

**Opiskelijakirjastosta oppimiskeskukseksi –
MODERNIEN OPPILAITOSKIRJASTOJEN LAADUN
ARVIOINTIMALLI**

**Tapaustutkimus: Helsingin yliopiston opiskelijakirjaston uusien
palveluiden suunnittelu**

Ari Rouvari
Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimuksen laitos
Informaatiotutkimuksen pro
gradu -tutkielma
7.10.2001

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	5
2. OPPIMISYMPÄRISTÖT	7
2.1. OPPIMISYMPÄRISTÖN MÄÄRITTELYÄ	9
2.2. OPPIMISKESKUS.....	10
2.3. HELSINGIN YLIOPISTON KIRJASTOLAITOKSEN OPPIMISKESKUSSUUNNITELMIA	11
2.4. TAMPEREEN YLIOPISTON KIRJASTOLAITOKSEN OPPIMISKESKUSSUUNNITELMIA	12
3. ESIMERKKEJÄ OPPIMISKESKUKSISTA.....	13
3.1. BATHIN YLIOPISTON KIRJASTO	14
3.2. SHEFFIELD HALLAMIN ADSETTS CENTRE	18
3.3. OPETUSKIRJASTO	21
3.3.1. OPETUSKIRJASTOJEN UUSI RAKENNE.....	22
3.3.2. OPETUSKIRJASTOJEN TAVOITTEET	23
3.3.3. THE TEACHING LIBRARY KALIFORNIAN YLIOPISTO, BERKELEY	25
3.4. KUOPIO YLIOPISTON OPPIMISKESKUS	27
3.5. TERKON OPPIMISKESKUS.....	29
3.6. TIEDEKIRJASTO TRITONIA.....	31
4. MONIKANAVAMALLI.....	32
4.1. MONIKANAVAINEN PALVELUMALLI	32
4.2. SÄHKÖISET KIRJASTOT.....	35
5. LAATUFILOSOFIA.....	37
5.1. LAATUTARKASTELUN SOVELTAMINEN.....	37
5.2. NELJÄ TARKASTELUNÄKÖKULMAA	38
5.3. LAADUN OHJAUSPERIAATTEET	38
5.4. LAATU JA LAATUJOHTAMINEN.....	39
5.5. PROSESSIJOHTAMINEN	42
6. ARVIOINTITUTKIMUS.....	45
6.1. ARVIOINNIN TEORIASTA.....	45

6.2. TIEDE, ARVOT JA ARVIOINTITUTKIMUS	46
6.3. ARVIOINTITUTKIMUKSEN HYÖDYNTÄMINEN	48
6.4. NÄKÖKULMIA ARVIOINTITUTKIMUKSEEN	49
6.5. ARVIOINTITUTKIMUKSEN KEHITTYMINEN.....	51
6.6. ARVIOINTITUTKIMUKSEN METODIKIRJALLISUUTTA	51
7. OPPIMISKESKUKSEN PALVELUIDEN ITSEARVIOINTI.....	55
7.1. OPPIMISKESKUSTEN ARVIOINTIMALLI.....	55
A) <i>Strateginen ulottuvuus</i>	56
B) <i>Fyysinen ulottuvuus</i>	58
C) <i>Tekninen ulottuvuus</i>	58
D) <i>Didaktinen ulottuvuus</i>	59
E) <i>Sosiaalinen ulottuvuus ja palvelujen saavutettavuus</i>	60
7.1.1. TEKNOLOGINEN JA DIDAKTINEN INNOVATIIVISUUS.....	61
7.2. KOMMENTTEJA ARVIOINTIMALLISTA	65
8. HELSINGIN YLIOPISTON OPISKELIJAKIRJASTO	66
8.1. OPISKELIJAKIRJASTON PALVELUMALLI.....	67
8.1.1. LÄHIPALVELUT.....	67
8.1.2. VERKKOPALVELUT.....	68
8.1.3. PUHELINPALVELUT	69
9. KESKUSTAKAMPUKSEN OPPIMISKESKUSSUUNNITELMA	71
9.1. OPPIMISKESKUKSEN PALVELUT.....	72
9.2. TAUSTAKARTOITUS	73
9.2.1. ARVIO LIIKENNEVIRROISTA	74
9.3. OPPIMISKESKUKSEN PALVELUT JA TILAT VUONNA 2003	77
9.4. OPETTAJIEN PEDAGOGINEN KOULUTUS JA TUKIPALVELUT.....	80
9.5. HENKILÖKUNNAN TYÖTILAT, TAUKOTILAT JA MUUT TILAT	81
9.6. OPPIMISKESKUKSEN KUSTANNUKSET.....	82
9.6.1. KUSTANNUSTEN KOHDENTAMISPERIAATTEET.....	83
9.7. KESKITTÄMISEN ETUJEN ARVIOINTIA	85
10. OPPIMISKESKUKSEN KIRJASTOPALVELUT	86

10.1. KÄYTTÖOIKEUKSIEN JA AINEISTOJEN HANKINTA JA HALLINNOINTI	87
10.2. DIGITAALISEN OPINTOAINEISTON JULKAISU- JA JAKELUKANAVAT -HANKE.....	88
10.3. ELEKTRONISET LUKUSALIT JA OPPIMATERIAALIPANKKI	89
10.4. ELEKTRONISTEN OPISKELIJAPALVELUIDEN INTEGROINTI.....	89
10.5. AKATEEMISET VERKKOTAIDOT -HANKE.....	90
11. OPPIMISKESKUSSUUNNITELMAN ARVIOINTI	91
11.1. STRATEGINEN ULOTTUVUUS.....	92
<i>Miten oppimiskeskus toteuttaa virtuaaliyliopistovisiota ja yliopiston strategioita?</i>	92
<i>Verkostoituminen ja yhteistyö</i>	94
<i>Organisaatio ja asiakassuuntautuneisuus.....</i>	94
<i>Tietojärjestelmät</i>	95
11.2. FYYSINEN ULOTTUVUUS	96
<i>Tilat ja välineet, tilojen soveltuvuus ja niiden muuntelumahdollisuus.....</i>	96
11.3. TEKNINEN ULOTTUVUUS.....	99
<i>Koneiden ja laitteiden määrä ja laatu</i>	99
11.4. DIDAKTINEN ULOTTUVUUS	100
<i>Pedagogisten innovaatioiden hyödyntäminen.....</i>	100
<i>Tiedonhankinnan -käsittelyn ja kriittisen arvioinnin taidot modernissa mediaympäristössä.....</i>	102
<i>Koulutus ja neuvonta</i>	102
11.5. SOSIAALINEN ULOTTUVUUS JA PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS	104
<i>Palvelujen saavutettavuus</i>	104
<i>Henkilökunta</i>	106
<i>Käyttö ja oheispalvelut</i>	107
12. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ.....	107
13. KIRJALLISUUS	110
13.1. OPPIMISKESKUKSIA JA MUITA LINKKEJÄ.....	116
13.2. SEMINAARIT	116
ARVIOINTILOMAKE	LIITE 1

