja järjestelmästä muiden käyttäjien tarpeisiin ja auttavat ongelmatilanteissa. He ovat myös enemmän mukana järjestelmän kehitystyössä. Laatijakäyttäjien ja katselukäyttäjien rooli perustuu enemmänkin substanssiosaamiseen ja asiakirjojen sisältöön ja Eutori on väline työtehtävien suorittamiseen tästä näkökulmasta. Laatijakäyttäjä laatii asiakirjoja järjestelmään ja täyttää samalla asiakirjan metatiedot. Laatijalla voi siten olla enemmän kokemusta ja näkemystä Eutorissa olevista asiakirjoista ja niiden metatiedoista kuin katselukäyttäjällä, koska laatija on oppinut, mitä metatietoja asiakirjoista tallennetaan. Esimerkiksi hakulomakkeiden käyttö voi olla tästä syystä

helpompaa. Nämä käyttäjäryhmien väliset erot osaamisessa ja työtehtävissä voivat heijastua tiedonhankinnan kanavien käyttöön, tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttaviin tekijöihin, tyytyväisyyteen Eutorin käytössä sekä Eutorin käytössä kohdattuihin ongelmiin.

Käyttäjäryhmien erojen tarkastelun lisäksi on mahdollista tarkastella myös laajemmin sitä, miten tulokset peilautuvat aikaisempiin tutkimustuloksiin. Aikaisemman tutkimuskirjallisuuden osoittaman informaalien kanavien suosion oletetaan näkyvän tuloksissa, kun tarkastellaan käyttäjäryhmien tiedonhankintaa. Tähän tullaan kiinnittämään huomiota tulosten analysoinnissa. Samoin tarkastellaan sitä, kuinka hyvin aikaisemmassa kirjallisuudessa esille nousseet tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät sekä asiakirjajärjestelmien ongelmatilanteita aiheuttavat tekijät näkyvät tuloksissa.

6 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tämä tutkimus on kvantitatiivinen tutkimus, jonka avulla pyritään kuvaamaan asiankäsittelyjärjestelmän käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Kvantitatiivisella tutkimuksella, jota kutsutaan myös määrälliseksi tutkimukseksi ja tilastolliseksi tutkimukseksi, saadaan tietoa johonkin ilmiöön liittyvistä lukumääristä ja prosentiosuuksista (Heikkilä 2010, 16). Kvantitatiivisella tutkimuksella ei pyritä selittämään asioiden syitä, vaan sen avulla voidaan kartoittaa olemassa oleva tilanne. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto edellyttää suurta ja edustavaa otosta, koska aineistosta saatavia tuloksia pyritään yleistämään koko perusjoukkoon tilastollisen päättelyn säännöin. Aineisto kerätään usein standardoitujen lomakkeiden avulla. Ilmiötä kuvataan numeeristen suureiden avulla ja tuloksia havainnollistetaan usein taulukoin tai kaavioin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa voidaan myös esittää asioiden välisiä riippuvuuksia ja ilmiössä tapahtuneita muutoksia. (Heikkilä 2010, 16.)

Tiedonhankinnan tutkimus ja varsinkin tiedonhankintakäyttäytymiseen liittyvä tutkimus on pääosin kvalitatiivista niin ammatillisen kuin arkielämän tiedonhankinnan tutkimuksen piirissä. Tiedonhankintakäyttäytymisen tutkimus on yleensä kvalitatiivista, sillä tarkoituksena on usein tutkia tiedonhankintakäyttäytymisen ilmiötä laajemmalla tasolla ja pohtia esimerkiksi käyttäytymisen syitä. Varsinkin haastattelututkimukset ovat yleisiä, koska niiden avulla saadaan käyttäytymisestä laaja kuva ja haastateltavan vastauksia on mahdollista syventää tarkemmilla kysymyksillä.

Tässä tutkielmassa on kuitenkin päädytty kvantitatiivisen tutkimuksen tekoon. Tutkimuksessa halutaan kerätä kvantitatiivista tietoa Eutorin ja muiden tiedonhankinnan kanavien käytön yleisyydestä, sillä tutkimuksessa halutaan verrata, mitä tiedonhankinnan kanavia käytetään eniten ja mitä vähiten. Samoin halutaan selvittää sitä, kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat Eutoriin ja tätäkin on järkevää tutkia kvantitatiivisesti. Lisäksi halutaan kartoittaa Eutorin käytössä kohdattujen ongelmien yleisyyttä ja sitä, mitkä tekijät aiheuttavat eniten ongelmia järjestelmän käytössä. Tarkoituksena on siis kartoittaa tiedonhankinnan kanavien käyttöön liittyvä tilanne sekä osoittaa kvantitatiivisesti mahdolliset käyttäjäryhmien väliset erot. Näistä syistä aiheen tutkiminen kvantitatiivisesti on perusteltua.

Tämä tutkimus on sekä kuvaileva tutkimus että poikkileikkaustutkimus. Kuvaileva tutkimus liittyy yleensä lähes jokaiseen tutkimukseen ja se voi toimia pohjana muille tutkimuksille. Kuvailevaan tutkimukseen liittyy usein laaja aineisto, koska siinä korostuu tulosten tarkkuus, luotettavuus ja yleistettävyyt. Poikkileikkaustutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, joka toteutetaan kerran yhden ajankohdan aikana erona pitkittäistutkimuksesta, jossa tutkitaan samaa kohderyhmää useina ajankohtina. (Heikkilä 2010, 14 - 15.)

Tässä tutkimusmenetelmäluvussa esitellään aluksi tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä (luku 6.1). Aineistonkeruumenetelmien kohdalla kerrotaan esimerkiksi siitä, miksi tutkielmassa päädyttiin käytettyyn aineistonkeruumenetelmään ja miten aineistonkeruu suoritettiin. Luvussa 6.2 esitellään tutkimuksen aineiston analyysimenetelmät.

6.1 Aineistonkeruumenetelmät

Tutkimus toteutettiin suunnitelmallisena kyselytutkimuksena eli survey-tutkimuksena. Survey-tutkimuksessa aineisto kerätään tutkimuslomakkeen avulla. Kun tutkittavia on paljon, tällainen kyselytutkimus on taloudellinen ja tehokas tapa kerätä aineisto. (Heikkilä 2010, 19.) Tässä tutkimuksessa tutkimuslomakkeena käytettiin web-lomaketta ja se lähetettiin kaikille Eutori-järjestelmän käyttäjille.

Heikkilä (2010, 20) on koonnut yhteen ja vertailut web-lomakkeen ja muiden aineistonkeruumenetelmien hyviä ja huonoja puolia. Vertailussa tulee ilmi esimerkiksi, että web-lomake on erittäin nopea aineistonkeruumenetelmä. Haastattelijoita ei tarvita, ja koska haastattelijoita ei käytetä, vältetään myös haastattelijan vaikutus vastauksiin. Lisäksi myös mahdollisen oheismateriaalin käyttö on web-lomakekyselyssä helppoa. Web-lomakkeella voidaan myös kerätä vastauksia arkaluontoisiin aiheisiin, koska vastaajat toimivat anonyymeinä. Anonyyminen aiheuttaa toisaalta sen, että ei ole mahdollista tietää, kuka kyselyyn on vastannut, eikä lisähavaintoja ole näin mahdollista tehdä. Web-lomakkeen avulla on mahdollista tehdä helpostikin pitkiä kyselyitä, mutta vastaajien kato usein lisääntyy kysymysten lisääntyessä. Samoin avoimiin kysymyksiin jätetään helposti vastaamatta. Web-lomakkeella aineistoa kerätessä vastausprosentti riippuu kohdejoukosta. Väärinkäsitysten mahdollisuus on web-lomakkeen käytössä suuri, samoin on esimerkiksi postikyselyssä. Samoin vastausten tarkkuus täytyy usein kyseenalaistaa. (Heikkilä 2010, 20.) Heikkilä (2010, 19) on todennut myös, että vaikka eri tiedonkeruumenetelmillä on omat hyvät ja huonot puolensa, ei niillä saadut tulokset eroa juurikaan toisistaan.

Web-lomake valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi sen nopeuden vuoksi. Lisäksi kaikilla Eutori-käyttäjillä on käytössään Internet-yhteys ja tarvittavat tietotekniset taidot kyselyyn vastaamiseen. Kysely toteutettiin E-lomake 3 – ohjelmalla. Käytettävä kyselylomake sisältää avoimia kysymyksiä, suljettuja kysymyksiä sekä sekamuotoisia kysymyksiä. Suljetuissa kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot toisin kuin avoimissa kysymyksissä. Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu ja osa on avoimia. (Heikkilä 2010, 49 - 52.) Kyselylomake löytyy tämän tutkielman lopusta (liite 1).

Suurin osa kyselyn kysymyksistä on suljettuja kysymyksiä. Sekamuotoisia kysymyksiä käytettiin esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa haluttiin selvittää, kuinka usein käyttäjät käyttävät tiettyjä tiedonhankinnan kanavia ja kuinka usein he kohtaavat ongelmia tiedonhankinnan kanavien käytössä. Näissä sekamuotoisissa kysymyksissä vastaajilla oli mahdollista kertoa myös, mitä muita tiedonhankinnan kanavia he käyttävät ja millaisia muita ongelmia he tiedonhankinnan kanavien käytössä kohtaavat. Avoimina kysymyksinä vastaajia pyydettiin kommentoimaan hakuominaisuuksia ja antamaan niistä kehitysehdotuksia sekä kommentoimaan vapaasti kyselylomaketta.

Kyselylomakkeen rakentamisessa on käytetty apuna aikaisemmassa tutkimuksessa esiin tulleita tutkimustuloksia, joita on käsitelty tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa (luku 3). Aikaisempien tutkimusten tulosten avulla kyselylomakkeeseen on esimerkiksi kerätty erilaisia tiedonhankintaan vaikuttavia tekijöitä ja nämä tekijät on esitetty vastaajille väitelauseiden muodossa. Vastaajilta on haluttu selvittää heidän omaa näkemystään siitä, kuinka paljon kyseiset tekijät vaikuttavat heidän tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Samoin aikaisemmasta kirjallisuudesta on poimittu ongelmia aiheuttavia tekijöitä tietojärjestelmien käytössä. Myös näitä tekijöitä esitettiin kyselylomakkeessa väitelauseiden muodossa.

Kysely lähetettiin sähköpostitse kaikkien Eutoria käyttävien organisaatioiden Eutori-pääkäyttäjille. Pääkäyttäjät levittivät kyselyä edelleen kaikille Eutorin käyttäjille sähköpostitse ja intranetin välityksellä. Samaan aikaan kyselyni kanssa toteutettiin myös Valtioneuvoston kanslian oma Eutorin käyttäjäkysely. Kyselyt lähetettiin yhdessä toukokuussa 2011 ja vastausaikaa annettiin kesäkuun kymmenenteen päivään asti. Vähäisen vastausmäärän vuoksi vastausaikaa pidennettiin heinäkuun alkuun saakka. Lisäksi vastaajia muistutettiin kyselyistä muutamaa otteeseen paremman vastausmäärän saamiseksi. Ennen kyselyni toteuttamista kysely kävi Valtioneuvoston kansliassa

EU-tiedonhallinnassa kommentointikierroksella. Kyselylomaketta muokattiin näin saatujen kommenttien perusteella.

Valtioneuvoston kanslian kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa laajemmin Eutorin käytettävyydestä oman kyselyni keskittyessä Eutorin käyttäjien tiedonhankintakäyttäytymiseen. Koska kyselyt toteutettiin samanaikaisesti, jaoimme aiheen selkeästi siten, että otin omaan kyselyyni tiedonhankintaan ja tiedonhakuun liittyviä kysymyksiä Valtioneuvoston kanslian kyselystä. Toteutimme jaon siksi, ettei vastaajien tarvitse vastata useampiin päällekkäisiin kysymyksiin. Tämän vuoksi kyselylomakkeessa on myös sellaisia kysymyksiä, joita itse en käsitellyt ollenkaan. Tästä syystä aineistoni luovutettiin, vastaajien ollessa tästä tietoisia, Valtioneuvoston kansliaan Eutorin kehittämistä varten.

6.2 Aineiston analyysimenetelmät

Aineisto on analysoitu kvantitatiivisesti tarkastelemalla Eutorin käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Alkuperäinen tutkimuksen tarkoitus oli kvantitatiivisesti selvittää, löytyykö käyttäjäryhmien välillä eroja heidän tiedonhankinnan kanavien käytössään. Käyttäjäryhmien vastauksia oli tarkoitus vertailla keskenään ja käyttäjäryhmien välisten erojen tilastollista merkitsevyyttä olisi tutkittu ristiintaulukoimalla ja khii toiseen -testin avulla.

Kyselyn vastausmäärä jäi valitettavasti niin pieneksi, että käyttäjäryhmien välisten erojen tutkiminen tilastollisesti ei ole mahdollista. Keskenään vertailtavat ryhmät jäivät liian pieniksi, joten khii toiseen -testit eivät ole päteviä. Khii toiseen -testejä ei voida pitää pätevinä, sillä kaikissa vertailuissa yli 20 % soluista sisälsi liian pienen odotetun lukumäärän sekä nollahypoteesin mukaisen jakauman lukumäärä jäi liian pieneksi (Taanila 2011, 11).

Käyttäjäryhmien vertailu yritettiin mahdollistaa luokittelemalla muuttujia uudelleen yhdistämällä muuttujien luokkia keskenään. Käyttäjäryhmät yhdistettiin kahdeksi luokaksi siten, että olisi mahdollista vertailla tietopalvelukäyttäjien ja niin sanottujen substanssikäyttäjien tuloksia. Substanssikäyttäjällä tarkoitetaan tässä niitä käyttäjiä, jotka tuntevat asiakirjojen sisällön ja asian, koska heidän työtehtävänsä liittyvät asiakirjan sisältöön liittyviin asioihin. Substanssikäyttäjiä ovat siten katselukäyttäjät sekä laatijakäyttäjät yhdessä. Tietopalvelukäyttäjät tuntevat paremmin käytetyn järjestelmän, sillä heidän työtehtävänsä puolestaan on keskittynyt Eutorin ja mahdollisten muiden tietojärjestelmien ympärille. Kahden ryhmän vertailussa ryhmät jäivät edelleen niin pieniksi, ettei tällaista ryhmittelyä voitu hyödyntää tässä tutkimuksessa.

Lisäksi yritettiin luokitella uudelleen selitettäviä muuttujia yhdistelemällä alun perin neli- tai viisiluokkaisia muuttujia kolmiluokkaisiksi. Esimerkiksi muuttuja ”Kuinka usein haet asiakirjoja Eutorista” luokiteltiin uudelleen viisiluokkaisesta kolmiluokkaiseksi, jolloin vastausvaihtoehdot olivat ”päivittäin tai muutaman kerran viikossa”, ”Muutaman kerran kuussa tai harvemmin” ja ”En koskaan”, jolloin ”päivittäin” ja ”muutaman kerran viikossa” yhdistettiin yhdeksi luokaksi sekä ”muutaman kerran kuussa” ja ”harvemmin” yhdistettiin yhdeksi luokaksi. Näistäkin yrityksistä huolimatta vertailtavat ryhmät jäivät liian pieniksi.

Koska käyttäjäryhmien vertailu ei onnistu aineiston pienen koon vuoksi, tutkimukseen oli otettava uusi lähestymistapa. Käyttäjäryhmien vertailusta luovuttiin kokonaan ja tässä tutkimuksessa keskitytään käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Tutkimuskysymykset pysyvät samoina, mutta tulokset esitellään kaikkien käyttäjien kesken. Tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat Eutorin käyttäjien eniten hyödyntämät tiedonhankinnan kanavat, mikä on Eutorin rooli tiedonhankinnan kanavana, mitkä tekijät vaikuttavat tiedonhankinnan kanavien käyttöön, kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat Eutoriin, millaisia ongelmia käyttäjät kohtaavat Eutorin käytössä ja kuinka usein näihin ongelmiin törmätään.

Tutkimuksen aineisto on niin pieni, että otoksen tuloksia on vaikea yleistää koko perusjoukkoon. Kyselyyn vastaajia on niin vähän, että tutkimuksen otos jäi hyvin pieneksi. Tästä johtuen lasketut virhemarginaalit ovat huomattavan suuret. Tutkimuksessa otettiin huomioon 95 % virhemarginaalit, jotka vaihtelevat pääosin välillä ± 7 - ± 11 prosenttiyksikköä. Virhemarginaalit ovat siis todella suuret, jonka vuoksi kaikkia Eutorin käyttäjiä koskevat tulokset ovat kovin epätarkkoja. Suuret virhemarginaalit on hyvä pitää mielessä tuloksia lukiessa. Lisäksi kannattaa huomioida, että virhemarginaali kertoo ainoastaan sen, millä luottamusvälillä otoksesta saadut luvut voidaan yleistää koko perusjoukkoon. Virhemarginaali ei siis huomioi esimerkiksi sitä, onko tutkimukseen valikoitunut jostain syystä tietynlaisia käyttäjiä. Näitä kysymyksiä pohditaan tarkemmin seuraavissa luvuissa.

Lisäksi kyselyssä on muutama avoin kysymys, joita analysoidaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysissä tekstimuotoisesta aineistosta muodostetaan tiivistetty kuvaus tarkastelemalla aineistoa tiivistäen ja eritellen sekä etsien eroja ja yhtäläisyyksiä tarkoituksena kuvata tutkittavaa ilmiötä. Sisällönanalyysillä voidaan myös tarkoittaa aineiston määrällistä sisällön erittelyä, jonka avulla saadaan määrällisiä tuloksia. Laadullista sisällön

analyysiä ja määrällistä sisällön erittelyä käytetään yhdessä kuvaamaan tiettyä ilmiötä. Sisällön analyysiä voidaan tehdä aineistolähtöisesti, eli analyysi perustuu itse tutkimuksen aineistoon, tai teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti, jossa analyysi lähtee tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä. (Tuomi ja Sarajärvi 2002, 105 - 116.) Tämän tutkielman osalta avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset on siis käyty läpi ja ne on järjestelty uudelleen luokittelemalla vastaukset uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. Käytännössä avoimia vastauksia oli hyvin vähän, joten niiden analyysi oli hyvin pienimuotoista.