1. JOHDANTO

Yliopistojen strategioiden mukaan yliopisto-opetus on muuttumassa opiskelijälähtoisemmäksi. Myös opetuksen tukipalvelujen, kuten kirjasto- ja atk-palveluiden tulisi olla opiskelijälähtöisiä. Virtuaaliyliopiston myötä verkon hyödyntäminen opetuksessa ja oppimisessa lisääntyy. Opiskelijoiden vastuu myös kasvaa itsenäisen työskentelyn ja verkko-opiskelun lisääntymisen seurauksena. Yliopistoissa ja muissa oppilaitoksissa on eri organisaatioiden tuottamia palveluita alettu keskittämään oppimiskeskukseen. Oppimiskeskukset ovat opiskelun ja opetuksen palvelutaloja, opiskelijoiden työpaikkoja. Oppimiskeskuksissa tarjotaan erilaisia opiskelua tukevia palveluja, joista keskeisimpiä ovat kirjasto-, atk- ja opetuspalvelut. Informaatioteknologian käytön ja informaation hallintataitojen tarpeiden lisääntyessä kirjastojen merkitys yliopisto-opetuksessa kasvaa.

Opetusministeriö asetti 1999 valtakunnallisen työryhmän tehtäväksi laatia yliopistojen kirjastotoimen kehittämisen toimenpideohjelman. Tehtävässä tuli keskittyä teknologisen kehityksen aiheuttamiin muutoksiin, tietoaineistojen turvaamiseen sekä opetuksen ja tutkimuksen muutosten vaikutusten arviointiin kirjastopalveluiden kysynnässä.

Opetusmenetelmien muuttuessa opiskelijälähtoisemmiksi integroituvat kirjastot entistä tiiviimmin opetukseen ja opiskeluun. Kirjastojen rooli korostuu keskitettäessä opiskelun ja opetuksen palvelutoimintoja oppimiskeskukseen. Tutkiva oppiminen edellyttää opiskelijoilta hyviä tiedonhankintataitoja. Näitä taitoja kirjastot tukevat palveluillaan, kouluttamalla ja tarjoamalla opiskelijoiden käyttöön riittävän helppokäyttöisiä käyttöliittymiä. Kirjastolla on tärkeä merkitys myös elektronisen oppimateriaalin tuottajana. (Yliopistokirjastojen rakenteellisen...2000: 9)

Keväällä 1999 valmistuneen *Koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategia vuosille 2000-2004* tavoitteisiin kuuluu virtuaaliyliopiston perustaminen.

Virtuaaliyliopistolla tarkoitetaan yliopistojen, yritysten ja tutkimuslaitosten yhteistyössä tuottamia verkon kautta käytettäviä korkeakoulutasoisia elinikäisen opiskelun mahdollistavia koulutuspalveluja (Yliopistokirjastojen rakenteellisen... 2000: 9). Oppimisympäristöjen kehittäminen ja oppimiskeskusten järjestäminen kuuluu yliopistojen virtuaaliyliopisto hankkeeseen. Kirjastolla tulee olemaan merkittävä osa virtuaaliyliopistopalvelujen kehittämisessä. Virtuaaliyliopiston ja oppimiskeskuksien kehittäminen vaativat yliopistokirjastoilta uudenlaisia panostuksia, mikä tarkoittaa myös hankintamäärärahan tason nostamista oppimisympäristössä tarvittavien laitteiden hankkimiseksi, niiden ylläpitokustannusten kattamiseksi ja elektronisen oppimateriaalin hankintaa varten.

Tarkastelen tutkielmassa valtakunnallisen virtuaaliyliopistohankkeen myötä lisääntyvän verkko-opiskelun, elektronisten opintoaineistojen käytön ja avoimien oppimisympäristöjen vaikutuksia yliopistokirjastojen tehtäviin. Keskityn erityisesti Helsingin yliopiston opiskelijakirjaston rooliin opiskelun ja opetuksen tukijana. Työni on tapaustutkimus Opiskelijakirjaston kehittämisestä osaksi oppimiskeskusta. Oppimiskeskus on palvelukokonaisuus, johon kootaan eri palvelutuottajien opiskelija- ja opettajapalvelut. Palveluja suunniteltaessa on huomioitava niiden fyysinen, tekninen, didaktinen ja sosiaalinen aspekti. Laajemmin työni on näkemys yliopistokirjastojen kehittämistarpeista ja -mahdollisuuksista.

Käytän tarkastelussa metodisena apuvälineenä itse kehittelemääni oppimiskeskusten arviointimallia. Arviointimalli perustuu Jyri Mannisen (*Osaajien koulutus 2000-luvulla*) tekemään pedagogisten ja teknologisten innovaatioiden arviointikriteeristöön. Mallin taustana ovat laatuteoriat ja -filosofia. Laatufilosofia näkyy käytännössä yleensä joko organisaation laatu- tai prosessijohtamisena. Arviointi kuuluu osana laatujohtamiseen, joten käsittelen teoriaosuudessa myös arviointitutkimusta. Lisäksi tutkielmassa on katsaus kasvatustieteellisiin oppimisympäristökäsityksiin ja –terminologiaan.

2. OPPIMISYMPÄRISTÖT

Oppimisympäristössä on neljä ulottuvuutta. Sen pitäisi olla samanaikaisesti sosiaalinen, fyysinen, tekninen ja didaktinen (Manninen 2000: 30).

Oppimisympäristö on siis paikka, tila, yhteisö tai toimintakäytäntö, jonka tehtävänä on edistää oppimista (Matikainen 2000: 10). Oppimisympäristö ideana perustuu konstruktiviseen oppimiskäsitykseen. Painopiste on siirtynyt opettamisesta opiskelijan oppimiskyvyn kehittämiseen. Oppiainekeskeisestä opetuksesta on siirrytty opiskelija- ja ongelmalähtöiseen opiskeluun.

Oppimiskeskusympäristö tukee yhteisöllistä, kollaboratiivista oppimista.

(Yliopisto-opetus ja...1999: 165) Muitakaan oppimiskäsityksiä (behavioristinen, kognitiivinen ja humanistinen) ei voi kuitenkaan sivuuttaa. Eri oppimismalleja pitää käyttää rinnakkain. Niistä on valittava aina tarkoitukseen sopivin malli (Rouvari & Pirttiniemi 2001).

Jyri Manninen on selvittänyt avointa oppimisympäristöä kolmeen käsitteen avulla (ks 2000: 32-39). Hän vertailee kontekstuaalista, avointa ja verkkopohjaista oppimisympäristöä seuraavasti:

Kontekstuaalisessa oppimisympäristössä oppiminen tapahtuu todellisessa toimintaympäristössä, joten oppiainekeskeisyys korvataan ongelmalähtöisyydellä. Lääkäreiden koulutus on hyvä käytännön esimerkki: luento-opetuksesta on siirrytty potilaan kokonaistilannetta simuloivaan ja tutkivaan pienryhmäopetukseen.

Avoimilla oppimisympäristöillä tarkoitetaan opiskelijalähtöistä opetusta, jossa ei käytetä yksityiskohtaisia opetussuunnitelmia. Opiskelu on usein tarvelähtöistä. Avoimissa oppimisympäristöissä opetus on prosessikeskeistä: tärkeintä on itse opiskelu, ei välttämättä tavoitteet, joita voidaan prosessin aikana myös muuttaa ja täsmentää. Opettajan ohjauksen lisääntymisestä huolimatta avoimessa oppimisympäristössä on ihanteena oppijan oma aktiivisuus ja itseohjautuvuus. Oppimisympäristössä pyritään ajan, paikan, menetelmien, toteutustapojen ja

oppisisältöjen suhteen optimaaliseen joustavuuteen. Lisäksi pyritään yhdistämään konkreettinen toiminta ja opiskelu (esimerkiksi työharjoittelussa). Oppimisympäristö voi olla hyvin avoin jonkun osatekijän suhteen, mutta samanaikaisesti suljettu toisen osatekijän suhteen (ks. taulukko Manninen 2000: 35). Oppimisympäristön laatijan on valittava painottaako hän esimerkiksi sosiaalisia ja didaktisia ulottuvuuksia fyysisten ja teknisten aspektien kustannuksella. Täysin avoin oppimisympäristö on käytännössä vaikea toteuttaa, eikä se kaikissa tilanteissa ole edes järkevää.

Verkko-oppimisympäristöllä tarkoitetaan sähköisten tietoverkkojen käyttöä tiedon tuottamisessa, välittämisessä, prosessoinnissa, haussa ja tiedonhallinnassa. Kirjasto on tai ainakin sen pitäisi olla osa verkko-oppimisympäristöä, jotta kirjastojen tietoresursseja voitaisiin hyödyntää. Tietoverkkojen käyttö ja niiden monipuolinen hyödyntäminen rikastuttavat perinteisiä oppimisympäristöjä.

Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen toteutuksessa hyödynnetään Internetiä. Verkko-oppimisympäristö muodostuu hypermediasta, linkeistä ja vuorovaikutuskanavista (sähköposti) sekä joskus myös interaktiivisista oppimisympäristöistä tai – materiaaleista. (Manninen 2000: 37) Manninen on listannut käytetyimpiä metaforia oppimisympäristöjen eri tyyppisistä toteutuksista: 1) *Verkkopohjainen oppimisympäristö kalvopankkina ja informaatiovarastona*. Se perustuu yksinkertaiseen ajatukseen siitä, että informaatio on jo sinänsä oppimista ja sen saattaminen opiskelijan ulottuville tukee jo riittävästi opetusta. Tässä oppimisympäristössä Internetiä hyödynnetään ainoastaan opintoaineiston julkaisu- ja jakelukanavana. 2) *Verkkopohjainen oppimisympäristö verkostona*. Tietoverkko on korostetusti kommunikaatiojärjestelmä. Suunnittelussa keskitytään keskustelukanavien ja linkkien kehittämiseen. Motto voisi olla: "Internet on globaali luokkahuone." 3) *Verkkopohjainen oppimisympäristö rakenteena*. Pääpaino on oppisisältöjen ja hypertekstirakenteiden suunnittelussa. Oppimisympäristö hypertekstirakenteena mahdollistaa itseopiskeluun soveltuvien oppimateriaalien

julkaisun. 4) *Verkkopohjainen oppimisympäristö virtuaaliluokkana.*

Oppimisympäristö on toteutettu virtuaalisena sanan oikeassa merkityksessä. Opiskelijat voivat kuljeskella ja tavata tosiaan esimerkiksi avatareina 3d-tekniikalla tuotetussa virtuaaliulottuvuudessa.

Nämä metaforat voivat olla sisäkkäisiä siten, että neljännen tason toteutus kattaa kaikki aiemmatkin tasot. Verkkoympäristön toteutuksen vaativuus kasvaa sitä mukaan kun siirrytään alemmilla tasoilta kohti neljättä tasoa. Samalla ympäristön didaktinen laatu ja vaikuttavuus kasvaa. (Manninen 2002: 37-39)

2.1. Oppimisympäristön määrittelyä

Oppimisympäristöllä viitataan oppimista tukeviin toiminnallisiin rakenteisiin (Hakkarainen 1999: 171). Se sisältää fyysiset, henkiset ja oppimateriaalipuitteet sekä välineet tavoitteelliseen oppimiseen (Panzar 1995: 86). Oppimisympäristöt määritellään usein järjestyneiksi tiloiksi ja tavoiksi, joita ohjauksen avulla käytetään tavoitteellisesti (Tervonen 2000: 15). Kuitenkin vasta didaktinen ulottuvuus tekee ympäristöstä oppimisympäristön (Manninen 2000: 34). Ne eivät ole kuitenkaan suljettuja tiloja vaan avoimia, joissa käytetään oppimisen raaka-aineita ei valmiita sisältöjä ja tuotteita (Linturi 1998: 38).