7 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen tulokset. Tulosluvun aluksi esitellään perustietoja vastaajista (luku 7.1) ja seuraavissa alaluvussa esitellään tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Toisessa alaluvussa (luku 7.2) esitellään tiedonhankinnan kanavien käyttöä. Alaluvussa 7.3 tarkastellaan erilaisia tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavia tekijöitä. Seuraavassa alaluvussa (luku 7.4) tutkitaan käyttäjien tyytyväisyyttä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana. Viimeisessä alaluvussa (luku 7.5) tutkitaan vastaajien kokemia ongelmia tiedonhankinnan kanavien käytössä.

7.1 Vastaajien perustiedot

Kyselyyn vastasi yhteensä 84 Eutorin käyttäjää. Käyttäjärhmittäin tutkimukseen vastasi eniten laatijakäyttäjiä, joita oli 52,4 %. Katselukäyttäjiä vastaajista oli 23,8 % ja tietopalvelukäyttäjiä 20,2 %. Kolme vastaajaa (3,6 %) ei tiennyt, mihin käyttäjärhmittään he kuuluvat. Vastaajilta kysyttiin myös, miten he käyttävät Eutoria työssään. Yhteensä 81,0 % vastaajista vastasi hakevansa asiakirjoja, 71,4 % katselevansa asiakirjoja, 61,9 % laativansa asiakirjoja, viidesosa (21,4 %) työskentelevänsä tietopalvelutehtävissä, 16,7 % rekisteröivänsä asiakirjoja ja 15,5 % kirjaavansa asiakirjoja Eutorilla.

Edellisen kysymyksen avulla oli mahdollista tarkastella tarkemmin, mihin käyttäjärhmittään kuuluvat nämä kolme vastaajaa, jotka eivät tieneet käyttäjärhmittäänsä. Yksi vastaajista vastasi vain katselevansa asiakirjoja Eutorilla, joten hän on selvästi katselukäyttäjä. Toinen vastaajista katselee, hakee, laatii ja rekisteröi asiakirjoja. Hänen tehtäviinsä kuuluu myös tietopalvelutehtävät. Näiden vastausten perusteella hänen voidaan katsoa olevan tietopalvelukäyttäjä. Kolmas vastaaja vastasi katselevansa, hakevansa, laativansa, kirjaavansa ja rekisteröivänsä asiakirjoja. Vaikka hänen tehtäviinsä ei kuulukaan tietopalvelutehtävät, hänen voidaan sanoa kuuluvan tietopalvelukäyttäjärhmittään, sillä kirjaaminen ja varsinkin rekisteröinti on tietopalvelukäyttäjälle kuuluva tehtävä. Näiden vastausten perusteella tehtiin korjaus saatuun dataan lisäämällä oikeat käyttäjärhmittät näille kolmelle vastaajalle.

Asemaltaan työskentelemässään organisaatiossa 59,5 % vastaajista on valmistelijoita ja asiantuntijoita, 1 (1,2 %) EU-koordinaattori, 22,6 % vastaajista on tietopalvelukäyttäjiä ja 14,3 % assistentteja ja muissa avustavissa tehtävissä olevia henkilöitä. Kaksi vastaajaa ei vastannut

kysymykseen omasta asemastaan. Myös tietopalvelussa työskentelevien henkilöiden määrä 19, vahvistaa sitä, että käyttäjäryhmältään tietopalvelukäyttäjiä on myös 19.

Vastaajista siis noin puolet on laatijakäyttäjiä, katselukäyttäjiä on joka neljäs ja tietopalvelukäyttäjiä melkein joka neljäs. Tämä jako ei vastaa Eutorin käyttäjäryhmien todellisia kokoja, sillä esimerkiksi tietopalvelukäyttäjiä on kokonaisuudessaan vain muutama prosentti. Tietopalvelukäyttäjät ovat siis vastanneet ahkerasti kyselyyn. Katselukäyttäjiä on todellisuudessa hieman yli puolet kaikista Eutorin käyttäjistä, joten heidän osanottonsa on ollut selvästi vähäisempää. Tietopalvelukäyttäjät ovat aktiivisimpia vastaajia mahdollisesti siksi, että he käyttävät Eutoria työssään enemmän ja monipuolisemmin kuin muut käyttäjät, joten heillä voi olla suurempi kiinnostus Eutorin kehittämiseen. Tietopalvelukäyttäjillä voi lisäksi olla myös järjestelmän hallinnoinnin ja kehittämisen vuoksi enemmän kiinnostusta kyselyyn vastaamiseen. Katselukäyttäjien Eutorin käyttö voi puolestaan olla vähäisempää ja siten myös kiinnostus kyselyyn vastaamiseen voi jäädä vähäisemmäksi. Laatijakäyttäjien vastausmäärä on suunnilleen samassa suhteessa Eutorin todellisen laatijakäyttäjien määrän kanssa. Tämä jako täytyy ottaa huomioon, kun tuloksia analysoidaan ja kun tuloksia tarkastellaan koko perusjoukon suhteen.

Suurella osalla vastaajista on varsin pitkä Eutorin käytön kokemus. Hieman yli puolella vastaajista 43 (51,2 %) on vähintään viiden vuoden kokemus Eutorin käytöstä. Käyttäjäryhmien välillä ei ole juurikaan eroa tässä kysymyksessä, sillä kaikissa ryhmissä noin puolet vastaajista on käyttänyt Eutoria vähintään viiden vuoden ajan. Neljäsosalla (25 %) vastaajista on kolmen tai neljän vuoden kokemus Eutorin käytöstä ja 11,9 % vastaajalla yhdestä kahteen vuotta. Samoin kymmenellä vastaajalla on alle vuoden Eutorin käytön kokemus. Vastausten perusteella voidaan toisaalta ajatella, että monilla Eutorin käyttäjillä on todella pitkä kokemus Eutorin käytöstä. Näin ollen monilla vastaajilla on varmaankin lähellä myös useampia sellaisia henkilöitä, joilla on pitkä kokemus Eutorista.

Pitkän Eutorin käytön kokemuksen lisäksi moni vastaajista käyttää Eutoria työssään varsin usein. Vastaajista hieman vajaa puolet (44,6 %) käyttää Eutoria työssään päivittäin, 27,7 % viikoittain, 14,5 % kuukausittain ja 13,3 % tätä harvemmin. Yksi vastaajista jätti vastaamatta kysymykseen. Käyttäjäryhmittäin selvästi useimmin käyttävät odotetusti tietopalvelukäyttäjät, joista suurin osa (84,2 %) käyttää Eutoria päivittäin. Katselukäyttäjien ja laatijakäyttäjien kohdalla on vastauksissa

hieman hajontaa, mutta silti molemmista ryhmistä suurin osa, laatijakäyttäjistä (62,8 %) ja katselukäyttäjistä (71,4 %), käyttää Eutoria vähintään viikoittain.

Vastaajat ovat saaneet varsin paljon koulutusta Eutorin käyttöön. Kymmenesosa (10,7 %) vastaajista on saanut jopa yhdeksän tuntia koulutusta, kolmannes (32,1 %) vastaajista viidestä kahdeksaan tuntiin ja noin puolet (48,8 %) yhdestä neljään tuntiin koulutusta. 7 (8,3 %) vastaajaa ei ole saanut ollenkaan koulutusta järjestelmän käyttöön. Aikaisemmin tässä luvussa todettiin, että kymmenellä vastaajalla on alle vuoden kokemus Eutorin käytöstä. Osa näistä yhdeksästä henkilöstä, jotka eivät ole saaneet ollenkaan koulutusta, saattavat olla esimerkiksi uusia käyttäjiä, jotka eivät vielä ole päässeet mukaan koulutuksiin, joita järjestetään säännöllisin väliajoin.

Taustatietona haluttiin myös selvittää vastaajien omaa näkemystä itsestään tiedonhakijoina niin Eutorista kuin muistakin tietojärjestelmistä. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka tottuneita käyttäjät ovat käyttämään muita tiedonhakujärjestelmiä verrattuna Eutoriin. Vastaajille annettiin väite ”Haen usein tietoa..” ja tietojärjestelmistä selvitettiin Eutorin, muiden asiakirja- ja asianhallintajärjestelmien, muiden erilaisten tietokantojen, kuten kirjaston tietokantojen, sekä Internetin hakukoneiden käytön useutta. Vastaajista 59,1 % kokee hakevansa usein asiakirjatietoa Eutorista (samaa tai osittain samaa mieltä). Vastaajilla on myös varsin paljon kokemusta asiakirjojen hausta muista asiakirja- ja asianhallintajärjestelmistä, sillä vastaajista kaikkiaan 36,3 % vastasi hakevansa usein asiakirjatietoa (samaa mieltä) muista asiakirja- ja asianhallintajärjestelmistä ja vastaajista saman verran (36,3 %) oli osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajilta kysyttiin myös, kuinka kokeneina he pitävät itseään muiden tietokantojen, esimerkiksi kirjaston tietokantojen käyttäjinä. Vastaajat kokevat hakevansa Eutorista useammin kuin muista tietokannoista, sillä vastaajista 46,9 % koki hakevansa usein (samaa mieltä tai osittain samaa mieltä) erilaisista tietokannoista. Vastaajilla on myös paljon kokemusta tiedonhausta Internetin hakukoneilla. Lähes kaikki vastaajat vastasivat joko samaa mieltä (78,3 %) tai osittain samaa mieltä (19,3 %) kysyttäessä hakevatko käyttäjät usein tietoa Internetistä. Kokoavasti voidaan siis sanoa, että vastaajat kokevat hakevansa usein asiakirjatietoa Eutorista, mutta monet hakevat asiakirjatietoa varsin paljon myös muista asiakirja- ja asiahallintajärjestelmistä. Muiden tietokantojen käyttö on hieman vähäisempää mutta silti varsin paljon käytettyä. Lisäksi Internetiä käytetään usein tiedonhakuun.

7.2 Tiedonhankinnan kanavien käyttö

Eutorin käyttäjiltä haluttiin selvittää, mitä tiedonhankinnan kanavia he käyttävät ja mitä kanavia he pitävät tärkeinä hakiessaan asiakirjoja. Tarkoituksena oli saada tietoa siitä, millainen rooli Eutorilla on asiakirjojen haussa suhteessa muihin tiedonhankinnan kanaviin. Tässä luvussa esitellään tarkemmin vastaajien tiedonhankinnan kanavien käytön useutta (luku 7.2.1) ja vastaajien näkemyksiä tiedonhankinnan kanavien tärkeydestä heidän omassa työssään (luku 7.2.2). Lisäksi luvussa 7.2.3 esitellään sitä, mitä muita tiedonhankinnan kanavia vastaajat kertoivat käyttävänsä EU-asiakirjojen hakuun.

Huomaa tuloksia lukiessa, että tiedonhankinnan kanavien käyttöön liittyvissä kysymyksissä tiedonlähteinä ovat Eutorissa olevat asiakirjat. Kysymykset on siis muotoiltu siten, että tiedonhankinnan kanavien käyttö koskee nimenomaan Eutorissa olevia asiakirjoja ja tavoitteena on saada tietoa siitä, mistä kanavista käyttäjät hakevat asiakirjoja, joiden he olettavat olevan Eutorissa. Näin ollen vastauksissa tulee esiin se, kuinka usein tiettyjä tiedonhankinnan kanavia käytetään, kun haetaan sellaista asiakirjaa tai asiakirjatietoa, joka on löydettävissä Eutorista. Samoin saadaan selville, kuinka paljon muita tiedonhankinnan kanavia käytetään sellaisen asiakirjan hakuun, joka olisi haettavissa myös Eutorista.

7.2.1 Tiedonhankinnan kanavien käytön useus

Eutori on selvästi eniten käytetty tiedonhankinnan kanava EU-asiakirjoja haettaessa (taulukko 1). Eutoria käyttää päivittäin vastaajista 30 % (virhemarginaali $\pm 10,1$ prosenttiyksikköä) ja vähintään muutaman kerran viikossa noin puolet vastaajista (51 %). Lähes kaikki vastaajat (95 %) ovat käyttäneet Eutoria asiakirjojen hakuun ainakin joskus. Myös muita formaaleja kanavia käytetään varsin usein, sillä noin 7 % vastaajista käyttää Council Extranetia ja muita vastaavia EU-asiakirjajärjestelmiä päivittäin. Vastaajien joukossa on myös selvästi enemmän niitä vastaajia, jotka eivät koskaan käytä Council Extranetia tai muita vastaavia järjestelmiä. Näiden muiden asiakirjoja sisältävien järjestelmien käyttö näyttää siis olevan sellaista, että osalle vastaajista ne ovat paljon käytettyjä kanavia, osa vastaajista taas ei käytä niitä ollenkaan.

Taulukko 1 Vastaajien käyttämät tiedonhankinnan kanavat

	Päivittäin		Muutaman kerran viikossa		Muutaman kerran kuussa		Harvemmin		En koskaan		Ei osaa sanoa		Yht.	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Eutori	25	30.1%	17	20.5%	18	21.7%	19	22.9%	4	4.8%	0	.0%	83	100.0%
Oman org. tietopalvelu	0	.0%	0	.0%	8	10.3%	36	46.2%	28	35.9%	6	7.7%	78	100.0%
EU-tiedonhallinta	1	1.3%	0	.0%	3	3.8%	21	26.3%	52	65.0%	3	3.8%	80	100.0%
Kollegat	1	1.3%	10	12.7%	16	20.3%	43	54.4%	9	11.4%	0	.0%	79	100.0%
Avustaja tai sihteeri	0	.0%	2	2.7%	10	13.3%	23	30.7%	37	49.3%	3	4.0%	75	100.0%
Asiakirjan laatija	0	.0%	3	3.8%	8	10.3%	33	42.3%	33	42.3%	1	1.3%	78	100.0%
Council Extranet ym.	6	7.4%	7	8.6%	11	13.6%	27	33.3%	25	30.9%	5	6.2%	81	100.0%

Kollegat ovat selvästi käytetyin informaali tiedonhankinnan kanava. Vastaajista 14 % kääntyy kollegoiden puoleen vähintään muutaman kerran viikossa ja 34 % vähintään kerran kuussa. Huomattavaa on, että vastaajista 89 % (virhemarginaali $\pm 7,2$ prosenttiyksikköä) on ainakin joskus kääntynyt kollegan puoleen hakiessaan EU-asiakirjaa. Myös asiakirjan laatijan ja avustajan tai sihteerin puoleen käännetään silloin tällöin, sillä vastaajista 16 % kääntyy avustajan tai sihteerin puoleen ja asiakirjan laatijan puoleen 14 % vähintään muutaman kerran kuussa. Vähiten hyödynnetään tietopalvelua, sillä vastaajista 65 % ei ole koskaan kääntynyt EU-tiedonhallinnan puoleen ja suurin osa lopuista vastaajista käyttää EU-tiedonhallinnan apua vain harvoin. Oman organisaation tietopalvelua käytetään avuksi hieman EU-tiedonhallintaa useammin, sillä vastaajista 10 % kääntyy oman organisaation tietopalvelun puoleen vähintään kerran kuussa ja vastaajista 57 % on kääntynyt oman organisaation tietopalvelun puoleen ainakin joskus.

Eutori on odotetusti eniten käytetyin tiedonhankinnan kanava EU-asiakirjoja hakiessa. Noin kolmasosa vastaajista käyttää Eutoria päivittäin asiakirjojen hakuun, mutta vastaukset ovat

hajonneet aika tasaisesti eri vastausvaihdolle. Vastaajien joukossa on siis suunnilleen saman verran sellaisia käyttäjiä, jotka hakevat päivittäin asiakirjoja, muutaman kerran viikossa, muutama kerran kuussa ja tätä harvemmin. Tämä kertoo varmaankin siitä, kuinka vastaajilla on erilainen rooli Eutorin käytössä. Osa vastaajista käyttää työssään Eutoria paljon ja he tarvitsevat jatkuvasti Eutorissa olevia asiakirjoja työtehtäviensä suorittamiseksi. Esimerkiksi tietopalvelukäyttäjien joukossa Eutoria käytetään varmasti usein. Osa vastaajien työtehtävistä näyttää olevan sellaisia, että kaikki eivät tarvitse Eutoria päivittäin, mutta kuitenkin säännöllisin väliajoin. Vastaajissa on myös mukana muutama käyttäjä, joka ei ole koskaan hakenut Eutorista asiakirjoja. Nämä käyttäjät voivat olla esimerkiksi sellaisia käyttäjiä, jotka saavat sähköpostiin linkin seuraamista asioista, eivätkä siten tarvitse Eutoria muuhun tiedonhakuun.

Taulukossa 2 tarkastellaan Eutorin käyttäjien ensisijaista tiedonhankinnan kanavaa eli sitä, kuinka usein vastaaja kääntyy ensimmäisenä kyseisen tiedonhankinnan kanavan puoleen hakiessaan asiakirjaa, joka on löydettävissä Eutorista. Tämän kysymyksen tarkoituksena on selvittää sitä, kuinka usein vastaaja hakee ensimmäisenä Eutorista ja kuinka usein muista kanavista. Kysymykseen on vastannut hieman vähemmän vastaajia kuin edelliseen kysymykseen, joten on mahdollista, että kaikki vastaajat eivät ole ymmärtäneet kysymystä ja jättäneet siksi vastaamatta. Myös ”ei osaa sanoa” -vastauksia on hieman enemmän.