Oppimisympäristöt esiintyvät lähes poikkeuksetta aina jonkin instituution yhteydessä (Tervonen 2000: 13). Oppimisympäristöt todennäköisesti kehittyvät laajemmin ymmärrettäviksi. Tulevaisuudessa ne eivät liity enää välttämättä formaalista koulutusta tarjoaviin instituutioihin vaan ovat laajassa merkityksessä avoimia paikkoja, joissa harjoitetaan informaalista opiskelua, tehdään työtä ja vietetään vapaa-aikaa. Oppimisympäristö on siis paikka, tila, yhteisö tai toimintakäytäntö, jonka tehtävänä on edistää oppimista (Matikainen 2000: 10).

Oppimiskeskus muodostuu tiloista, laitteista, tiedonhallinta eli tiedon tietovälineiden käytöstä ja niiden käytön neuvonnasta. Teknologia mahdollistaa

oppimisympäristön laajenemisen luentosalin tai fyysisen oppimiskeskuksen ulkopuolelle. Oppiminen uusissa oppimisympäristöissä ja oppimiskeskuksissa perustuu kognitiiviseen ja konstruktivistiseen oppimiskäsitykseen. Niissä korostetaan opiskelijan aktiivisuutta ja itseohjautuvuutta, yhteistoiminnallisuutta sekä ongelmalähtöisyyttä (Tervonen 2000: tiivistelmä). Konstruktivismin keskeinen ajatus on, että tieto ei siirry oppijaan, vaan hän rakentaa oppimisprosessissa valitsemalla ja tulkitsemalla uutta tietoa aikaisemman tietonsa pohjalta. Oppimisprosessi on aina sidoksissa oppijan nykyiseen tilanteeseen ja kulttuuriin (Rauste-von Wright, M & von Wright J 1994: 15; Tervonen 2000: 22). Opiskelija joutuu käyttämään tietoja ja taitoja asetetun ongelman ratkaisemiseksi – hyvin toteutettu oppimiskeskus mahdollistaa sen.

2.2. Oppimiskeskus

Oppimiskeskus on oppimisympäristön fyysinen toteutus. Oppimiskeskuksessa on opiskelutilat, laitteet, opastus ja opetus. Se on myös opiskelijoiden kohtaamispaikka. Oppimiskeskuksia voidaan kuitenkin tarkastella eri näkökulmista. Niiden toiminnan suunnittelussa pitäisi huomioida opiskeluun liittyvät sosiaaliset, fyysiset, tekniset ja didaktiset aspektit (Manninen 2000: 30).

Oppimiskeskus on tila, jossa opiskelijoiden käyttöön tarjotaan laitteet, järjestetyt tietoresurssit, tiedonhallinnan opastusta ja neuvontaa. Erityisesti Iso-Britannian uusissa yliopistoissa on konstruktivistinen oppimiskäsitys vaikuttanut kirjastopalvelujen uudistamiseen. Suomessakin yliopistokirjastojen yhteyteen on kehitetty tai kehitetään oppimiskeskuksia. Oppimiskeskusten tärkeimmäksi tavoitteeksi on tullut eri organisaatioiden (kirjasto, atk-osasto, opetusteknologiakeskus) tarjoamien palveluiden integroiminen asiakaslähtöisesti. Dosentti Eero Pantzarin mielestä Opiskelijakirjaston ja Tampereen yliopiston kirjaston oppimiskeskussuunnitelmat ovat suositeltavia, koska ne mahdollistavat monenlaisen oppimisen (suullinen tieto 29.11. 2000).

2.3. Helsingin yliopiston kirjastolaitoksen oppimiskeskussuunnitelmia

Helsingin yliopiston kirjastojen kehittämisstrategian mukaan kirjastojen yhteydet opetustoimintaan eivät ole riittävät (s. 9). Kehittämisstrategiassa myös todetaan, että yliopiston tavoitteena on olla opetuksessa ja tutkimuksessa kansallisesti ja kansainvälisesti kilpailukykyinen yliopisto: kirjastojen tulee kehittää palvelujensa tasoa ja toimintamuotoja, niin että niistä tulee asiantuntevampia ja aktiivisempia osapuolia opetus- ja tutkimustoiminnassa (s. 13). Opetusta tullaan tukemaan ”oppimiskeskuskonseptin mukaisesti niin, että palvelukirjastot tarjoavat vuonna 2005 monipuolisen työskentely-ympäristön nykyistä laajamittaisemmalle omatoimiselle opiskelulle (s. 15).”

Helsingin yliopiston oppimiskeskussuunnitelmia on hahmoteltu myös *Keskustakampuksen kirjastojen kehittämissuunnitelmassa 1999-2005*. Kehittämissuunnitelma on vielä luonnos, joten se saattaa muuttua jonkin verran. Keskustakampuksen kirjastotoimikunta on asettanut tavoitteeksi profiloida kampuksen kirjastotoimintaa 1) kansalliskirjastopalveluiden ja 2) tutkimuskirjastopalveluiden ohella 3) oppimiskeskuspalveluihin (s. 15). Kirjastoista tulee entistä enemmän opiskelijoiden työskentely-ympäristöjä (s. 9). Ongelmalähtöisen opetuksen on todettu lisäävän kirjaston käyttöä, joten kirjastoihin integroituu uusia palveluja. Keskustakampuksella on mahdollista keskittää uudet palvelut oppimiskeskukseen (Fabianinkatu 28). Tämä uusi rakennus muodostaisi yhdessä opiskelijakirjaston kanssa ja läheisessä yhteistyössä atk-osaston kanssa monipuolisen oppimisympäristön. Tilaan tulisi koota palveluja ja varusteita, jotka tukevat verkko-opetuksen kehittämistä ja käyttöä. (s. 11 –12 ja 34-35)

Vuonna 2000 tilattiin kansainvälinen asiantuntijaryhmä arvioimaan Helsingin yliopiston kirjastoa, sen organisaatiota ja toimintaa. Arviointipanelistit totesivat, että kirjaston palvelut ovat tulevaisuudessa hyvin olennainen ja kiinteä osa oppimisprosessia. Tulevaisuuden yliopistoissa opetusteknologian merkitys opetuksessa ja oppimisessä kasvaa merkittävästi. Mielenkiintoista on seurata minkälaista politiikkaa yliopistot tulevat noudattamaan, ja mikä tulee olemaan

yliopistokirjastojen rooli. (Geleijnse 2000: 10) Kirjastojen on tultava ulos kuorestaan ja proaktiivisesti itse valita oma roolinsa – kirjastot itse tietävät parhaiten oman tehtäväkenttensä ja ydinosaamisensa sekä sen mihin suuntaan kirjastoja pitäisi kehittää.