Taulukko 2 Vastaajien käyttämät ensisijaiset tiedonhankinnan kanavat

	Usein		Silloin tällöin		Harvoin		Ei koskaan		Ei osaa sanoa		Yht.	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Eutori:	56	71.8%	15	19.2%	5	6.4%	2	2.6%	0	.0%	78	100.0%
Oman org. tietopalvelu	6	8.6%	14	20.0%	23	32.9%	22	31.4%	5	7.1%	70	100.0%
EU-tiedonhallinta	2	3.0%	6	9.0%	17	25.4%	40	59.7%	2	3.0%	67	100.0%
Kollega	9	13.0%	27	39.1%	23	33.3%	7	10.1%	3	4.3%	69	100.0%
Avustaja tai sihteeri	3	4.7%	13	20.3%	14	21.9%	29	45.3%	5	7.8%	64	100.0%
Asiakirjan laatija	4	6.1%	17	25.8%	32	48.5%	11	16.7%	2	3.0%	66	100.0%
Council Extranet ym.	10	14.5%	10	14.5%	18	26.1%	26	37.7%	5	7.2%	69	100.0%

Taulukon tulokset vahvistavat edellisen taulukon tuloksia, sillä samat kolme tiedonhankinnan kanavaa on jälleen eniten hyödynnettyjä. Näitä ovat siis Eutori, Council Extranet ja vastaavat EU-asiakirjoja sisältävät järjestelmät sekä kollegat. Vastaajat kääntyvät selvästi eniten Eutorin puoleen, sillä vastaajista 72 % hakee usein asiakirjoja ensisijaisesti Eutorista. 13 % vastaajista kääntyy usein ensisijaisesti kollegan puoleen ja 15 % Council Extranetin ja vastaavien järjestelmien puoleen. Kollegoiden puoleen kääntyminen näyttäisi olevan vastaajien keskuudessa muita asiakirjajärjestelmiä laajemmin käytetty kanava, sillä 85 % vastaajista (virhemarginaali $\pm 8,5$ prosenttiyksikköä) on ainakin joskus pyytänyt apua kollegaltaan, muita järjestelmiä on käyttänyt ensisijaisena kanavana sen sijaan kaikista vastaajista edes joskus hieman yli puolet (55 %). Kollegoiden suurempi käyttö näkyy myös siinä, kun mukaan tarkasteluun otetaan ”silloin tällöin” -vastausvaihtoehto.

Tuloksista nähdään myös, että myös muita kanavia käytetään jonkin verran ensisijaisesti Eutori-asiakirjaa hakiessa. Avustajan tai sihteerin puoleen kääntyy ensisijaisesti vähintään silloin tällöin neljäsosa vastaajista, mutta 45 % vastaajista ei ole koskaan kääntynyt ensisijaisesti avustajan tai

sihteerin puoleen. Tämä kertoo varmasti siitä, ettei kaikilla ole käytössään avustajaa, jonka puoleen kääntyä. Asiakirjan laatijan puoleen kääntyy ensisijaisesti vähintään silloin tällöin noin kolmasosa kaikista vastaajista. Toisaalta 17 % ei ole koskaan käyttänyt ensisijaisesti tätä kanavaa. Myös tietopalvelun puoleen käännetään jonkin verran, ja oman organisaation tietopalvelua hyödynnetään ensisijaisesti vähän useammin kuin EU-tiedonhallintaa.

Näistä kahdesta ensimmäisestä taulukosta voi herätä kysymys, miksi toisen taulukon perusteella näyttää siltä, että muita tiedonhankinnan kanavia hyödynnetään useammin ja enemmän kuin ensimmäinen taulukko antaa kuvan. Ensimmäinen taulukko kuvaa vain sitä, kuinka usein tiedonhankinnan kanavia käytetään. Toinen taulukko puolestaan kuvaa sitä, kuinka usein haetaan ensimmäisenä tietystä kanavasta silloin, kun on tarve hakea Eutori-asiakirjaa. Vaikuttaa siis siltä, että asiakirjoja ei välttämättä haeta päivittäin tai edes viikoittain näistä kanavista. Kuitenkin silloin, kun tulee tarve löytää asiakirja, myös näitä muita tiedonhankinnan kanavia hyödynnetään Eutorin lisäksi.

On mielenkiintoista pohtia sitä, miksi Eutori ei aina ole ensisijainen kanava. Asiakirja saattaa esimerkiksi olla niin uusi, että käyttäjä tietää, ettei asiakirja ole vielä Eutorissa, jolloin on varmempaa kääntyä muun kanavan puoleen. Tästä johtuen esimerkiksi tietopalvelut ovat saaneet tässä jonkin verran enemmän mainintoja, sillä esimerkiksi osa EU:n toimielimistä tulevista asiakirjoista saadaan ensin tietopalveluun ja jaetaan sitä kautta muille käyttäjille. Samasta syystä voivat myös muut asiakirjajärjestelmät olla usein ensisijaisia tiedonhankinnan kanavia. Kansallisen asiakirjan kohdalla myös asiakirjan laatija voi olla keskeinen kanava. Toinen mahdollinen syy on se, että käyttäjät voivat kokea saavansa asiakirjan paremmin muista asiakirjajärjestelmistä kuin Eutorista. Tämä tuli esiin avoimissa kysymyksissä, joissa muutama vastaajat mainitsi hakevansa esimerkiksi EU:n neuvoston asiakirjoja mieluummin muista järjestelmistä. Järjestelmistä mainittiin esimerkiksi ASKI-järjestelmä ja CIRCA-järjestelmä.

Yksi syy kollegan puoleen kääntymiselle ensisijaisesti on varmaankin sen helppous. Kollega saattaa olla fyysisesti lähellä, esimerkiksi seuraavalla työpisteellä ja tiedon tarvitsija saattaa tietää, että kollegalla on kyseinen asiakirja hallussaan. Voi myös olla, että kollegalla on enemmän kokemusta Eutorin käytöstä, jolloin kollegaa voi pyytää apuun asiakirjaa hakiessa. Myös tietopalvelun puoleen käännetään varmasti ainakin ongelmatilanteissa. Kun asiakirja ei löydy Eutorista omin voimin, voi

apua pyytää tietopalvelusta. Voi myös olla, että osa vastaajista kääntyy ensisijaisesti tietopalvelun puoleen, koska ei tiedä, miten asiakirjaa kannattaisi alkaa hakea järjestelmästä.

7.2.2 Tiedonhankinnan kanavien tärkeys

Sen lisäksi, että tiedetään, kuinka usein kanavia käytetään, on järkevää selvittää myös sitä, kuinka tärkeiksi vastaajat kokevat kyseiset tiedonhankinnan kanavat. Tätä on kuvattu taulukossa 3. Vaikka tiedonhankinnan kanavia ei käytetä usein, taulukosta nähdään, että kanavia pidetään silti varsin tärkeinä. Kun on oikea tarve asiakirjojen löytämiselle, kanavia pidetään arvossa.

Taulukko 3 Tiedonhankinnan kanavien tärkeys

	Erittäin tärkeä		Melko tärkeä		Siltä väliltä		Ei kovinkaan tärkeä		Ei yhtään tärkeä		Ei osaa sanoa		Yht.	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Eutori	54	64.3%	22	26.2%	3	3.6%	3	3.6%	2	2.4%	0	.0%	84	100.0%
Oman org. tietopalvelu:	16	20.3%	26	32.9%	10	12.7%	10	12.7%	8	10.1%	9	11.4%	79	100.0%
EU-tiedonhallinta	7	8.8%	19	23.8%	14	17.5%	20	25.0%	8	10.0%	12	15.0%	80	100.0%
Kollegat:	18	23.7%	26	34.2%	21	27.6%	8	10.5%	1	1.3%	2	2.6%	76	100.0%
Avustajat ja sihteerit:	3	4.0%	19	25.3%	19	25.3%	16	21.3%	13	17.3%	5	6.7%	75	100.0%
Asiakirjan laatija:	8	10.3%	29	37.2%	20	25.6%	13	16.7%	4	5.1%	4	5.1%	78	100.0%
Council Extranet ym.	12	15.8%	16	21.1%	12	15.8%	13	17.1%	5	6.6%	18	23.7%	76	100.0%

Taulukosta nähdään, että 64 % vastaajista (virhemarginaali $\pm 10,5$ prosenttiyksikköä) pitää Eutorin roolia tiedonhankinnan kanavana erittäin tärkeänä EU-asiakirjojen haussa ja 91 % vähintään melko tärkeänä. Myös kollegoita pidetään suuressa arvossa, sillä noin neljäsosa (24 %, virhemarginaali $\pm 9,8$ prosenttiyksikköä) pitää kollegoiden roolia erittäin tärkeänä. Kollegoiden rinnalla oman organisaation tietopalvelua pidetään myös tärkeänä, sillä vastaajista hieman yli puolet pitää oman organisaation tietopalvelun roolia vähintään melko tärkeänä. Oman organisaation tietopalvelua

pidetään tärkeämpänä kuin muita asiakirjajärjestelmiä. Council Extranetia ja muita EU-asiakirjoja sisältäviä järjestelmiä pitää erittäin tärkeinä vastaajista 16 % ja melko tärkeitä 21 % (vähintään melko tärkeitä 37 %, virhemarginaali $\pm 11,1$ prosenttiyksikköä). Taulukosta kannattaa huomata myös asiakirjan laatijan rooli, jota pitää vähintään melko tärkeänä melkein puolet vastaajista (48 %). EU-tiedonhallintaa pitää vähintään melko tärkeänä kolmasosa vastaajista. Avustajia ja sihteereitä pitää tärkeänä 29 % vastaajista.

Vähiten tärkeänä vastaajat pitävät avustajan ja sihteerin roolia (ei yhtään tärkeä 17 %). Tämä johtuu varmasti siitä, ettei kaikilla vastaajilla ole käytössään avustajaa tai sihteerää, jonka puoleen kääntyä. Kuitenkin tuloksista huomaa, että he, joiden on mahdollista käyttää tätä tiedonhankinnan kanavaa, pitävät sitä arvossa. Myös tietopalvelut saivat jonkin verran ”ei yhtään tärkeä” -vastauksia. Tämä kertoo varmaankin siitä, että joillakin vastaajilla ei ole ollut tarvetta kääntyä tietopalvelun puoleen. Ongelmatilanteissa he varmaankin kääntyvät muiden kanavien, esimerkiksi kollegoiden puoleen. Erot muihin kanaviin ovat kuitenkin tässä varsin pienet, sillä vastausmäärät jäivät pieneksi.

Kaiken kaikkiaan tiedonhankinnan kanavien käytöstä selvisi, että Eutoria käytetään aktiivisesti EU-asiakirjojen hakuun ja sen roolia pidetään tärkeänä asiakirjojen haussa. Vastaajien joukossa on myös varsin paljon käyttäjiä, jotka käyttävät muita EU-asiakirjoja sisältäviä järjestelmiä EU-asiakirjojen hakuun varsin usein Eutorin rinnalla. Toisaalta on myös niitä, jotka eivät käytä ollenkaan näitä muita järjestelmiä. Informaaleista tiedonhankinnan kanavista selvästi käytetyimpiä ja suosituimpia ovat kollegat, joiden puoleen käännetään usein asiakirjoja hakiessa ja heitä pidetään myös tärkeinä kanavina. Vastaajat pitävät kollegoita toiseksi tärkeimpänä kanavana heti Eutorin jälkeen. Vaikka tietopalvelua ei hyödynnetä kovin usein, varsinkin oman organisaation tietopalvelua pidetään tärkeänä. Silloin kun tietopalvelun apua tarvitaan, on tärkeää, että se on saatavilla. Asiakirjan laatijan puoleen käännetään hieman enemmän kuin tietopalvelun ja laatijaa pidetään varsin tärkeänä tiedonhankinnan kanavana. EU-asiakirjojen haussa on siis tilanteita, joissa tiedonhakija tietää, kuka asiakirjan on laatinut ja kääntyy suoraan tämän henkilön puoleen. Avustajat ja sihteerit ovat puolestaan tärkeä tiedonhankintakanava niille henkilöille, joilla on tämä kanava käytössään, mutta on myös vastaajia, joilla ei tällaista mahdollisuutta ole.

7.2.3 Muut vastaajien mainitsemat tiedonhankinnan kanavat

Eutorin käyttäjiä pyydettiin vastaamaan avoimeen kysymykseen siitä, onko vielä näiden jo mainittujen tiedonhankinnan kanavien lisäksi joitakin kanavia, joita vastaajat käyttävät hakiessaan

Eutori-asiakirjoja. Avoimiin kysymyksiin on usein vaikea saada paljon vastauksia, ja niin kävi tälläkin kertaa. Vastauksissa mainittiin kuitenkin muutama mielenkiintoinen kanava, jotka on tarpeen esitellä. Vaikka nämä ovatkin yksittäisiä mainintoja, voi kuitenkin olla, että myös moni muu käyttäjä hyödyntää vastaavia keinoja, vaikka ei ole tullut sitä vastanneeksi. Osa maininnoista on selkeästi EU-asiakirjoja sisältäviä järjestelmiä, jotka kuuluvat kohtaan ”Council Extranet ja muut EU-asiakirjoja sisältävät järjestelmät”, joten niitä ei tässä kohdin käsitellä. Vastaukset luokiteltiin sisällön perusteella kolmeen luokkaan, joita ovat sähköposti, omat kokoelmat sekä Internet.

Muutamassa avoimessa vastauksessa mainittiin sähköpostin tärkeys (neljä mainintaa). Monet saavat asiakirjat tai tiedon asiakirjoista sähköpostiinsa. Sähköpostissa olevan linkin kautta pääsee käsiksi itse asiakirjaan. Vastaajat hyödyntävät sähköpostia myös hakiessaan asiakirjoja myöhemmin tarpeisiinsa. Myös toimielinasiakirjoja lähetetään suoraan käyttäjien sähköposteihin, josta ne saadaan helposti käsiin. Yksi maininta on myös siitä, että vastaaja arkistoi Outlookiin asiaryhmittäin sähköpostit, joissa on linkki tarpeellisiin asiakirjoihin. Samoin yksi maininta on siitä, että vastaaja tallentaa sähköpostitse tulleet asiakirjat omalle koneelleen, jolloin niitä voi käyttää myös ilman Internet-yhteyttä.

Toisena laajempaa kokonaisuutena mainitaan omat kokoelmat (kolme mainintaa). Eräs vastaaja kertoo osaston omasta arkistosta, jota hän käyttää asiakirjojen hakemiseen. Toinen vastaaja kertoo hakevansa asiakirjoja omasta sähköisestä arkistostaan. Kolmas vastaaja kertoo arkistoiwansa työssään tarvitsemiaan asiakirjoja omiin kansioihinsa. Vastaaja ei kerro tarkemmin, onko kyseessä sähköiset vai paperiset kansiot, mutta sanavalinnasta voisi päätellä, että kyseessä olisi mahdollisesti paperimuotoinen säilytys.

Kolmantena vastaajat mainitsevat Internetin EU-asiakirjojen haussa (kolme mainintaa). Eräs vastaaja mainitsee Googlen tärkeyden asiakirjojen hankinnan kanavana. Toinen vastaaja mainitsee Euroopan parlamentin verkkosivut, josta tieto löytyy vastaajan mielestä paremmin kuin Eutorista. Kolmas vastaaja kertoo käyttävänsä myös Tilastokeskuksen verkkosivuja, josta löytyy jonkin verran tarvittavaa tietoa.

7.3 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät

Eutorin käyttäjille esitettiin erilaisia väittämiä liittyen tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Väittämien avulla on pyritty selvittämään, mitkä tekijät vaikuttavat tiedonhankintakanavien käyttöön. Tutkittavat tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät on kerätty

aikaisemmasta kirjallisuudesta ja kyselyssä on kysytty vastaajien omaa näkemystä siitä, miten nämä tekijät vaikuttavat heidän omaan tiedonhankintaansa. Esimerkki annetusta väitteestä on ”Haen asiakirjatietoa sillä tavalla, miten olen tottunut hakemaan” ja vastausvaihtoehtoina on ”samaa mieltä”, ”osittain samaa mieltä”, ”en samaa enkä eri mieltä”, ”osittain eri mieltä”, ”eri mieltä” ja ”en osaa sanoa”. Tiedonhankintaan vaikuttavista tekijöistä on kirjoitettu enemmän tämän tutkielman kirjallisuuskatsauksessa (luku 3). Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavia tekijöitä on kuvattu taulukossa 4. Tiedonhankintaan vaikuttavat tekijät on taulukossa tiivistetyssä muodossa. Varsinaiset väitelauseet löytyvät kyselylomakkeesta (liite 1).

Taulukko 4 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät

	Samaa mieltä		Osittain samaa mieltä		Ei samaa eikä eri mieltä		Osittain eri mieltä		Eri mieltä		Ei osaa sanoa		Yht.	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Tottumus	49	59.0%	26	31.3%	4	4.8%	1	1.2%	2	2.4%	1	1.2%	83	100.0%
Aikaisempi kokemus	46	56.1%	30	36.6%	5	6.1%	1	1.2%	0	.0%	0	.0%	82	100.0%
Koulutus	17	20.7%	35	42.7%	18	22.0%	5	6.1%	2	2.4%	5	6.1%	82	100.0%
Luotettavuus ja uskottavuus	58	70.7%	18	22.0%	6	7.3%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	82	100.0%
Tarkkuus ja yksityiskohtaisuus:	44	55.0%	25	31.3%	9	11.3%	1	1.3%	0	.0%	1	1.3%	80	100.0%
Informaali kanava	7	8.9%	13	16.5%	14	17.7%	18	22.8%	27	34.2%	0	.0%	79	100.0%
Nopeus	58	70.7%	18	22.0%	4	4.9%	1	1.2%	1	1.2%	0	.0%	82	100.0%
Oikea-aikaisuus	72	87.8%	8	9.8%	2	2.4%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	82	100.0%
Lyhyt-aikaisuus	68	82.9%	9	11.0%	3	3.7%	1	1.2%	1	1.2%	0	.0%	82	100.0%
Vähin vaiva	68	82.9%	13	15.9%	1	1.2%	0	.0%	0	.0%	0	.0%	82	100.0%
Helppous	58	69.9%	20	24.1%	3	3.6%	1	1.2%	1	1.2%	0	.0%	83	100.0%
Tiedon monimutkaisuus	19	24.4%	28	35.9%	17	21.8%	2	2.6%	6	7.7%	6	7.7%	78	100.0%
Tiedon muoto	19	23.5%	31	38.3%	17	21.0%	3	3.7%	4	4.9%	7	8.6%	81	100.0%

Vastaajien mielestä heidän tiedonhankinnan kanavien käyttöön eniten vaikuttavia tekijöitä ovat asiakirjan löytäminen mahdollisimman vähällä vaivalla, mahdollisimman lyhyessä ajassa ja mahdollisimman oikeaan aikaan. Kaikkien näiden kolmen tekijän kanssa vastaajista yli 80 % oli samaa mieltä. Suurin vaikuttava tekijä on se, että asiakirjan on löydettävä oikeaan aikaan, eli silloin

kun sitä tarvitaan. Vastaajista lähes kaikki (98 %, virhemarginaali $\pm 3,4$ prosenttiyksikköä) oli ainakin osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Vastaajista 83 % oli samaa mieltä siitä, että he hakevat asiakirjoja sieltä, mistä tieto löytyy vähimmällä vaivalla ja mahdollisimman lyhyessä ajassa. Nopeus, lyhyt-aikaisuus ja oikea-aikaisuus ovat toisilleen läheisiä ja osin päällekkäisiäkin käsitteitä, joita on haluttu tässä kohdin tutkia. Oikea-aikaisuudella tarkoitetaan sitä, että tieto löytyy juuri silloin, kun sitä tarvitaan. Lyhyt-aikaisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakirja löytyy mahdollisimman lyhyessä ajassa. Lyhyt-aikaisuus ei siis välttämättä tarkoita sitä, että tieto pitäisi löytyä saman tien, vaan sitä, että tiedon voi etsiä myöhemminkin, mutta etsintään ei saisi kulua paljon aikaa. Joskus tieto taas halutaan nopeasti käsiin eli tieto pitää löytyä mahdollisimman lyhyessä ajassa ja juuri sillä hetkellä. Asiakirjan saaminen käsiin nopeasti nähdään myös tärkeänä tiedonhankintaan vaikuttavana tekijänä (71 % samaa mieltä väitteen kanssa).

Vähin vaiva on myös yksi tärkeimmistä tiedonhankinnan kanavan käyttöön vaikuttavista tekijöistä. Vähimmän vaivan rinnalla tiedonhankintaan vaikuttaa myös helppous (70 %). Vastaajille on myös tärkeää, että asiakirja löytyy mahdollisimman helposti. Helppous ja vähin vaiva ovat myös läheiset käsitteet ja siksi niiden molempien korkea asema tiedonhankinnan kanavan käyttöön vaikuttavana tekijänä on järkevää. Vastaajista 94 % on vähintään osittain samaa mieltä siitä, että asiakirjan olisi tärkeä löytyä mahdollisimman helposti. On hyvä huomata, etteivät vähin vaiva ja helppous aina tarkoita samaa, vaikka ne ovatkin läheiset käsitteet. Joskus aluksi vaikealta tuntuva haku voikin olla vähimmän vaivan tapa löytää kyseinen tieto.

Tiedon luotettavuus ja uskottavuus osoittautui hieman tärkeämmäksi tekijäksi kuin tiedon tarkkuus ja yksityiskohtaisuus. Vastaajista 71 % (virhemarginaali $\pm 10,1$ prosenttiyksikköä) on samaa mieltä siitä, että hän hakee asiakirjatietoa sieltä, mistä tietää löytävänsä luotettavaa ja uskottavaa tietoa. Vastaavasti 55 % vastaajista on samaa mieltä siitä, että tiedon tarkkuus ja yksityiskohtaisuus on merkittävä tekijä. Tulokset vaikuttavat järkeviltä, sillä asiakirjojen kohdalla luotettavuus ja uskottavuus on kaiken perusta. Asiakirjan eheyteen täytyy voida luottaa, muuten asiakirjan todistusvoima kärsii.

Seuraavaksi eniten vastaajien tiedonhankinnan kanavien valintaa ohjaa tottumus (59 % samaa mieltä) ja aikaisempi kokemus (56 % samaa mieltä). Vastaajien taustatiedoissa (7.1) esitettyjen tietojen perusteella ei ole yllättävää, että tottumuksella ja aikaisemmillä kokemuksilla on näin suuri vaikutus siihen, miten vastaajat hakevat asiakirjoja. Vastaajilla on varsin pitkä kokemus niin

Eutorin käytöstä kuin muistakin tietojärjestelmistä. Vastaajat kokevat olevansa tottuneita hakemaan tietoa erilaisista tietojärjestelmistä, joten tämä tukee sitä ajatusta, että vastaajille on kerääntynyt kokemusta siitä, miten asiakirjatietoa kannattaa hakea ja mikä on juuri heidän oma tapansa löytää tarvittu tieto. Vastaajat muistavat, miten tarvittu asiakirjatieto on aikaisemmin löytynyt tai miten aikaisemmat hakuyritykset ovat epäonnistuneet ja ajan myötä omat tiedonhankintatavat vakiintuvat.

Kaikkia tähän mennessä läpikäytyjä tiedonhankinnan kanavan käyttöön vaikuttavia tekijöitä yhdistää se, että oikeastaan kukaan vastaajista ei ole pitänyt näitä tekijöitä sellaisina, joilla ei ole mitään vaikutusta heidän tiedonhankintaansa. Vain muutama yksittäinen vastaaja on vastannut, ettei jollakin aikaisemmalla tekijällä olisi mitään vaikutusta heidän tiedonhankintaansa. Seuraavaksi käsitellään niitä tekijöitä, jotka ovat saaneet selvästi vähemmän kannatusta vastaajien tiedonhankintaan vaikuttavina tekijöinä.

On yllättävää, että koulutuksella vaikuttaa olevan varsin pieni vaikutus tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Vastaajista 21 % on samaa mieltä siitä, että he hakevat asiakirjatietoa sieltä, mistä heitä on opetettu hakemaan. Tämä on selkeästi pienempi luku kuin aikaisemman kokemuksen ja totumuksen merkitys. Toisaalta väitteen kanssa on kuitenkin osittain samaa mieltä 43 % vastaajista, joten koulutuskin nähdään jossain määrin merkittävänä tekijänä.

Kun kokemusta on jo kertynyt itselle ja ympärillä voi olla henkilöitä, jotka jakavat tätä omaa kokemustaan ja kertovat omista tavoistaan hakea tietoa, ei koulutuksella välttämättä ole niin suurta roolia siinä, miten asiakirjatietoa haetaan. Vastaajien mielestä se, miten heitä on opetettu hakemaan vaikuttaa myös jonkin verran asiakirjatiedon hankintaan, mutta on kuitenkin tärkeä pohtia, miksi luvut ovat selvästi pienemmät kuin esimerkiksi totumuksen ja aikaisemman kokemuksen kohdalla. Eutorin kohdalla voisi ajatella esimerkiksi niin, että uusilla tai uudemmilla käyttäjillä koulutuksen merkitys olisi suurempi kuin vanhemmilla käyttäjillä, sillä omaa kokemusta ja totumusta ei vielä ole ehtinyt kerääntyä. Tästä syystä se, että joku opastaa järjestelmän käyttöön ja neuvoo, miten asiakirjoja haetaan, on erittäin tärkeää. Samoin laajemmin tiedonhankinnan kanavien käytössä on tärkeää, että joku opastaa kokemattomampaa tiedonhakijaa. Kun käyttäjä tutustuu näiden tiedonhankinnan kanavien käyttöön, hän oppii vähitellen, minkä kanavan puoleen kannattaa kääntyä.

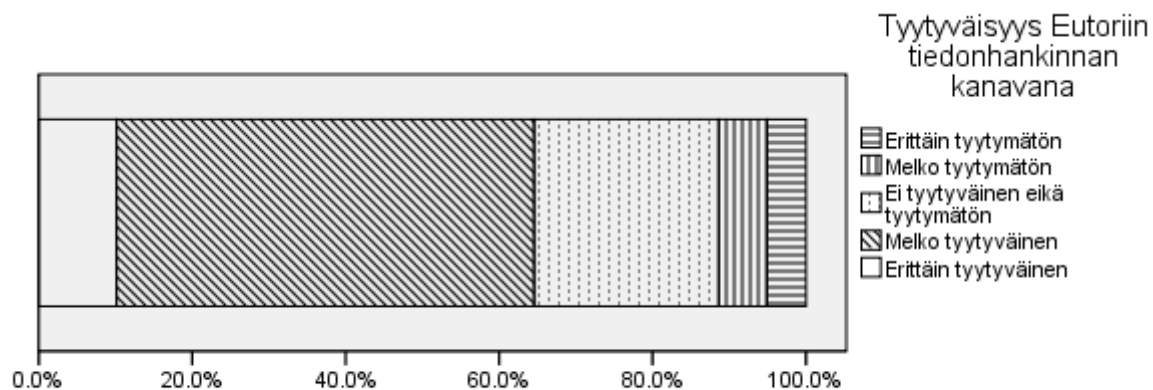
Toinen yllättävä tulos on vastaajien suhtautuminen informaalien kanavien tärkeyteen. Vastaajilta kysyttiin, kääntyvätkö he mieluummin henkilön, esimerkiksi kollegan tai tietopalvelun puoleen kuin käyttävät järjestelmää. Tulokset osoittavat, että informaaleja kanavia ei pidetä merkittävämpinä

kuin järjestelmiä. Vastaajista 34 % (virhemarginaali $\pm 10,7$ prosenttiyksikköä) on eri mieltä siitä, että hakuun vaikuttaisi se, että hakija käyttäisi mieluummin henkilökanavia kuin järjestelmiä. Vastaajista oli puolet (57 %) oli väitteen kanssa eri tai osittain eri mieltä. Samaa mieltä väitteen kanssa oli vain 9 % vastaajista. Näissä tiedonhankinnan kanavien valintaan vaikuttavissa tekijöissä on useita sellaisia tekijöitä, jotka koetaan tärkeämpinä kuin se, että vastaaja pitäisi henkilökanavia parempana kuin järjestelmiä. Tämäkin varmaan johtuu siitä, että vastaajilla on paljon kokemusta järjestelmien käytössä ja he käyttävät erilaisia järjestelmiä työssään jatkuvasti. Järjestelmiä ei siis koeta luotaantyöntävinä vain muotonsa vuoksi. Toisaalta tämän tutkimuksen tulokset osoittavat myös sen, että esimerkiksi kollegoiden puoleen käännytään varsin usein, mutta tulokset näyttävät kertovan siitä, ettei vastaajalle ole lähtökohtaisesti väliä sillä, onko kyseessä henkilökanava vai järjestelmä.

Lopuksi kysyttiin vielä sitä, miten paljon tiedon monimutkaisuus ja tiedon muoto vaikuttavat tiedonhankinnan kanavan valintaan. Noin neljäsosa vastaajista on samaa mieltä siitä, että tiedon monimutkaisuus ja muoto vaikuttavat siihen, mistä kanavasta he hakevat tietoa. Määrä ei ole kovin suuri, kun vertaa muihin aikaisemmin esiteltyihin tekijöihin. Osittain samaa mieltä väitteiden kanssa on hieman vajaa 40 % vastaajista ja muutama vastaaja on kokonaan eri mieltä väitteen kanssa. Tiedon muodon ja monimutkaisuuden kohdalla vastauksissa on muita enemmän ”ei osaa sanoa” vastauksia. Tämä saattaa tarkoittaa, etteivät vastaajat ole välttämättä ymmärtäneet, mitä tiedon muoto ja monimutkaisuus voisi heidän työtehtäviensä ja käyttämiensä tiedonlähteiden kohdalla tarkoittaa.

7.4 Tyytyväisyys Eutoriin tiedonhankinnan kanavana

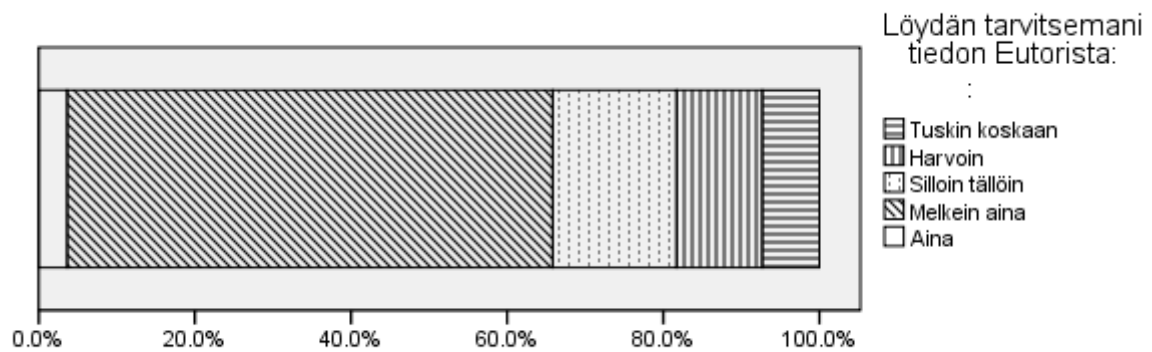
Seuraavaksi selvitetään vastaajien tyytyväisyyttä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana (kaavio 1). Vastaajista selvästi yli puolet (65 %) on vähintään melko tyytyväisiä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana (Virhemarginaali $\pm 10,8$ prosenttiyksikköä). Erittäin tyytymättömiä tai melko tyytymättömiä on vastaajista yhteensä 11 %, suunnilleen yhtä paljon kuin on erittäin tyytyväisiä vastaajia. Noin neljäsosalla vastaajista on neutraali kanta kysymykseen. Voidaan sanoa, että vastaajat ovat varsin tyytyväisiä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana.



Kaavio 1 Tyytyväisyys Eutoriin tiedonhankinnan kanavana (N= 79)

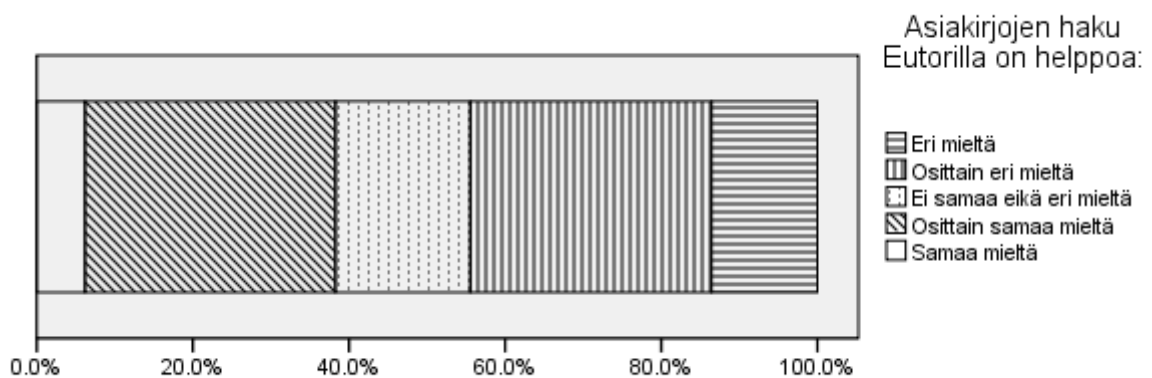
Vastaajien tyytyväisyyteen Eutorin käyttöön tiedonhankinnassa haluttiin saada lisätietoa esittämällä sellaisia kysymyksiä, jotka voisivat myös kertoa käyttäjien tyytyväisyydestä Eutoriin. Tällaista lisätietoa on hankittu kysymyksillä vastaajien näkemyksestä siihen, kuinka usein vastaaja saa tarvitsemansa tiedon hakiessaan Eutorilla, onko Eutorin käyttö helppoa, ovatko Eutorin hakuominaisuudet helppokäyttöisiä ja onko vastaajilla lisäkoulutustarvetta asiakirjojen hakuun.

Kaaviossa 2 on kuvattu sitä, kuinka usein vastaajat löytävät tarvitsemansa tiedon Eutorista. Suurin osa vastaajista löytää tarvitsemansa tiedon Eutorista aina tai melkein aina. Vain 3 vastaajaa (4 %) vastasi löytävänsä tarvitsemansa tiedon Eutorista aina, mutta kuitenkin selvästi yli puolet 62 % kertoi löytävänsä tiedon Eutorista melkein aina. Tämä luku on samoissa lukemissa kuin vastaajien tyytyväisyys Eutoriin tiedonhankinnan kanavana. Hieman yli 60 % vastaajista siis löytää tiedon Eutorista melkein aina ja suunnilleen saman verran on myös melko tyytyväisiä Eutorin käyttöön. Vastaajista 18 % vastasi löytävänsä tarvitsemansa tiedon harvoin tai tuskin koskaan.