Panelistit arvioivat melko mustavalkoisesti, että yliopistokirjastojen tehtävänä on tarjota verkkopalveluja tutkijoille ja lähipalveluita (lainaus, palautus ja varaukset) perustutkinto-opiskelijoille. Kirjastojen lähipalveluilla on tärkeä merkitys opiskelussa vielä pitkään, mutta panelistit aliarvioivat sähköisten palvelujen merkityksen. Kirjastojen pitää varautua sähköisten palvelujen opiskelijakäytön lisääntymiseen. Helppokäyttöiset elektroniset palvelut tulevat hyvin todennäköisesti korvaamaan ainakin osittain monet nykyiset lähipalvelut. Verkkosukupolven vaatimukset ja odotukset pakottavat yliopistot ja kirjastot ajattelemaan ja järjestämään uudelleen tiedonhallintapalvelut (Geleijnse 2000: 10). Virtuaaliyliopisto ja verkko-opiskelu muuttavat yliopisto-opiskelun perusrakenteita, jolloin myös kirjastopalvelujen rakenne muuttuu.

2.4. Tampereen yliopiston kirjastolaitoksen oppimiskeskussuunnitelmia

”2000-luvun alun kirjasto on muuttunut oppimiskeskukseksi, jossa perinteinen painettu tietoaaineisto ja digitaalinen aineisto on integroitu helposti löytyväksi ja helppokäyttöiseksi”. Todetaan Tampereen yliopiston kirjaston visiossa. Tampereen yliopiston vuonna 1997 julkaisemassa *Opetuksen ja tutkimuksen tietostrategiassa* todetaan, että yliopistosta on tulossa osa ns. verkkoyliopistoa, josta pyritään luomaan avoin oppimisympäristö. Strategian mukaan kirjaston on kartoitettava mahdollisuudet toimia tietokeskuksena ja oppimisympäristönä. (Tampereen yliopiston kirjaston strategia 2000-2004)

Tavoitteena on kirjaston kehittäminen oppimiskeskukseksi vuonna 2002.

Toimintaympäristön muutokset vaikuttavat palvelustrategioihin.

Kirjastotiloista tulee monipuolisia työpaikkoja ja oppimiskeskuksia.

Oppimiskeskus tarjoaa opiskelijoille ja muille käyttäjille painetut ja digitaaliset

tietoaineistot, asiantuntevat neuvonta- ja tietopalvelut, monipuoliset tiedonhakumahdollisuudet sekä atk-laitteistoja ja työskentelytiloja. Opiskelijakeskeinen ja ongelmalähtöinen opetus edellyttää uusia resursseja, asiantuntevaa suunnittelua ja tilojen uudistamista. Oppimisympäristöt ovat myös opiskelijoiden kohtaamispaikkoja. (Tampereen yliopiston kirjaston strategia 2000-2004)

Oppimiskeskusideologiaan tutustuneen osastonjohtaja Eeva Väyrysen mielestä on korkea aika kehittää Tampereen yliopiston kirjaston tiloja opiskelu- ja oppimisympäristönä. Toistaiseksi kirjaston eri yksiköissä on vain yhdeksän mikrotietokonetta, joten opiskelijat joutuvat työskentelemään enimmäkseen mikroluokissa – kirjaston tarpeellisuus voidaan jopa kyseenalaistaa. Opiskelijalle luonnollisempi työympäristö on kuitenkin kirjasto, jossa tietoaineisto on helpoiten saatavissa. (2000: 21)

3. ESIMERKKEJÄ OPPIMISKESKUKSISTA

Esimerkkeinä on Bathin yliopiston kirjasto ja Sheffield Hallamin yliopiston Adsetts Centre Englannista; Kalifornian yliopisto Berkeleyn opetuskirjasto Yhdysvalloista sekä Kuopion yliopiston Oppimiskeskus, Helsingin yliopiston Terveystieteiden keskuskirjasto, Terkko ja Vaasan tiedekirjasto Tritonia.

1980- ja 90-lukujen vaihteessa nousi Englannin yliopistojen muutospainesta tarve uudenlaisille oppimiskeskuksille. Ajanjakson aikana opiskelijoiden määrä kasvoi ekspansiivisesti, opiskelijoista yhä suurempi osa oli töissä opintojensa ohessa, uusi teknologia kehittyi ja antoi uusia mahdollisuuksia, mutta samanaikaisesti yliopistojen määrärahat niukkenivat. Uudet oppimisenäkemykset valtasivat myös alaa, joten tavoitteet nousivat halusta toteuttaa sellainen oppimisympäristö, joka tukee opiskelijan omaa oppimisprosessia. (Nevgi 2001)

Sir Brian Follettin johtaman komitean raportti Joint Funding Council's Libraries Review Group: Report vuodelta 1993 on merkittävä Iso-Britannian kirjastoja koskeva selvitys ja toimenpide-esitys. Tavoitteena oli palveluiden parantaminen ja uudistaminen, jotta ne vastaisivat kasvaneiden opiskelijamäärien tarpeita. Toimenpide-ehdotusten mukaisesti käynnistettiin laajoja opetuksen kehittämisen sekä kirjastopalvelujen ja -tilojen uudistamishankkeita. Englannin valtio on tukenut hankkeita lähes miljardin markan erillisrahoituksella. (Lähdemäki-Taipalus 1999)

3.1. Bathin yliopiston kirjasto

1960 luvulla perustetussa Bathin yliopistossa opiskelee n. 6000 opiskelijaa (FTE = full time equivalent). Yliopiston kirjastossa on 8000 m² tilaa viidessä kerroksessa. Kerrosjako on alanmukainen. Atk-työskentelytilat ovat kirjaston vuonna 1996 rakennetussa uudessa osassa. Kirjaston johtaja Howard Nicholson kertoi yliopiston rehtorin halunneen tämän uuden osan kampuksen keskelle: tila on yliopiston markkinointivaltti uusien opiskelijoiden rekrytointia ajatellen. (Palonen)