Kaavio 2 Tarvitun tiedon löytäminen Eutorista (N=82)

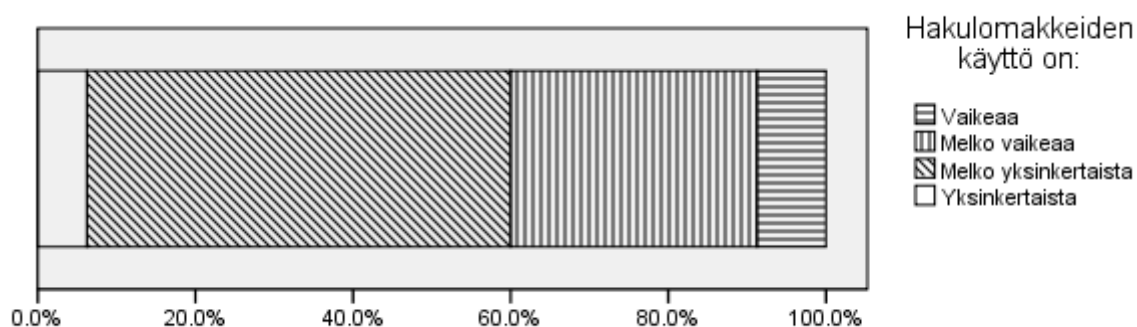
Vaikka suurin osa vastaajista on varsin tyytyväisiä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana ja löytää sieltä melkein aina tarvitsemansa tiedon, asiakirjojen hakua ei silti pidetä kovinkaan helppona (kaavio 3). Käyttäjille esitettiin väitelause ”Asiakirjojen haku Eutorilla on helppoa” ja käyttäjiltä kysyttiin, mitä mieltä he ovat väitteestä. Vastaajista 6 % on sitä mieltä, että asiakirjojen haku on helppoa, osittain samaa mieltä väitteen kanssa on 32 %. Hieman vajaa puolet vastaajista on väitteen kanssa eri mieltä tai osittain eri mieltä (45 %).



Kaavio 3 Asiakirjojen hakemisen helppous Eutorilla (N=81)

Lisäksi kyselyllä selvitettiin Eutorin hakulomakkeiden käytön yksinkertaisuutta (kaavio 4). Vastaajista 60 % pitää hakulomakkeiden käyttöä yksinkertaisena tai melko yksinkertaisena. Tämä on mielenkiintoinen tulos, kun vertaa lukuja edelliseen kaavioon, jossa vastaajista selvästi vähemmän, alle 40 % pitää asiakirjojen hakua Eutorilla helppona (samaa mieltä tai osittain samaa mieltä). Asiakirjojen haku on kuitenkin pääasiassa hakulomakkeiden käyttöä, asiakirjojen

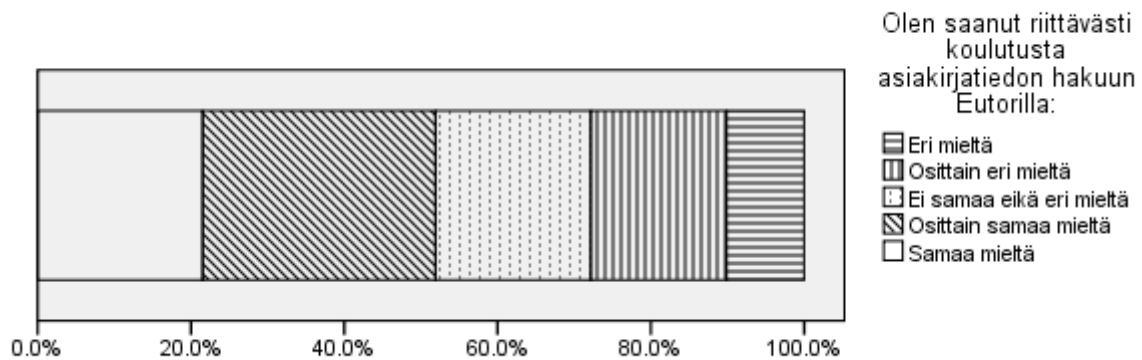
selaamista tai asiakirjan hakua pikahaun avulla asiakirjan tunnuksesta. Tämä on hieman ristiriitainen tulos, sillä hakulomakkeita pidetään varsin yksinkertaisina mutta silti asiakirjojen hakua ei pidetä kovin helppona. Vastaajat ovat voineet vastata kaavion 3 kysymykseen hieman varovaisemmin valitsemalla neutraalin kannan ”en samaa enkä eri mieltä”. Kaaviossa 4 tämä ei ollut mahdollista, joten vastaajat ovat mahdollisesti valinneet positiivisemmän kannan.



Kaavio 4 Eutorin hakulomakkeiden käytön yksinkertaisuus (N= 80)

Myös vastausten toinen puoli vahvistaa sitä, että vastaajat ovat valinneet kaaviossa 3 neutraalin kannan ja vastanneet kaaviossa 4 positiivisemmän kannan, sillä neutraalia vaihtoehtoa ei ollut. Tästä kertoo se, että kaavioissa 3 ja 4 on suunnilleen saman verran vastauksia negatiivisella puolella. Vastaajista 31 % pitää hakulomakkeiden käyttöä melko vaikeana ja 9 % vaikeana. Nämä ovat suunnilleen samoissa luvuissa sen kanssa, että vastaajista 45 % on eri tai osittain eri mieltä siitä, että asiakirjojen haku olisi helppoa. Voidaan siis sanoa, että hieman vajaa puolet vastaajista pitää asiakirjojen hakua Eutorista melko vaikeana.

Myös vastaajien näkemykset siitä, kokevatko he tarvitsevansa lisäkoulutusta Eutorin käyttöön (kaavio 5), antaa lisätietoa aikaisempien taulukoiden antamiin tuloksiin. Noin puolet vastaajista on samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että he ovat saaneet tarpeeksi koulutusta asiakirjatiedon hakuun Eutorilla. 10 % vastaajista on eri mieltä väitteen kanssa, eli he kaipaavat siis lisää koulutusta, ja osittain eri mieltä väitteen kanssa on 18 %.

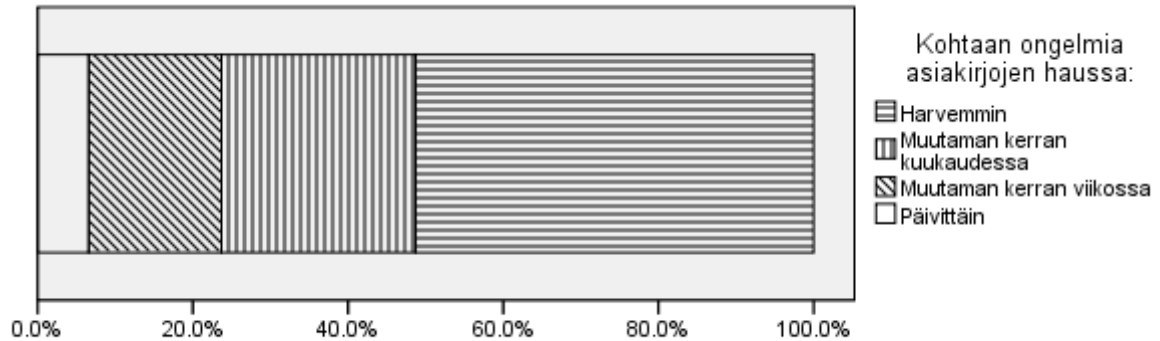


Kaavio 5 Koulutus asiakirjatiedon hakuun Eutorilla (N= 79)

Kokoavasti tuloksista voidaan sanoa, että vastaajat ovat melko tyytyväisiä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana. Melko tyytyväisiä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana on selvästi yli puolet, ja melko suuri osa vastaajista pitää hakulomakkeiden käyttöä yksinkertaisina ja he löytävät tarvitsemansa asiakirjat melkein aina. Aikaisemmat tulokset tukevat tätä tulosta. Vastaajilla on varsin paljon kokemusta asiakirjojen hausta yleensä sekä Eutorin käytöstä. Eutoria käytetään myös varsin usein asiakirjojen hakuun, joten voidaan sanoa, että nämä vastaajat ovat tottuneita Eutorin käyttäjiä. Vastaajissa on kuitenkin jonkin verran myös sellaisia käyttäjiä, joiden mielestä Eutorin hakuominaisuuksissa on parantamisen varaa. Nämä vastaajat pitävät asiakirjojen hakua ja hakulomakkeiden käyttöä vaikeana ja kokevat tarvitsevansa lisäkoulutusta Eutorin käytössä.

7.5 Eutorin käytössä kohdatut ongelmat

Eutorin käyttäjiltä kysyttiin, kuinka usein he kohtaavat ongelmia asiakirjojen haussa Eutorilla (kaavio 6). Vastaajista noin puolet (51 %) kohtaa ongelmia asiakirjojen haussa Eutorilla harvemmin kuin muutaman kerran kuussa, 25 % muutaman kerran kuukaudessa ja 17 % muutaman kerran viikossa. 7 % vastaajista on ongelmia päivittäin. Tämä tulos vahvistaa edellisen luvun tuloksia siitä, että joidenkin vastaajien mielestä haku Eutorilla on vaikeaa ja osa vastaajista kaipaa lisää koulutusta.



Kaavio 6 Ongelmien useus asiakirjojen haussa Eutorilla (N= 76)

Seuraavaksi tarkastellaan tarkemmin sitä, mitkä tekijät aiheuttavat ongelmia asiakirjojen haussa Eutorilla (taulukko 5). Vastaajilta kysyttiin, miten paljon seuraavat alla mainitut tekijät aiheuttavat ongelmia asiakirjojen haussa Eutorilla. Suurin ongelmia aiheuttava tekijä vaikuttaa olevan vastaajien mukaan järjestelmän hitaus, joka aiheuttaa 15 % vastaajan mukaan paljon ongelmia ja 37 % mielestä jonkin verran ongelmia. Seuraavaksi eniten ongelmia aiheuttaa koulutuksen puute. Samaan kategoriaan eli koulutuksen puutteeseen voidaan lukea myös se, ettei vastaaja tiedä, miten Eutorista kannattaisi hakea. Nämä ovat saaneet hyvin samanlaiset arvot. 11 % vastaajista koulutuksen puute aiheuttaa paljon ongelmia ja 22 % jonkin verran. Taulukosta kannattaa huomata se, että neljäsosalle vastaajista koulutuksen puute ei aiheuta ollenkaan ongelmia.

Taulukko 5 Ongelmia aiheuttavat tekijät asiakirjojen haussa Eutorilla

	Paljon		Jonkin verran		Ei paljon eikä vähän		Ei kovinkaan paljon		Ei ollenkaan		Ei osaa sanoa		Yht.	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%		Lkm
Koulutuksen puute	9	10.8%	18	21.7%	12	14.5%	18	21.7%	21	25.3%	5	6.0%	83	100.0%
En tiedä, miten hakea	9	11.0%	18	22.0%	14	17.1%	21	25.6%	17	20.7%	3	3.7%	82	100.0%
Järjestelmä ei toimi:	7	8.5%	20	24.4%	17	20.7%	24	29.3%	8	9.8%	6	7.3%	82	100.0%
Järjestelmä on hidas:	12	14.5%	31	37.3%	10	12.0%	20	24.1%	5	6.0%	5	6.0%	83	100.0%
Minulla ei ole pääsyoikeutta	2	2.4%	9	11.0%	12	14.6%	15	18.3%	31	37.8%	13	15.9%	82	100.0%
Muiden kanavien suosio	5	6.1%	6	7.3%	20	24.4%	12	14.6%	27	32.9%	12	14.6%	82	100.0%

Järjestelmän toimimattomuus aiheuttaa paljon ongelmia 9 % vastaajan mielestä ja vastaajista neljäsosa on sitä mieltä, että järjestelmän toimimattomuus aiheuttaa jonkin verran ongelmia. 10 % vastaajista on sitä mieltä, ettei tämä ole ongelma ollenkaan. Muiden kanavien suosiollla tarkoitetaan sitä, että ongelmia aiheuttaa vastaajan oma asenne, eli vastaaja käyttäisi mieluummin muuta kanavaa kuin Eutoria asiakirjojen hakuun. Vastaajista 13 % näkee tämän aiheuttavan ongelmia paljon tai jonkin verran, suunnilleen saman verran kuin vastaajien mielestä pääsyoikeudet aiheuttavat ongelmia. Nämä kaksi tekijää ovat vähiten ongelmia aiheuttavia tekijöitä, ja vastaajista kolmasosa näkee, ettei muiden kanavien suosio aiheuta ongelmia ollenkaan asiakirjojen haussa.

Vastaajilta kysyttiin avoimena kysymyksenä myös muita heidän mielestään ongelmia aiheuttavia tekijöitä. Vastauksia tuli hyvin vähän, vain muutama yksittäinen vastaus. Maininnoissa olivat mukana aikapula (1 maininta), toimimaton nettiyhteys (1 maininta) ja se, että asiakirja sijaitsee väärässä paikassa, esimerkiksi väärällä asialla (1 maininta). Nämä tekijät kuulostavat hyvin järkeviltä ongelmia aiheuttavilta tekijöiltä. Varmasti myös muut vastaajat ovat kohdanneet vastaavia tilanteita, joissa kiireen takia ei ole tarpeeksi aikaa asiakirjojen hakuun, ja kuinka

esimerkiksi kokoustilanteessa ei välttämättä ole nettiyhteyttä omassa kannettavassa tietokoneessa, jolloin Eutorin käyttö ei onnistu. Inhimillisiä ovat myös tilanteet, joissa asiakirja on vahingossa liitetty väärälle asialle.

Lopuksi käsitellään vielä sitä, kuinka vastaajat toimivat kohdatessaan ongelmatilanteen hakiessaan asiakirjoja Eutorilla (taulukko 6). Vastaajilta kysyttiin, kuinka usein he kääntyvät seuraavien kanavien puoleen, kun he eivät löydä tarvitsemaansa tietoa Eutorista. Vastaajat kääntyvät ongelmatilanteissa useimmiten kollegan puoleen, sillä vastaajista 18 % (virhemarginaali $\pm 8,5$ prosenttiyksikköä) kertoi kääntyvänsä usein kollegan puoleen ja 45 % silloin tällöin. Vastaajissa on myös selvästi vähiten heitä, jotka eivät koskaan käänny ongelmatilanteessa kollegan puoleen. Tämä vahvistaa aikaisempia tuloksia kollegoiden merkittävästä roolista tiedonhankinnan kanavana.

Taulukko 6 Ongelmatilanteissa käytetyt tiedonhankinnan kanavat

	Usein		Silloin tällöin		Harvoin		En koskaan		Ei osaa sanoa		Yht.	
	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%	Lkm	%
Oman org. Eutori-tuki	6	8.0%	23	30.7%	20	26.7%	17	22.7%	9	12.0%	75	100.0%
EU-tiedonhallinta	1	1.3%	11	13.8%	19	23.8%	41	51.3%	8	10.0%	80	100.0%
Kollega	14	17.5%	36	45.0%	22	27.5%	7	8.8%	1	1.3%	80	100.0%
Organisaation ATK-tuki	2	2.6%	9	11.5%	17	21.8%	43	55.1%	7	9.0%	78	100.0%
Oman org. EU-koordinaatio	4	5.2%	16	20.8%	21	27.3%	29	37.7%	7	9.1%	77	100.0%
Eutorin käyttöohjeet	6	7.7%	25	32.1%	31	39.7%	15	19.2%	1	1.3%	78	100.0%
Et tee mitään	2	2.6%	10	13.2%	27	35.5%	31	40.8%	6	7.9%	76	100.0%

Seuraavaksi eniten vastaajat kääntyvät ongelmatilanteessa oman organisaation tietopalvelun puoleen sekä etsivät apua hakuun Eutorin käyttöohjeista. Näitä käytetään lähes yhtä usein ongelmatilanteissa. Aikaisempiin tuloksiin verrattuna tämä osoittaa, että vaikka oman organisaation tietopalvelua ei hyödynnetä kovin usein, on sillä silti tärkeä rooli ongelmatilanteissa. EU-tiedonhallinnan puoleen käännyttään sen sijaan varsin harvoin ja organisaation ATK-tuki saa hyvin

samansuuntaiset tulokset. Hieman yli puolet vastaajista ei ole koskaan kääntynyt ongelmatilanteissa näiden yksiköiden puoleen. EU-tiedonhallintaa ja ATK-tukea hieman käytetympi on oman organisaation EU-koordinaatiosta vastaava yksikkö, jonka puoleen käännetään hieman harvemmin kuin Eutorin käyttöohjeiden ja oman organisaation tietopalvelun puoleen. Mielenkiintoista on myös se, että vastaajista 16 % jättää asian kesken usein tai silloin tällöin kohdatessaan ongelman Eutorin kanssa.

Käyttäjiltä kysyttiin myös, onko jotain muita tiedonhankinnan kanavia, jonka puoleen he kääntyvät ongelmatilanteissa. Vastauksia saatiin tähänkin avoimeen kysymykseen harmillisen vähän, mutta esiin nousi muutamia olennaisia kanavia. Vastaajat kertoivat etsivänsä asiakirjoja esimerkiksi Googlesta (2 mainintaa), Council Extranetista (2 mainintaa) ja Circasta (1 maininta). Lisäksi vastaajat kertoivat tiedustelevansa asiakirjaa EU:n neuvostosta tai komissiosta (1 maininta) sekä kysyvänsä muiden tietolähteiden asiantuntijoilta (1 maininta) ja soittavansa ensimerkiksi kokouksessa olleelle henkilölle (1 maininta).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämä luku sisältää tutkimuksen johtopäätökset, jossa tutkimuksen tuloksia pohditaan suhteessa aikaisempaan tutkimuskirjallisuuteen. Vähäinen vastausmäärä aiheuttaa hyvin suuret virhemarginaalit, jonka vuoksi kaikkia Eutorin käyttäjiä koskevat tulokset ovat varsin epätarkkoja. Lisäksi tuloksia on hyvin vaikea yleistää koko perusjoukkoon, sillä tietopalvelukäyttäjien suuri osuus vastaajajoukossa voi vääristää tuloksia. Aineisto ei siis vastaa kovinkaan hyvin erilaisten käyttäjäryhmien oikeaa jakaumaa. Lisäksi vastaajista suurella osalla on paljon kokemusta Eutorin käytöstä ja he ovat saaneet myös varsin paljon koulutusta järjestelmän käyttöön. On mahdollista, että kyselyyn ovat vastanneet enemmän tällaiset käyttäjät kuin käyttäjät, jotka käyttävät järjestelmää harvoin tai eivät ole yhtä kokeneita käyttäjiä. Nämä tekijät on syytä pitää mielessä johtopäätöksiä tarkastellessa.