Oppimiskeskuksessa on 380 mikrotietokonetta. Niiden lisäksi kirjastossa on 650 lukupaikkaa. 16 opiskelijaa kohti on yksi atk-työskentelypaikka. Lukupaikkoja riittää joka kuudennelle opiskelijalle. Atk-työskentelytilat muodostavat eri kerroksissa omat laajat alueensa. Aikaisemmin koneita oli sijoitettu jokaiseen mahdolliseen nurkkaukseen ympäri kirjastoa. Atk-työskentelytilat ovat melko äänekkäitä, ja yleensä opiskelijoista näyttää muodostuvan äänekkäitä työryhmiä. Yhdessä tekemistä ja keskustelua ei ole kuitenkaan kielletty. Hiljaiset työskentelytilat ovat kirjastorakennuksen toisella puolella kirjahyllyjen suojaamina. (Lähdemäki-Taipalus 1999 & Palonen)

Kirjasto ja oppimiskeskus ovat avoinna 24 tuntia vuorokaudesta. Siellä käy päivittäin 9 000 – 10 000 kävijää, joista noin 2000 käy lukemassa sähköpostinsa

tai tekemässä pikaisia verkkotiedonhakuja. Kirjaston käyttötavat on oppimiskeskuksen myötä muuttumassa.

Yliopiston atk-keskus (Bath University Computing Services) tuottaa kaikki tietotekniset palvelut kirjastolle. Atk-keskus myös omistaa kirjastossa olevat tietokoneet. Aikaisemmin atk-tukipalvelut sijaitsivat eri rakennuksessa kampusalueella. Kirjaston uudistuksen yhteydessä atk-palvelut siirrettiin kirjastoon. Atk-palvelujen sijoittaminen kirjaston yhteyteen on lisännyt myös perinteisten kirjastopalvelujen käyttöä. Yhdistämällä atk- ja kirjastopalvelut saman katon alle pyrittiin lisäämään molempien käyttöä. Tavoite saavutettiin.

Kirjastossa on 48 kirjastokoulutuksen saanutta kokoaikaista työntekijää ja 16 atk-tukihenkilöä. Henkilökunnan tehtävät ovat eriytettyjä: kirjastonhoitajat opastavat ja neuvovat tiedonhallintaan liittyvissä sisällöllisissä asioissa. Atk-henkilöstö neuvoo tietoteknisissä ongelmissa. Kirjaston jokaisessa kerroksessa on palvelupiste, jossa päivystää kirjastovirkailija ja atk-tukihenkilö. Tukipisteissä on myös muita atk-palveluita, kuten yliopistoverkon käyttäjätunnusten jakelupiste. Kirjasto- ja atk-palvelut kuuluvat hallinnollisesti yhteen, mutta kirjastopalveluiden neuvontaa ja atk-neuvontaa ei ole kuitenkaan integroitu – palveluja tarjotaan vierekkäisiltä tiskeiltä. Ennen uudistusta kirjastossa ei ollut atk-neuvoja, vaikka yli 30 % neuvonnan tarpeesta johtui atk-ongelmista.

Oppimiskeskuksen tiloja käytetään paljon myös opetuksessa. Oppimiskeskus tarjoaa ESS (Educational Support Services) -tukipalveluita etäopiskelijoille, jatko-opiskelijoille ja vammaisille opiskelijoille (Tarvonen 1999).

Elektronisia kirjastopalveluja suunniteltaessa on huomioitava myös palvelujen käytön opettaminen. Bathissa on otettu käyttöön uusi tiedonhallinnan (information skills) koulutussuunnitelma. Nykyistä tilannetta kartoitettaessa huomattiin, että vain noin puolella laitoksista oli virallinen tiedonhallinnan koulutusohjelma. Osalla laitoksista tiedonhaunkoulutus kuului tutkintovaatimukseen. Tiedonhaun koulutuksen tasossa ja laajuudessa oli suuria

eroja. Koulutuksesta vastasi joko ainekirjastonhoitaja (subject librarian), aineopettaja tai atk-henkilö. Koulutusta annettiin opiskelijoille opiskelun eri vaiheissa.

Uuden tiedonhaunkoulutussuunnitelman mukaan kirjaston tavoitteena on tukea ja edistää oppimisprosessia, lisätä opiskelijoiden ja henkilökunnan tietämystä kirjastopalveluista ja opettaa erilaisten tiedonlähteiden käyttöä. Tavoitteena ei ole järjestää tietotekniikan kursseja, mutta atk-alan koulutuksesta ja kursseista kuitenkin tiedotetaan. Tiedonhallinnan koulutus muodostuu itsenäistä moduuleista. Koulutusta antavat kaikki ainekirjastonhoitajat.

Moduulit:

1. Perusmoduuli, johon kuuluvat seuraavat osiot:

- tiedonhaun yleisesittely
- tietoaineiston käyttö opintojen eri vaiheissa
- tiedonhaku
- yksityiskohtainen opetus yhden tai kahden tietokannan käytöstä ja painettujen bibliografioiden käyttö räätälöitynä opiskelijan tarpeisiin
- lähteiden kirjaaminen ja viittaaminen

2. Erikoismoduulit, jotka voivat myös sisältyä opintovaatimukseen:

- tutkimuksen tekotaidot
- henkilökunnan (uusien opettajien) ja jatko-opiskelijoiden koulutus
- EU:n tallekirjasto
- johdatus kokoelmaan

3. Sanomalehdet

4. Elektroninen kirjasto

- johdatus on-line- ja cd-rom-tietokantoihin
- Internet tiedonlähteenä

Bathin yliopiston oma elektroninen julkaisutoiminta on melko vähäistä. Kemian laitoksen vanhat tenttikysymykset ovat lähes ainoa verkossa julkaistu materiaali. Vain noin promilleen kursseista on verkkoaineistoa, tällöinkin

aineisto on lähinnä tiedottavaa (esimerkiksi harjoitusten ajankohta). Elektronisen aineiston määrän kasvu on ollut huomattavasti odotettua hitaampaa. (Lähdemäki-Taipalus 1999 & Palonen) Kuitenkin tieteellistä lehdistä suurin osa hankitaan digitaalisessa muodossa (2500 digitaalista ja 2000 painettua vuosikertaa). Aivan viime aikoina lainauslukujen kohoamien näyttää pysähtyneen ja luvut ovat jopa hieman laskeneet etenkin teknisillä aloilla (suullinen tieto Howard Nicolsonilta).