Luvussa 8.1 pohditaan Eutorin käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöä ja seuraavassa luvussa 8.2 käsitellään tiedonhankinnan käyttöön vaikuttavia tekijöitä. Luvussa 8.3 puolestaan käsitellään käyttäjien tyytyväisyyttä Eutorin käyttöön tiedonhankinnan kanavana. Viimeisessä alaluvussa 8.4 tarkastellaan Eutorin käytössä kohdattuja ongelmia.

8.1 Tiedonhankinnan kanavien käyttö

Eutorien käyttäjien eniten hyödyntämät ja tärkeimmiksi koetuimmat tiedonhankinnan kanavat Eutori-asiakirjoja hakiessa ovat Eutori, kollegat sekä Council Extranet ja muut vastaavat asiakirjoja sisältävät järjestelmät. Eutori on selvästi useimmin käytetty ja tärkeimmäksi koettu kanava EU-asiakirjojen haussa Eutorin käyttäjien joukossa. Eutori vaikuttaisi olevan selvästi eniten käytetyin ja tärkeimmäksi koetuin kanava.

Eutori on ensisijaisen tärkeä tiedonhankinnan kanava vastaajille asiakirjojen haussa. Eutori on käytetyin tiedonhankinnan kanava ja kanava myös koetaan tärkeänä asiakirjojen haussa. Eutorin käytössä on huomattavissa, että vastaajilla on erilainen tarve asiakirjojen hakuun. Vastaajien joukossa on sellaisia käyttäjiä, jotka käyttävät järjestelmää päivittäin asiakirjojen hakuun. Toisaalta osa käyttäjistä hakee asiakirjoja harvemmin, esimerkiksi muutaman kerran viikossa, muutaman kerran kuussa tai tätäkin harvemmin. Tämä kertoo varmastikin erilaisista tarpeista. Joidenkin työtehtävät vaativat jatkuvaa päivittäistä käyttöä, toiset tarvitsevat asiakirjoja harvemmin työtehtäviensä suorittamiseksi.

Huolimatta siitä, kuinka usein asiakirjoja tarvitaan työtehtävien suorittamiseksi, suurin osa vastaajista hakee asiakirjaa ensimmäisenä Eutorista ja vasta tämän jälkeen tarvittaessa muualta. Eutoria pidetään myös tärkeimpänä EU-asiakirjojen tiedonhankinnan kanavana. Eutori on siis formaalina kanavana suosituin tiedonhankinnan kanava. Kun tuloksia verrataan muihin kanaviin ja huomioidaan myös virhemarginaali, Eutori on selvästi käytetyin ja tärkein kanava.

Eutorin suosiota selittää varmastikin se, että vastaajien joukossa on paljon käyttäjiä, joilla on jo useamman vuoden kokemus Eutorin käytöstä. Samoin vastaajat ovat saaneet varsin paljon koulutusta Eutorin käyttöön. Molemmat seikat ovat varsin tärkeitä siinä, miten järjestelmän käyttöön suhtaudutaan. On tärkeää pohtia myös sitä, onko kyselyyn vastanneet nimenomaan sellaiset käyttäjät, joilla on enemmän kokemusta ja osaamista järjestelmän käyttöön. Tällöin kokemattomampien käyttäjien vastaukset eivät näy tuloksissa. Vastaajien joukossa on selvästi enemmän tietopalvelukäyttäjiä koko perusjoukkoon verrattuna. Tietopalvelukäyttäjillä on paljon kokemusta ja osaamista juuri Eutorin toiminnoista ja hakuominaisuuksista, joka voi painottaa tutkimuksen tuloksia tähän suuntaan. Voi myös olla niin, että kokeneemmat ja tottuneemmat Eutorin käyttäjät ovat aktiivisempia kyselyyn vastaajia, koska heille Eutorin jatkokehitys on tärkeämpää kuin sellaisille käyttäjille, jotka eivät Eutoria syystä tai toisesta juuri käytä.

Aikaisemman tutkimuskirjallisuuden tulokset kollegoiden tärkeydestä tulee esille myös tässä tutkimuksessa. Kollegat ovat käytetyin informaali kanava vastaajien keskuudessa mutta myös toiseksi käytetyin tiedonhankinnan kanava Eutorin jälkeen. Kollegoita pidetään toiseksi tärkeimpänä kanavana Eutorin jälkeen ja kollegoiden puoleen käännetään usein myös ensimmäisenä, kun asiakirjaa ollaan hakemassa. Kollegoiden puoleen ei välttämättä käännyttä kovin usein, mutta useat vastaajat hyödyntävät kollegoiden apua vähintään silloin tällöin.

Tulosten perusteella näyttää siis siltä, että vastaajien keskuudessa kollegat ovat tärkeä tiedonhankinnan kanava, mutta voidaanko tulos yleistää kaikkiin Eutorin käyttäjiin? Aikaisemmin mainituista syistä johtuen tällaista yleistystä ei voida tehdä kovinkaan luotettavasti. Jos kuitenkin on niin, että vastaajien joukossa on jostain syystä kokeneempia käyttäjiä ja tietopalvelukäyttäjien osuus on varsin suuri, jää vastaajien ulkopuolelle sellaisia käyttäjiä, joilla ei ole yhtä paljon kokemusta Eutorin käytöstä. Olisi siis luontevaa ajatella, että myös näille vähemmän kokeneille, Eutoria vähemmän käyttäville ja katselu- ja laatijakäyttäjille kollegat olisivat myös tärkeä tuki.

Aikaisemmat ammatillisen tiedonhaun tutkimukset ovat tuoneet esille informaali-kanavien tärkeyden (Leckie, Pettigrew, Sylvain 1996, 161 - 162). Useassa tutkimuksessa mainitaan informaaleista kanavista nimenomaan kollegoiden merkitys. Tämä on nähtävissä niin ammatillisen tiedonhankinnan tutkimuksissa (katso esim. Lundeen, Tenopir & Wermager, 1994; Allen 1977) kuin arkistoissa tapahtuvassa tiedonhankinnan tutkimuksissa (katso esim. Duff et al 2004). Lisäksi Sunqvistin tutkimuksessa tulee esille informaali-kanavien suosio organisaatioissa, joissa asiakirjoja haetaan jatkuvasti työtehtävien suorittamiseksi. Henkilökanavilla todetaan olevan suuri merkitys asiakirjojen käsille saamisessa (Sundqvist 2009, 216). Tämän tutkielman tulos on siis linjassa kollegoiden suosion kanssa.

Council Extranetin ja muiden asiakirjoja sisältävien järjestelmien käyttö on myös varsin yleistä. Tämän tiedonhankinnan kanavan käyttöön liittyy sellainen piirre, että vastaajien joukossa on jonkin verran sellaisia käyttäjiä, jotka käyttävät muita järjestelmiä aktiivisesti ja hyvin usein, ja pitävät niitä tärkeinä. Toisaalta on myös varsin paljon sellaisia käyttäjiä, jotka eivät koskaan ole käyttäneet näitä muita järjestelmiä, tai käyttävät niitä hyvin vähän. Muiden järjestelmien käyttö ja tärkeys on melkein kollegoiden tasolla, mutta kollegoiden hyödyntäminen on jakautunut tasaisemmin ja selvästi useammat ovat käyttäneet kollegoiden apua edes joskus.

Lisäksi muutama vastaaja kertoo vielä hakevansa Internetistä tarvitsemiaan EU-asiakirjoja. Eutorin, muiden asiakirjoja sisältävien järjestelmien sekä Internetin käyttöä puoltaa se, että vastaajat ovat kokeneita Eutorin käyttäjiä. Vastaajat ovat myös kokeneita muiden tietojärjestelmien käyttäjiä ja tottuneita hakemaan tietoa Internetistä. Vastaajat ovat siis tottuneita tietotekniikkaan ja erilaisiin tietojärjestelmiin, koska he käyttävät tietotekniikkaa työssään jatkuvasti, joten siksi formaali-kanavien käyttöön ei näytä liittyvän kynnystä, vaan erilaisten järjestelmien käyttö on luonteva osa heidän työtään.

Kollegoiden lisäksi vastaajilta selvitettiin muiden informaali-kanavien käyttöä. Henkilökanavia, lukuun ottamatta kollegoja, käytetään asiakirjojen hankinnassa varsin vähän. Tietopalveluyksiköitä käytetään tiedonhankinnan kanavana varsin harvoin. Tämä voi kertoa siitä, että tietopalveluhenkilöstön puoleen käännetään vain silloin, kun vastaajat tietävät, ettei asiakirjaa ole löydettävissä muuten. Tästä kertoo se, että varsinkin oman organisaation tietopalvelua pidetään varsin tärkeänä kanavana asiakirjojen haussa. Oman organisaation tietopalvelun ja EU-tiedonhallinnan vähäisestä käytöstä kertoo varmasti myös se, että vastaajien joukossa on todellista

jakaumaa enemmän tietopalvelukäyttäjiä ja moni vastaajista on myös hyvin kokeneita järjestelmän käyttäjiä, jotka eivät välttämättä tarvitse kovinkaan usein tietopalvelun apua. Asiakirjan laatijan puoleen käännetään suunnilleen saman verran kuin oman organisaation tietopalvelun puoleen. Tämä kertoo siitä, että ainakin joskus, kun asiakirjan tarvitsija tietää, kuka asiakirjan on laatinut, tarvitsija kääntyy suoraan laatijan puoleen. Osa vastaajista käyttää myös sihteeriansa tai avustajaansa apuna tiedonhankinnassa. Ne vastaajat, joilla on avustaja käytössään, myös kääntyvät avustajien puoleen. Vastaajissa on kuitenkin paljon heitä, joilla ei tätä mahdollisuutta ole.

Tutkimuksessa tulee esille myös Sundqvistin (2009) mainitsevat omat kokoelmat tiedonhankinnan kanavana. Sundqvistin (2009, 191 - 192) tutkimuksessa tulee esille, kuinka käyttäjät kehittivät omia informaaleja kanaviaan luomalla omia kokoelmiaan asiakirjojen löytämisen helpottamiseksi. Tällaiset kokoelmat saattavat olla henkilökohtaisia tai useamman ihmisen käytössä olevia kokoelmia ja asiakirjat saattavat olla paperisia tai digitaalisia kopioita tai luonnoksia. Lisäksi Leckie, Pettigrew ja Sylvain (1996, 186) ovat tuoneet esille omien kokoelmien merkityksen tiedonhankinnassa, sillä niihin on helppo pääsy. Omien kokoelmien merkitys on huomattavissa myös tässä tutkimuksessa. Kun vastaajilta kysyttiin, mitä muita tiedonhankinnan kanavia he käyttävät löytääkseen tarvitsemansa asiakirjat, he kertoivat omista arkistoistaan, jotka he olivat joko itse koonneet omiin tarpeisiinsa tai kokoelmat saattoivat myös olla koko osaston käytössä. Nämä arkistot olivat sähköisiä tai paperisia kokoelmia, ja myös sähköpostissa tulleita asiakirjoja järjestettiin uudelleen oman tarpeen mukaan. Nämäkin vastaukset tuovat esiin kollegojen ohella informaalien kanavien tärkeyden.

8.2 Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavat tekijät

Tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttavista tekijöistä voidaan sanoa kokoavasti, että tuloksista huomaa, että aikaisemmasta kirjallisuudesta esiin nostettuja tekijöitä pidetään tärkeinä varsin vaihtelevasti. Osaa kanavien valintaan vaikuttavista tekijöistä pidetään selvästi tärkeämpinä kuin toisia. Tärkeinä pidetään vähintään vaivaa, oikea-aikaisuutta ja tiedon luotettavuutta ja uskottavuutta. Selvästi vähiten tiedonhankintaan vaikuttaa se, onko kyseessä informaali kanava vai jokin muu kanava. Vastaajat eivät siis suosi tiettyä kanavaa vain sen vuoksi, että tietoa hankitaan mieluummin toiselta henkilöltä kuin esimerkiksi järjestelmästä. Muita vähemmän vaikuttavia tekijöitä ovat koulutus, tiedon muoto ja tiedon monimutkaisuus.

Zipfin (1949) vähimmän vaivan periaate tulee esiin vastaajien tiedonhankinnan kanavien käytössä. Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että heidän tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttaa se, miten tarvittu asiakirja löytyy vähimmällä vaivalla. Vähimmän vaivan periaatteeseen liittyy läheisesti helppous eli se, että asiakirjoja haetaan sieltä, mistä ne löytyvät helpoiten. Suurin osa vastaajista piti helppoutta lähes yhtä tärkeänä vaikuttavana tekijänä tiedonhankinnan kanavan käytössä kuin vähintä vaivaa. Myös Leckie, Pettigrew ja Sylvain (1996, 186) mainitsevat helppopääsyyden olevan merkittävin tiedonhankintaan vaikuttava tekijä.

Vähimmän vaivan rinnalla eniten tiedonhankinnan kanavien käyttöön vaikuttaa se, että asiakirjat löytyvät mahdollisimman lyhyessä ajassa ja juuri silloin kuin asiakirjoja tarvitaan. Oikea-aikaisuus oli myös yksi Leckien, Pettigrewn ja Sylvainin (1996) tutkimuksessa todetuista tiedonhankintaan vaikuttavista tekijöistä. Asiakirjoja tarvitaan työtehtävien suorittamiseen, joten on ymmärrettävää, että asiakirja halutaan saada käsiin juuri silloin, kun sitä tarvitaan.

Suurin osa vastaajista on myös sitä mieltä, että asiakirjan luotettavuus ja uskottavuus on todella tärkeää. Vastaajien tiedonhankinnan kanavan valintaan vaikuttaa se, mistä he tietävät saavansa luotettavaa ja uskottavaa tietoa. Leckie, Pettigrew & Sylvain (1996, 185) toteavat myös omassa tutkimuksessaan tiedon luotettavuuden olevan tärkeä tiedonhankintaan vaikuttava tekijä. Tämä tulos on siten linjassa aikaisemman tutkimuksen kanssa. Asiakirjojen ollessa tiedonlähteinä luotettavan ja uskottavan tiedon tärkeys kertoo varmasti myös siitä, että yhtenä asiakirjan erityispiirteenä on nimenomaan tiedon luotettavuus, eheys ja autenttisuus asiakirjan todistusvoiman säilyttämiseksi. Todistusvoiman säilyminen on ensiarvoisen tärkeää, kun työskennellään asiakirjojen parissa. Tämän vuoksi luotettavan tiedon korostuminen juuri asiakirjoja haettaessa ei ole yllättävää.

Selvästi vähiten tiedonhankinnan kanavien valintaan on vaikutusta sillä, että Eutorin käyttäjä kääntyisi mieluummin henkilökanavan puoleen kuin järjestelmän puoleen. Tämä tukee aikaisempaa tulosta siitä, että vastaajat käyttävät mielellään formaaleja kanavia, kuten Eutoria, eikä järjestelmien käyttöön liity kynnystä. Henkilökanavan käyttö ei siis ole itseisarvo, eivätkä vastaajat koe järjestelmiä luotaantyöntävinä. Vastaajat ovat tottuneita järjestelmien käyttäjiä ja heidän työnsä on sellaista, että järjestelmien käyttö on olennainen osa heidän työtään. Vaikka henkilökanavia ei suosita vain sen vuoksi, että vastaajat asioisivat mieluummin henkilöiden kuin järjestelmien kanssa, ovat henkilökanavat, varsinkin kollegat, silti tärkeitä. Tämä näkyy jo aikaisemmissa tuloksissa.

Vastaajista vain pieni osa kertoo hakevansa asiakirjoja siten, miten heitä on koulutettu hakemaan. Koulutuksellakin tuntuu siis olevan pienempi vaikutus tiedonhankinnan kanavien käyttöön kuin voisi etukäteen ajatella. Aikaisemman tutkimuksen perusteella voisi odottaa koulutuksella olevan suurempi merkitys tiedonhankinnan kanavan käytössä. Toisaalta Eutorin käyttäjien kohdalla tulos ei ole yllätys. Tämä johtuu siitä, että vastaajat ovat varsin kokeneita Eutorin käyttäjiä. Koulutuksen merkitys varmasti vähenee sitä mukaan, kun omaa kokemusta kerääntyy lisää ja Eutorin käyttäjille muodostuu oma tapansa hakea asiakirjoja.

Vastaajat kokevatkin, että koulutusta enemmän heidän tiedonhankinnan kanavien käyttöönsä vaikuttaa heidän omat aikaisemmat kokemuksensa kanavien käytöstä ja se, miten he ovat tottuneet hakemaan tietoa. Singh, Klobas ja Anderson (2007) puhuvat tässä yhteydessä omasta tiedonhankinnan tyylistä, joka muotoutuu sitä mukaan, kun käyttäjä saa lisää kokemusta asiakirjojen hausta sähköisestä asiakirjajärjestelmästä. Sama tutkimus myös korostaa koulutuksen merkitystä sähköisen asiakirjajärjestelmän käytössä. Eutorin käyttäjien kohdalla voidaan sanoa, etteivät vastaajat koe hakevansa asiakirjatietoa niinkään sieltä, mistä heitä on opetettu hakemaan, vaan enemmän sieltä, mistä he ovat tottuneet löytämään tarvitun tiedon. Tulokset ovat siis myös linjassa aikaisemman tutkimuksen (esim. Leckie, Pettigrew, & Sylvain 1996) kanssa siitä, että omilla kokemuksilla ja tottumuksella on oma merkityksensä siinä, mitä kanavia käytetään.