Opiskelijat käyttävät Bathin oppimiskeskuksen koneita, vaikka laitoksilla on omia Internet-yhteyksiä. Kyselyjen mukaan 60% vastanneista on omat mikrotietokoneet. He kaikki käyttävät myös oppimiskeskuksen koneita, koska oppimiskeskus mahdollistaa kokonaisvaltaisemman työskentelytavan.

Englannissa uskottiin vielä 80-luvulla, että lähitulevaisuudessa opiskelijat viettävät suurimman osan opiskeluun käytetystä ajastaan tietokoneen ääressä työskennellen. Oletettiin tietokoneavusteisen opiskelun korvaavan luennot ja seminaarit. Silloin myös selvästi aliarvioitiin kirjastojen sosiaalisen funktion merkitys. (suullinen tieto Howard Nicolsonilta) Oppimiskeskuksella on tärkeä sosiaalinen funktio – se on opiskelijoiden kohtaauspaikka ja toimivissa oppimiskeskuksissa on myös kahvilat. Oppimiskeskukseen rakennetaan hyperkahvila, jossa tulee olemaan noin 50 mikrotietokonetta. Tällä hetkellä vähintään yksi kahdeksasta kävijästä tulee kirjastoon ensisijaisesti tapaamaan muita opiskelijoita. Nicolson painottaa, että tulevaisuudessakin kirjastoilla on merkitystä fyysisinä paikkoina ja kyseenalaistaa James Thompsonin kirjan *The End of Libraries* (1982) käynnistämän keskustelun päätelmät tulevaisuuden kirjastoista, joissa ei ole seiniä.

Kirjastopalveluja kehitetään asiakaslähtöisesti. Opiskelijoita pitäisi Nicolsonin mielestä kutsua asiakkaiksi ja pitää heistä myös huolta. Kirjastojen seuraava tärkeä tehtävä onkin markkinoinnin kehittäminen.

3.2. Sheffield Hallamin Adsetts Centre

Yliopiston oppimiskeskuksen suunnittelun lähtökohtana oli löytää uusi toimintamalli ja tilaratkaisu tilanteessa, jossa yliopiston resurssit olivat vähenemässä sekä luoda toimintaympäristö, joka tarjoaisi opiskelijoille mahdollisuuden tuettuun itsenäisopiskeluun - yksin tai ryhmissä. Sikäläisen ajankäyttötutkimuksen mukaan eri opiskelumuotoihin käytetty aika jakautuu kolmeen yhtä suureen osaan: kontaktiopetukseen (luentosalissa tms.), tuettuun itsenäisopiskeluun (kirjastossa, ATK-työpisteessä tms.) ja itsenäiseen opiskeluun (kotona tms.) Tavoitteena oli luoda toimintaympäristö, joka mahdollistaa uuden teknologian käytön liittämisen oppimisympäristöihin; ja luoda toimintaympäristö, joka mahdollistaa joustavan ajankäytön luomalla puitteet muun muassa iltaisin tapahtuvaan osapäiväiseen opiskeluun. (Niemi 2001)

Sheffield Hallamin yliopisto on entinen ammattikorkeakoulu, joten kirjaston kokoelmat ovat pienemmät kuin perinteisimmissä yliopistoissa. Opetus on Sheffield Hallamin yliopiston voimavara. Yliopiston oppimiskeskus Adsetts Centre on yksi Englannin keskeisimmistä verkko-opetusta ja -opiskelua tukevista palvelukeskuksista (Tervaportti 1999: liite 2-7)

Vuonna 1996 valmistunut oppimiskeskus (Learning Centre), suunniteltiin huolellisesti: suunnitteluvaihe oli pitkä. Tavoitteena oli laajentaa perinteisestä kirjastosta moderni oppimiskeskus. Suunnittelutiimi vieraili lukemattomissa rakennuksissa Englannissa ja muualla Euroopassa. Kirjastojen lisäksi oppia otettiin myös muista julkisista rakennuksista, tavarataloista, vapaa-ajan keskuksista ja yksityisrakennuksista.

Oppimiskeskus on palvelukeskus, jonka palvelut on integroitu uudelleen eri alojen asiantuntijoiden avulla (Tarvonen 1999). Asiantuntijat tuntevat oman alansa, ja tämän tiedon avulla rakennetaan oppimiskeskuksen kokonaispalvelut. Todennäköisesti on oletettu, että asiantuntijat tuntevat

asiakkaiden tarpeet, jolloin palvelut on automaattisesti asiakaslähtöisiä. Kirjasto muutettiin oppimiskeskukseksi. Tällä viestitään, että kyseessä ei ole perinteinen kirjastopalvelu vaan haluttiin luoda uusi kokonaisvaltainen oppimisympäristö stimuloimaan oppimista (Tarvonen 1999).

Adsetts Centre:n palvelut pähkinäkuoressa:

- korkeatasoinen oppimisympäristö opiskelijoille
- käytännön tukea opettajille oppimis- ja opetustoiminnan suunnittelussa ja jakelussa
- uusien opetusteknologioiden testausta ja käyttöä
- integroitu työskentely-ympäristö, jossa hyödynnetään uutta opetusteknologiaa
- opiskelun tukipalvelut
- etäpalvelut

Rakennuksen ulkoinen olemus kertoo valitusta visiosta - tulevaisuuden oppimiskeskuksesta. Se ilmentää oppimisen, tiedon löytämisen kiihottavaa kokemusta. Se on ilmava ja valoisa sekä horisontaalisesti ja vertikaalisesti avoin. Rakennuksen suunnittelussa ennakoitiin tulevaisuuden muutostarpeita. Sen valaistukseen, muunneltavuuteen ja joustavuuteen kiinnitettiin erityistä huomiota. (Frilander 1999)

Sheffield-Hallamissa toteutettiin keskitetty toimintamalli ("University industry"). Samaan rakennukseen koottiin kirjasto, atk-palvelut, opetuksen tukipalvelut, oppimis- ja opetuskeskus, multimediakeskus, julkaisuyksikkö ja yliopistopaino. Lisäksi huomattava osa opettajille suunnatuista opetuksen kehittämis- ja tukitoiminnoista, kuten myös opetus/oppimisprosessien tutkimus on keskitetty oppimiskeskukseen.