Myöskään tarvitun tiedon muoto tai tiedon monimutkaisuus eivät näytä juuri vaikuttavan käyttäjien tiedonhankinnan kanavien käyttöön. On sitten kyseessä vaativa tai yksinkertainen tilanne, jossa asiakirjatietoa tarvitaan, muut seikat vaikuttavat enemmän siihen, miten tietoa hankitaan. Riippumatta siitä, hakeeko tiedonhakija yksinkertaista tietoa, jonka voi olettaa löytyvän helposti, tai sellaista tietoa, jonka tarve voi olla uusi tai yllättävä, ja jonka sijaintia hakija ei tiedä, nämä seikat eivät näytä vaikuttavan tiedonhankinnan kanavien käyttöön yhtä paljon kuin muut tutkitut tekijät. Esimerkiksi aikaisemmat kokemukset ohjaavat varmaan tässäkin tiedonhankinnan kanavien käyttöä enemmän kuin se, millaista tietoa, muodoltaan tai monimutkaisuudeltaan, hakija on hakemassa. Voidaan siis sanoa, että Leckien, Pettigrewin ja Sylvainin (1996, 185) mainitsema tiedon esitystapa eli tiedon muoto, ei tässä tutkimuksessa juuri vaikuta tiedonhankinnan kanavien käyttöön. Myöskään tarvitun tiedon monimutkaisuus ei ole kanavien käyttöön vaikuttava tekijä. Tiedon monimutkaisuuden vaikutuksesta tiedonhankintaan puhuvat niin Byström ja Järvelin (1995) tutkimuksessaan työtehtävän kompleksisuuden vaikutuksesta tiedonhankintaan kuin Leckie,

Pettigrew ja Sylvain (1996, 182), jotka mainitsevat tutkimuksessaan tiedontarpeen monimutkaisuuden tiedonhankintaan vaikuttavana tekijänä.

8.3 Tyytyväisyys Eutoriin tiedonhankinnan kanavana

Tämän tutkimuskysymyksen tarkoituksena on selvittää vastaajien tyytyväisyyttä Eutoriin. Samalla halutaan kuitenkin saada lisätietoa myös muihin tutkimuskysymyksiin ja pohtia sitä, mitä aikaisemmat tulokset kertovat vastaajien tyytyväisyydestä Eutoriin, ja tukevatko aikaisemmat tulokset tämän tutkimuskysymyksen tuloksia.

Vastaajat ovat melko tyytyväisiä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana. Tämä on samassa linjassa aikaisempien tämän tutkimuksen tulosten kanssa. Aikaisemmissa tuloksissa on tullut jo esiin, että Eutoria käytetään varsin usein, ja sitä pidetään tärkeänä tiedonhankinnan kanavana. Vastaajat ovat varsin kokeneita Eutorin käyttäjiä ja vastaajat ovat tottuneet käyttämään Eutoria ja muita järjestelmiä tiedonhakuun. Työssään vastaajat joutuvat jatkuvasti käyttämään erilaisia järjestelmiä, joten Eutorin käyttö on olennainen ja luonteva osa työtehtävien suorittamista. Kaikki nämä tekijät vahvistavat sitä, että vastaajat vaikuttavat olevan tyytyväisiä järjestelmän käyttöön.

Tyytyväisyydestä Eutoriin tiedonhankinnan kanavana kertoo esimerkiksi se, että suurin osa vastaajista löytää tarvitsemansa tiedon Eutorista melkein aina. Koska vastausmäärä on niin pieni, tuloksissa näkyy varmaankin se, että vastaajien joukossa on paljon kokeita Eutorin käyttäjiä ja se, että vastaajien joukossa on enemmän tietopalvelukäyttäjiä kuin todellisessa jakaumassa. Tästä syystä varsinkin tämä tulososio on sellainen, että tulosten analysoinnissa täytyy olla varovainen. Tuloksia ei voi luotettavasti katsoa koko perusjoukon tuloksina.

Noin kymmenesosalla vastaajista on vaikeuksia asiakirjojen haussa Eutorista. He eivät yleensä löydä tarvitsemaansa tietoa Eutorista ja tiedon haku ja hakulomakkeiden käyttö on heille vaikeaa. Nämä vastaajat myös kaipaavat lisää koulutusta. Näillä käyttäjillä voi olla vähemmän tarvetta järjestelmän käyttöön, he saattavat käyttää järjestelmää harvemmin ja siksi heillä voi olla vain vähän kokemusta Eutorin käytöstä. He saattavat olla myös suhteellisen uusia käyttäjiä.

8.4 Eutorin käytössä kohdatut ongelmat

Neljäntenä tutkimuskysymyksenä haluttiin selvittää sitä, mitkä tekijät aiheuttavat ongelmia Eutorin käyttäjien tiedonhankinnassa. Samalla selvitettiin sitä, kuinka usein vastaajat kohtaavat ongelmia tiedonhaussa Eutorilla ja miten he toimivat ongelmatilanteissa. Nämä tulokset kertovat enemmän

vastaajien kohtaamista ongelmista mutta ne antavat mielenkiintoista lisätietoa myös muihin tutkimuskysymyksiin.

Vastaajien kohtaamat ongelmat tukevat aikaisempaa tulosta siitä, että pieni osa vastaajista ei useinkaan löydä hakemaansa tietoa Eutorilla. Suunnilleen yhtä moni vastaaja myös kokee kohtaavansa usein ongelmia hakiessaan asiakirjoja Eutorilla. Voidaan sanoa, että vastaajien joukossa on sellaisia käyttäjiä, joilla on usein ongelmia asiakirjojen haussa. Toisaalta on enemmän sellaisia vastaajia, jotka kohtaavat ongelmia vain harvoin. Tämä tukee aikaisempaa pohdintaa siitä, että vastaajien joukossa on paljon kokeneita ja tottuneita Eutorin käyttäjiä, joilla ei ole vaikeuksia järjestelmän käytössä.

Tämä osion mielenkiintoinen tulos on se, että vastaajat kääntyvät ongelmatilanteessa eniten kollegan puoleen. Tämä tukee aikaisempia tuloksia kollegoiden tärkeydestä tiedonhankinnan kanavana. Jos vastaaja ei löydä tarvitsemaansa tietoa Eutorilla, kollegan apua on usein lähellä. Tästäkin syystä voidaan sanoa, että kollegoilla on suuri merkitys vastaajien tiedonhankinnan kanavien käytössä. Toiseksi eniten vastaajat kääntyvät oman organisaation Eutori-tuen puoleen, joten tässä kohdin näkyy myös tietopalvelun tärkeys ongelmatilanteissa. Vaikka oman organisaation tietopalvelun puoleen ei käännyttä usein, on se silti tärkeäksi koettu kanava, kuten aikaisemmissa tuloksissa on tullut esille. Tätä tukee myös saatu tulos siitä, että ongelmatilanteissa tietopalvelun rooli korostuu. Lähes yhtä paljon oman organisaation Eutori-tuen kanssa mainintoja sai Eutorin käyttöohjeet, joten edellisten informaalien kanavien rinnalla formaaleilla kanavilla, kuten oppailla, on oma roolinsa.

Tällä tutkimuskysymyksellä haluttiin selvittää, aiheuttaako Eutorin käytössä ongelmia Kostiaisen, Valtosen ja Vakkarin (2003) jaottelemat tekijät. Heidän jaottelunsa on hyvin laaja ja myös heidän kuusi ongelmia aiheuttavaa tekijää ovat hyvin laajoja. Tekijät pitävät sisällään paljon eri asioita, joten tämän tutkimuksen kohdalla merkitsee paljon se, miten kukin vastaaja on ymmärtänyt esimerkiksi järjestelmän toimimattomuuden. Kuudetta tekijää, keskeneräistä ohjelmistoversiota, ei tässä tarkastella, sillä Eutorista otettiin juuri käyttöön uusi ohjelmistoversio.

Tulosten perusteella ongelmia aiheuttaa eniten järjestelmän hitaus, toiseksi koulutuksen puute, kolmanneksi järjestelmän toimimattomuus, neljänneksi asenne ja viimeisenä pääsyoikeudet. Erot ovat varsin pienet, joten tulokset ovat varsin epätarkkoja kaikkien Eutorin käyttäjien osalta. Kannattaa myös huomata, että vastaajista ei monikaan pidä tekijöitä paljon ongelmia aiheuttavina

tekijöinä, vaan prosenttiluvut ovat yllättävän pienet. Useamman tekijän kohdalla suurimmat osuudet saa vaihtoehdoista ne, joissa tekijän ei koeta aiheuttavan ollenkaan tai ainakaan kovin paljoa ongelmia.

Järjestelmien hitaus suurimpana ongelmia aiheuttavana tekijänä on monien järjestelmien ongelma. Kuten Kostiaisen, Valtosen ja Vakkarin (2003) tutkimuksessa mainitaan, järjestelmän toimimattomuus on yksi ongelmia aiheuttava tekijä. Tässä tutkimuksessa hitaus on ajateltu olevan yksi mahdollinen järjestelmän toimimattomuuden esiintymismuoto, joka on haluttu erotella omaksi kysymyksekseen kyselylomakkeessa. Tässä tutkimuksessa nähdään siis järjestelmän hitauden ja muun toimimattomuuden olevan ongelmia aiheuttava tekijä.

Koulutuksen puute nähdään myös aiheuttavan ainakin jonkin verran ongelmia Eutorin käytössä tiedonhankinnan kanavana kolmannekselle käyttäjistä. Neljäsosa vastaajista ei näe tätä ongelmana ollenkaan, mutta vastaajien joukossa on myös sellaisia käyttäjiä, jotka kaipaavat lisää koulutusta. Tätä on pohdittu jo aikaisemmissakin osioissa ja vastaajien pitkän kokemuksen on todettu olevan yksi mahdollinen koulutuksen tarvetta vähentävä tekijä. Aikaisemmin tässä tutkimuksessa on todettu, että suuri osa vastaajista ei kaipaa lisää koulutusta, mutta osa vastaajista kokee tarvitsevansa lisää koulutusta. Tämä siis tukee aikaisempia tuloksia siitä, että koulutuksen tarve on varsin kaksijakoinen. Koulutus ongelmia aiheuttavana tekijänä tuli esiin myös muiden alan tutkijoiden tutkimuksissa (esim. Gunnlaugsdottir 2006).

Omaa asennetta ja pääsyoikeuksia ei nähdä kovinkaan suurina ongelmina, mutta joidenkin vastaajien mielestä nekin aiheuttavat ongelmia tiedonhankinnassa. Valtosen, Kostiaisen ja Vakkarin (2003) mainitsema oma asenne on tässä tutkimuksessa operationalisoitu siten, että sen katsotaan tarkoittavan sitä, että vastaaja käyttäisi mieluummin jotakin muuta tiedonhankinnan kanavaa kuin järjestelmää. Tämäkin on jo aikaisemmin tullut esiin tässä tutkimuksessa. Vain muutama vastaaja hakisi mieluummin muualta kuin Eutorista. Tämä tulos tukee aikaisempaa tulosta siitä, että vastaajat tuntevat käyttävän mielellään formaaleja järjestelmiä kuten Eutoria. Tiettyjä tiedonhankinnan kanavia ei siis käytetä sen vuoksi, että vastaajat suosisivat joko järjestelmiä tai henkilökanavia, vaan kanavan valintaan vaikuttavat muut seikat. Kanavan muodolla ei siis ole väliä. Tulos osoittaa siis, ettei Valtosen, Kostiaisen ja Vakkarin (2003) mainitsema asenne ole kovinkaan suuri ongelmia aiheuttava tekijä. Mutta kuten pääsyoikeuksien kohdalla, muutama vastaaja kokee nämäkin paljon ongelmia aiheuttaviksi tekijöiksi.

9 LOPUKSI

Tutkimuksen lopuksi voidaan sanoa, että vastaajat ovat kokeneita ja tottuneita hakemaan tietoa Eutorilla ja muilla järjestelmillä työtehtäviensä tueksi. Vastaajat eivät kiertele formaaleja tiedonhankinnan kanavia, vaan ne ovat tärkeä osa työtehtävien suorittamista. Tästä kertoo myös se, että vastaajat ovat kokeneita Eutorin käyttäjiä ja varsin tyytyväisiä järjestelmään tiedonhankinnan kanavana. Ongelmia Eutorin käytössä aiheuttaa eniten järjestelmän hitaus ja koulutuksen puute. Formaaleiden kanavien lisäksi tärkeä tiedonhankinnan kanava on myös kollegoiden apu. Kollegoiden tai muiden informaalien kanavien puoleen ei käännyttä siksi, että vastaajat suosivat henkilökanavia järjestelmien sijaan, vaan tiedonhankinnan kanavan valintaan vaikuttavat muut tekijät. Asiakirjan saaminen käsiin nopeasti ja vähällä vaivalla on tärkeää, ja omat kokemukset ja omat tiedonhankinnan tavat ohjaavat tiedonhankintaa.

Tutkimuksen suurimpana rajoitteena on kyselyn vähäinen vastausmäärä, jonka vuoksi alkuperäisiin tutkimuskysymyksiin ei voida vastata. Tästä huolimatta tutkielma tarjoaa mielenkiintoista tietoa vastaajien käyttämistä tiedonhankinnan kanavista, tiedonhankinnan käyttöön vaikuttavista tekijöistä, tyytyväisyydestä Eutorin käyttöön sekä ongelmista Eutorin käytössä tiedonhankinnan kanavana. Pieni vastausmäärä aiheuttaa kuitenkin epävarmuutta tulosten analysoinnissa myös näiden uusien tutkimuskysymysten kohdalla. Tuloksia ei voida yleistää kovin luotettavasti kaikkia Eutorin käyttäjiä koskeviksi, sillä vastaajien joukossa on huomattavasti enemmän tietopalvelukäyttäjiä suhteessa oikeaan Eutorin käyttäjämäärään, joten tällaiset tekijät voivat vaikuttaa tuloksiin ja vääristää niitä. Toinen tuloksiin vaikuttava tekijä on se, että suurin osa vastaajista on hyvin kokeneita käyttäjiä. Lisäksi suurten virhemarginaalien vuoksi kaikkia Eutorin käyttäjiä koskevat tulokset ovat varsin epätarkkoja.

Toinen tutkielman rajoitteista on kyselylomakkeen pituus. Kyselylomake oli varsin pitkä ja siihen oli yritetty saada paljon kysymyksiä monesta eri aihealueesta. Kysymyksiä oli niin tiedonhankinnan kanavista, Eutorin käytössä kohdatuista ongelmista ja tyytyväisyydestä Eutorin käyttöön. Kun kysymyksiä oli näin monelta alueelta, kysymyksiä oli varsin paljon. Keskittyminen vain johonkin näistä olisi ollut järkevää, sillä silloin olisi ollut mahdollista kysyä laajemmin ja tarkemmin yhdestä ilmiöstä. Nyt lomakkeessa kysytään monesta asiasta vähän, vaikka olisi ollut hyödyllistä kerätä jostakin alueesta kattavampaa ja syvempää tietoa. Nyt kyselylomakkeen tiivistys johti siihen, että

lomakkeesta jäi pois monta sellaista kysymystä, jotka olisivat voineet tuoda merkittävästi lisätietoa välittuihin tutkimuskysymyksiin. Esimerkiksi tiedonhankinnan ongelmia aiheuttavista tekijöistä olisi saanut kattavampaa tietoa, jos erilaiset tekijät olisi purettu pienemmiksi palasiksi. Nyt jäi vastaajan itsensä tehtäväksi määritellä se, mitä esimerkiksi järjestelmän toimimattomuudella tarkoitetaan.

Jatkotutkimustarve voidaan nähdä ainakin siinä, mitä uutta nimenomaan asiakirjojen erityispiirteet tuovat asiakirjojen hakuun. Kun asiakirjoja haetaan, on tärkeää pitää mielessä niiden ainutlaatuiset ominaispiirteet. Monet erityispiirteet, kuten asiakirjan autenttisuus, elinkaaren vaiheet, asiakirjojen liittäminen suurempaan kontekstiin, eli siihen asiaan, johon asiakirjat kuuluvat, tuovat erityispiirteitä asiakirjojen hakuun. Lisäksi asiakirjojen hakua erilaisista asiakirja- ja asianhallintajärjestelmistä olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin, sillä esimerkiksi asiakirjalle annettavat metatiedot eroavat monin tavoin muiden dokumenttien metatiedoista johtuen juuri asiakirjan ominaispiirteistä.

Toisaalta olisi mielenkiintoista tutkia tarkemmin laajemmin sellaisten organisaatioissa työskentelevien tiedonhankintaa, jotka käyttävät työssään paljon asiakirjoja. Tässä tutkimuksessa ei ollut mahdollista ottaa tarkasteluun koko Leckien, Sylvainin ja Pettigrewn (1996) ammatillisen tiedonhankinnan mallia ja kaikkia sen komponentteja. Laadullinen tutkimus, jossa tarkasteltaisiin laajemmin koko käyttäytymisen prosessia, olisi mielenkiintoista toteuttaa. Anneli Sundqvist (2009) on jo tehnyt aiheesta varsin laajan tutkimuksen, mutta Suomessa vastaavaa tutkimusta ei juuri ole. Suomessa tehty vastaavanlainen tutkimus voisi tuoda uutta tietoa esiin esimerkiksi asioiden hyödyntämisestä asiakirjojen hankinnassa.

LÄHTEET

Allen, T.J. 1977. Managing the flow of technology: Technology transfer and the dissemination within the R&D organization. Cambridge, Mass. MIT Press.

Arkistolaitos. 2000. Arkistolaitoksen suositus arkistonmuodostussuunnitelman laadinnan, käytön ja ylläpidon periaatteiksi. Helsinki. Saatavana verkossa: [http://www.arkisto.fi/fi/normit/liitteet/arkistolaitoksen-suositus-arkistonmuodostussuunnitelman-periaatteiksi/] Luettu 14.2.2012.

Belkin, N.J., Brooks, H.M., & Oddy, R.N. 1982. Ask for information retrieval. *Journal of Documentation* 38 (2), 61 - 71.

Byström, K. & Järvelin, K. 1995 Task complexity affects information seeking and use. *Information Processing & Management* 31 (2), 191 - 213.

Case, D. O. 2002. Looking for information: A survey of research on information seeking, needs, and behavior. Amsterdam: Academic Press.

Dervin, B., & Nilan, M. 1986. Information needs and uses. *Annual review of information science and technology* 22, 3 - 33.

Duff, W. M., Craig, B., & Cherry, J. 2004. Finding and using archival resources: A cross Canada survey of historians studying Canadian history. *Archivaria*, 58, 51 - 80. Saatavana verkossa: [http://journals.sfu.ca/archivar/index.php/archivaria/issue/view/417/showToc] Luettu 7.4.2012.

Duff, W. M. & Johnson, C. A. 2002 Accidentally found on purpose: information-seeking behavior of historians in archives. *Library Quarterly* 72 (4), 472 - 496.

Duff, W. M., & Johnson, C. A. 2003. Where is the list with all the names? Information-seeking behaviour of genealogists. *The American Archivist* 66 (1), 79 - 95. Saatavana verkossa: [http://archivists.metapress.com/content/1375uj047224737n/] Luettu 2.7.2010.

Eutori 3. Käyttäjän opas. 2010. [Käyttö rajoitettu].

Gunnlaugsdottir, J. 2006. The implementation and use of ERMS. A study in icelandic organizations. *Acta Universitatis Tamperensis*; 1185. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavana verkossa: [http://acta.uta.fi/teos.php?id=10897] Luettu 7.4.2012.

Haasio, A. & Savolainen, R. Internetix-oppimateriaali. Tiedonhankinnan keskeiset käsitteet. Saatavana verkossa: [http://oppimateriaalit.internetix.fi/fi/avoimet/0viestinta/informaatiotutkimus/po1/tiedonhankinta/keskeise] Luettu 20.2.2012.

Haasio, A. & Savolainen, R. Internetix –oppimateriaali. Tiedonhankintatutkimus osana informaatiotutkimusta. Saatavana verkossa:

[<http://oppimateriaalit.internetix.fi/fi/avoimet/0viestinta/informaatiotutkimus/po1/tiedonhankinta/tiedonha>] Luettu 4.2.2012.

Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Hackman, J.R. 1969. Toward understanding the role of tasks in behavioral research. *Acta Psychologica* 31, 97 - 128.

Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita, 7. - 8. painos.

Ingwersen, P. 1992. Information retrieval interaction. London: Taylor Graham.

Kostiainen, Valtonen & Vakkari. 2003. Information seeking in pre-trial investigation with particular reference to records management. *Archival Science* 3 (2), 157 - 176.

Leckie, G. J., Pettigrew, K. E. & Sylvain, C. 1996. Modelling the information seeking of professionals: A general model derived from research on engineers, health care professionals and lawyers. *Library Quarterly* 66 (2), 161 - 193.

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2010. Tietojärjestelmäseloste. Eutori. Saatavana verkossa: [http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=20217&name=DLFE-10515.pdf] Luettu 28.1.2012.

Lundeen, G.W., Tenopir C. & Wermager, P. 1994. Information Needs of Rural Health Practitioners in Hawaji. *Bulletin of the Medical Library Association* 82 (2), 197 - 205.

Lybeck, J. et al. 2006. Arkistot yhteiskunnan toimiva muisti. Asiakirjahallinnon ja arkistotoimen oppikirja. Helsinki: Arkistolaitos. Saatavana verkossa: [http://www.arkisto.fi/uploads/Palvelut/Julkaisut/asiakirjahallinnon_oppikirja.pdf] Luettu 4.2.2012.

Marchionini, G. 1995. Information seeking in electronic environments. New York: Cambridge University Press.

European Commission 2008. MoReq2 specification: model requirements for the management of electronic records: update and extension 2008. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities. Saatavana verkossa: [http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/doc/moreq2_spec.pdf] Luettu 7.4.2012.

Rastas, P. 1994. Arkistotoimi ja asiakirjahallinto. Helsinki: VAPK-Kustannus. 2. uudistettu painos.

Roos, C.-M. 2004. Asiakirjahallinnon opas. Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisuja 23/2004. Saatavana verkossa: [http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/04_09_01_roos.pdf] Luettu 16.4.2010.

SFS ISO 15489-1. 2007. Tieto ja dokumentointi. Asiakirjahallinto. Osa 1: Yleistä. Helsinki: Suomen standardoimisliitto.

- Singh, P; Klobas, J.E. & Anderson, K. 2007. Information Seeking Behaviour of Electronic Records Management Systems (ERMS) Users: Implications for Records Management Practices. *Human IT* 9 (1), 135 - 181. Saatavana verkossa: [<http://etjanst.hb.se/bhs/ith/1-9/psjkka.pdf>] Luettu 7.4.2012.
- Stevens, M. 1977. The Historian and Archival Finding Aids. *Georgia Archive* 5 (77), 64 - 74.
- Stieg, M. F. 1981. The Information of Needs of Historians. *College & Research Libraries* 42 (6), 549 - 560.
- Sundqvist, A. 2009. Search processes, user behaviour and archival representational systems. Mid Sweden University Doctoral Thesis 72. Sundsvall: Mittuniversitetet. Saatavana verkossa: [<http://miun.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:213633>] Luettu 7.4.2012.
- Taanila, A. 2011. Tilastollisen päättelyn alkeet. Saatava verkossa: [<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/p/paattelyalkeet.pdf>] Luettu 3.3.2012.
- Tuomi, Jouni. & Sarajärvi, Anneli. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Valtonen, M.R. 2005. Tapaustutkimus poliisin esitutkinnan dokumentoinnista: asiakirjahallinnan näkökulma. *Arkistoyhdistyksen julkaisuja* 10, Helsinki: Arkistoyhdistys Ry. Saatavana verkossa: [<http://acta.uta.fi/teos.php?id=10792>] Luettu 7.4.2012.
- Wilson, T. D. 1999. Models in information behaviour research. *Journal of Documentation* 55 (3), 249 - 270. Saatavilla Emerald -tietokannasta: [<http://www.emeraldinsight.com/index.htm>] Luettu 9.2.2012.
- Wilson, T.D. 2000. Human information behaviour. *Informing Science Research* 3 (2), 49 - 56. Saatavana verkosta: [<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>] Luettu 9.2.2012
- Zipf, G. K. 1949. *Human behavior and the Principle of Least Effort: An Introduction to Human Ecology*. Cambridge, Mass.: Addison-Wesley Press.

Liite 1 Kyselylomake

Kysely EUTORI:n käyttäjien tiedonhankinnan tavoista

Tämä kysely on osa Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitoksella toteutettavaa pro gradu -tutkielmaa. Tutkielmassa pyritään selvittämään Eutorin käyttäjien tiedonhankintakäyttäytymistä eli tarkastellaan esimerkiksi Eutorin käyttöä suhteessa muihin tiedonhankinnan tapoihin, käyttäjien tyytyväisyyttä Eutorin käyttöön sekä käyttäjien kohtaamia ongelmia heidän hakiessa asiakirjatietoa Eutorilla.

Kyselyn aineistoa hyödynnetään pro gradu -tutkielman lisäksi Valtioneuvoston kanslian EU-tiedonhallinnassa Eutorin käytettävyyden selvittämiseksi ja tästä syystä aineisto luovutetaan EU-tiedonhallintaan. Aineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja siten, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Pakolliset kysymykset on merkitty tähdellä (*). Vastaathan viimeistään 1.7.2011.

Kiitos vastauksestasi!

Taustatiedot

1. Oma organisaatiosi?*

-Valitse tästä-

2. Asemasi organisaatiossa?

- Asemasi
- Valmistelija/asiantuntija
 - EU-koordinaattori
 - Tietopalvelukäyttäjä
 - Assistentti/muut avustavat tehtävät

3. Mihin Eutorin käyttäjäryhmään kuulut?

- Käyttäjäryhmät*
- Katselukäyttäjä
 - Laatijakäyttäjä
 - Kirjaajakäyttäjä, joka ei työskentele tietopalveluyksikössä
 - Tietopalvelukäyttäjä
 - En osaa sanoa

4. Kuinka usein käytät Eutoria?

- Käytän Eutoria
- Päivittäin
 - Viikoittain
 - Kuukausittain
 - Harvemmin

5. Kuinka pitkä kokemus sinulla on Eutorin käytöstä?

- Käyttökokemus
- alle vuosi
 - 1-2 vuotta
 - 3-4 vuotta
 - 5 vuotta tai enemmän

6. Miten käytät Eutoria työssäsi? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Katselen asiakirjoja
- Laadin asiakirjoja
- Haen asiakirjoja
- Kirjaan asiakirjoja
- Rekisteröin asiakirjoja
- Tietopalvelutehtävät

Koulutus Eutori-järjestelmän käyttöön ja tiedonhakutaidot

7. Mihin näistä Eutori koulutuksista olet osallistunut? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Yleisesittely | <input type="checkbox"/> Ministeriön oma koulutus |
| <input type="checkbox"/> Laadintakoulutus | <input type="checkbox"/> Jaostosihteerin ja EU-koordinaattorien koulutus |
| <input type="checkbox"/> Hakukoulutus | <input type="checkbox"/> HelpDesk -koulutus |
| <input type="checkbox"/> Tietopalvelukoulutus | <input type="checkbox"/> Henkilökohtainen opastus |

8. Kuinka paljon olet saanut koulutusta Eutorin käyttöön?

- Koulutusmäärä En ollenkaan
 1-4 tuntia
 5-8 tuntia
 9 tuntia tai enemmän

9. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

	Samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa
Haen usein asiakirjatieta Eutorista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen usein asiakirjatieta erilaisista asiakirja- tai asianhallintajärjestelmistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen usein tietoa erilaisista tietokannoista (esim. kirjastoiden tietokannat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen usein tietoa internetistä (esim. Google)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut riittävästi koulutusta asiakirjatiedon hakuun Eutorilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjojen haku Eutorilla on mielestäni helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiedonhankinnan tavat

10. Kuinka usein toimit seuraavilla tavoilla saadaksesi käsiin Eutori-asiakirjan?

	Päivittäin	Muutamana kerran viikossa	Muutamana kerran kuussa	Harvemmin	En koskaan	En osaa sanoa
Haet asiakirjaa Eutorista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyt oman ministeriön tietopalvelun puoleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyt VNK:n EU-tiedonhallinnan puoleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyt kollegan puoleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyt avustajan tai sihteerin puoleen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pyydät asiakirjan laatijaa lähettämään asiakirjan esimerkiksi sähköpostitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Council Extranet tai muut EU-asiakirjoja sisältävät järjestelmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jotain muuta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "Jotain muuta", määrittele tähän, millä muilla tavoilla olet hakenut Eutori-asiakirjan

12. Mikä on **ENSISIJAINEN** tiedonhankinnan tapa, jonka puoleen käännyt tarvitessasi Eutori-asiakirjaa?

	Usein	Silloin tällöin	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Eutori	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman organisaation tietopalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VNK:n EU-tiedonhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kollega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustaja tai sihteeri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjan laatija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Council Extranet tai muut EU-asiakirjoja sisältämät järjestelmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Jos vastasit edelliseen kysymykseen "jokin muu", määrittele tähän, miten muuten olet ensisijaisesti hakenut käsiisi Eutori-asiakirjan

14. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia tapoja asiakirjatiedon hankinnassa?

	Erittäin tärkeä	Melko tärkeä	Siltä väliltä	Ei kovinkaan tärkeä	Ei yhtään tärkeä	En osaa sanoa
Asiakirjan haku Eutorista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman ministeriön tietopalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VNK:n EU-tiedonhallinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kollegat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Avustajat ja sihteerit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakirjan laatija	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Council Extranet tai muut EU-asiakirjoja sisältämät järjestelmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiedonhankinnan tapoihin vaikuttavat tekijät

15. Seuraavat väitteet liittyvät Eutorissa olevan asiakirjatiedon hakuun. Mitä mieltä olet väitteistä?

	Samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	En samaa enkä eri mieltä	Osittain eri mieltä	Eri mieltä	En osaa sanoa
Haen asiakirjatietoa sillä tavalla, miten olen tottunut hakemaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen asiakirjatietoa sillä tavalla, miten olen aikaisemminkin löytänyt tarvitsemi tiedon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen asiakirjatietoa sillä tavalla, miten minua on opitettu hakemaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen asiakirjatietoa sieltä, mistä saan sen mahdollisimman helposti käsiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen asiakirjatietoa sieltä, mistä tiedän sen löytyvän nopeimmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen asiakirjatietoa sieltä, mistä tiedän saavani luotettavaa ja uskottavaa tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haen asiakirjatietoa sieltä, mistä tiedän saavani tarkkaa ja yksityiskohtaista tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysyn mieluummin toiselta henkilöltä, esimerkiksi kollegalta tai tietopalvelusta, kuin käytän järjestelmää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeää, että asiakirja löytyy juuri silloin, kun sitä tarvitsen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeää, että asiakirja löytyy mahdollisimman lyhyessä ajassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
On tärkeää, että asiakirja löytyy mahdollisimman vähällä vaivalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsemi asiakirjatiedon monimutkaisuus vaikuttaa siihen, mistä haen tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsemi tiedon muoto vaikuttaa siihen, mistä haen tietoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiedonhaku

16. Kuinka usein toimit seuraavilla tavoilla Eutorissa? ?

	Päivittäin	Viikoittain	Kuukausittain	Harvemmin	En koskaan
Haet yläpalkin pikahauulla asiakirjan tunnisteiden perusteella?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haet yläpalkin pikahauulla asiakirjan sisällön perusteella?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytät asiakirjan hakulomaketta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytät asian hakulomaketta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytät laajaa hakulomaketta?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Hakulomakkeiden käyttö

- Onko hakulomakkeiden käyttö mielestäsi
- Yksinkertaista
 - Melko yksinkertaista
 - Melko vaikeaa
 - Vaikeaa

18. Perustelusi ja kommenttisi edelliseen kysymykseen

19. Kommenttisi tai kehittämissi Eutorin hakutoiminnoista

Tyytyväisyys Eutorin käyttöön

20. Kuinka usein saat tarvitsemasi tiedon hakiessasi seuraavilla tavoilla?

	Aina	Melkein aina	Silloin tällöin	Harvoin	Tuskin koskaan	En osaa sanoa
Hakiessasi Eutorilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysyessäsi apua oman ministeriön tietopalvelusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kysyessäsi apua VNK:n EU-tiedonhallinnasta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Kuinka tyyväinen olet seuraaviin tiedonhankinnan tapoihin?

	Erittäin tyyväinen	Melko tyyväinen	En tyyväinen enkä tyytymätön	Melko tyytymätön	Erittäin tyytymätön	En osaa sanoa
Eutoriin asiakirjatiedon hankinnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oman ministeriön tietopalveluun asiakirjatiedon hankinnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VNK:n EU-tiedonhallintaan asiakirjatiedon hankinnassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ongelmat Eutorin käytössä

22. Kuinka usein kohtaat seuraavia tilanteita hakiessasi asiakirjatietoa Eutorilla?

	Päivittäin	Muutaman kerran viikossa	Muutaman kerran kuukaudessa	Harvemmin	En osaa sanoa
Kohtaan ongelmia asiakirjojen haussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huomaan, etten osaa suorittaa tarvitsemaani hakua Eutorilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän nopeasti tarvitsemani asiakirjan tai tiedon hakiessani Eutorilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Huomaan, että Eutori on nopein tapa saada tarvitsemani tieto käsiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyin oman ministeriön tietopalvelun puoleen, kun en itse löydä asiakirjaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyin VNK:n EU-tiedonhallinnan puoleen, kun en itse löydä asiakirjaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Kuinka paljon seuraavat tekijät aiheuttavat mielestäsi ongelmia hakiessasi asiakirjatietoa Eutorista?

	Paljon	Jonkin verran	Ei paljon eikä vähän	Ei kovinkaan paljon	Ei ollenkaan	En osaa sanoa
En ole saanut tarpeeksi koulutusta asiakirjojen hakuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En tiedä, miten Eutorista kannattaisi hakea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmä ei toimi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Järjestelmä on hidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla ei ole pääsyoikeutta tarvitsemaani asiakirjaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluaisin saada tiedon käsiini mieluummin muualta kuin Eutorista hakemalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jokin muu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Jos vastasit edelliseen kysymyksen "Jokin muu", määrittele tähän, mikä muu tekijä aiheuttaa ongelmia hakiessasi tietoa Eutorilla

25. Kuinka usein toimit seuraavilla tavoilla, jos et löydä tarvitsemaasi asiakirjatietoa Eutorilla?

	Usein	Silloin tällöin	Harvoin	En koskaan	En osaa sanoa
Käännyin organisaation oman Eutori-tuen puoleen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyin EU-tiedonhallinnan HelpDeskin puoleen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyin kollegan puoleen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyin organisaation ATK-tuen puoleen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käännyin organisaation EU-koordinaation tai vastaavan yksikön puoleen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etsit apua hakuun Eutorin käyttöohjeista?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Et tee mitään ja tieto jää löytymättä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jotain muuta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Jos vastasit edelliseen kysymykseen jotain muuta, määrittele tähän, miten toimit ongelmatilanteessa

Muuta kommentoitavaa? Tähän voit kommentoida kyselylomaketta tai kysymyksiä vapaasti

Kiitos osallistumisestasi tutkimukseen!

Hanna Järvinen (sähköpostiosoite)