Yliopistossa on yhteensä noin 28.000 opiskelijaa. Keskustakampuksella oppimiskeskuksen palvelualueella on opiskelijoita hieman yli 10.000.

Oppimiskeskuksessa on seitsemän kerrosta yhteensä 11000 m². Kerrosjako on alanmukainen. Joka kerroksessa on erilaisia oppimistiloja ja atk-paikkoja runsaasti: tiedonhakupisteitä, ryhmätyöpisteitä, ryhmätyöhuoneita, valokuvausstudioita ja tv-studioita sekä myös hiljaisia työskentelytiloja. Opiskelupaikkoja on yhteensä 1600. Opiskelijoiden käytössä on 400 työasemaa. Oppimiskeskuksessa käy päivittäin 10 000 asiakasta. Oppimiskeskus on auki 24 tuntia vuorokaudessa. Lähipalvelujen lisäksi oppimiskeskuksella on 24 tunnin verkkopalvelut ja 12 tunnin puhelinpalvelut arkin. Sheffield Hallamissa on panostettu etäopiskelijoiden palveluun enemmän kuin muualla Britanniassa.

Oppimiskeskuksessa toimii Learning and Teaching Institute, jossa tehdään oppimiseen ja opetukseen liittyvää tutkimusta. LTI:n multimedia-osasto tuottaa opintoaineistopaketteja ja tukee opettajia uuden opetusteknologian käyttöönotossa. Tällä hetkellä on käynnissä useita eri pilottiprojekteja ja verkossa on n. 70-100 opintoaineistopakettia. LTI vastaa myös yliopiston henkilöstökoulutuksesta. (Tarvonen 1999)

Palveluiden keskittämisestä saman katon alle on ollut merkittävä etu. Se on mahdollistanut aukioloaikojen pidentämisen. Lisäksi kaikki tukipalvelut ovat helposti saavutettavissa.

Johtaja Graham Bulpitt:n mukaan identifioituminen oppimiskeskukseksi perinteisen kirjaston sijasta on sujunut hyvin. Osalla henkilökuntaa on kirjastoalan koulutus ja osalla atk-tausta. Asiakaspalvelu ei ole kuitenkaan eriytynyt. Molemmat taustat omaavaa henkilöstöä on koulutettu informaationeuvojiksi (information adviser). Informaationeuvojat tarjoavat tiedonhallinta- ja tietotekniikkapalvelut, mutta vaativimmissa atk-ongelmissa joudutaan asiakkaat edelleen ohjaamaan atk-keskukseen. Uusi ammattinimeke vastaa paremmin uusia tehtäviä. Henkilöstökoulutus on pääosin onnistunut ja henkilöstön taidot ovat vaatimusten mukaiset. (Palonen 1999)

Toisaalta Ulla-Maija Frilander kertoo matkakuvauksessaan uusien työtoimintatapojen omaksumisen olleen osalle henkilökuntaa todella vaikeaa. Lähes puolet henkilökunnasta vaihtoi tai joutui vaihtamaan työpaikkaa, koska he eivät sopeutuneet tai halunneet opetella uusia tietoteknisiä taitoja. Ne jotka jäivät ovat olleet motivoituneita ja tyytyväisiä työhönsä. Myös rekrytoitu henkilökunta on ollut tyytyväisiä tehtäviinsä. Graham Bulpitt on korostanut, että muutosvaiheessa henkilökunnan riittävä kouluttaminen on erittäin tärkeää. (Frilander 1999)

Kirjastossa on painettua materiaalia yliopiston opetusaloilta yli 500 000 nidettä (lähes 6 hyllykilometriä). Painetusta aineistosta osa on alakerroksen tiivishyllyissä, joiden mekanismi toimii sähköllä. Myös elektronista aineistoa on paljon. Käytössä on laaja tietokantatarjonta, runsas valikoima elektronisia lehtiä sekä joustavat verkkopalvelut. Lisäksi on 10 000 niteen audiovisuaalinen aineisto (ääni- ja videotallenteet).

Oppimiskeskuksen ruokailupalvelut on pääsääntöisesti järjestetty automaateilla.

3.3. Opetuskirjasto

Paricia Davitt Maughan Kalifornian yliopistosta Berkeleystä kertoi Role of the Libraries in virtual Learning seminaarissa yhdysvaltalaisen yliopistokirjastojen kehittymisestä opetuskirjastoiksi (teaching library). USA:n yliopistokirjastojen tavoitteena on ollut jo pitkään edistää informaatiolukutaitoa. Kansallinen kirjastot ja informaatiotutkimuksen komissio (National Commission on Libraries and Information Science, NCLIS) esitti 1974 USA:n kansalliseksi päämääräksi informaatiolukutaidon. Informaatiolukutaitoinen omaa taidot käyttää primäärilähteitä ja osaa käyttää myös uutta informaatioteknologiaa tiedonhallinnan ongelmien ratkaisemisessa. Hän ymmärtää milloin tietoa tarvitaan, ja minkälaista tietoa eri tehtävissä tarvitaan. Hän osaa etsiä, arvioida ja käyttää tietoa.

Informaatiolukutaitoinen opiskelija on oppinut oppimaan, koska hän tietää miten tieto on organisoitu. Hän ymmärtää milloin tietoa tarvitaan, ja minkälaista tietoa eri tehtävissä tarvitaan. Hän osaa etsiä, arvioida ja käyttää tietoa.

Informaatiolukutaitoon liittyy läheisesti myös käsitteet elinikäinen oppiminen ja kansalaisaktiivisuus. (ALA presidential...1989).

ALA Presidential Committee on information Literacy:n loppuraportissa todetaan, että koulutuksessa tarvitaan uusi oppimismalli – oppimisen pitää perustua eri tietokokoelmien hyödyntämiseen toisin sanoen kirjastopalvelujen käyttöön. Tämä tarkoittaa sitä, että opiskelussa hyödynnetään todellisen maailman tietoresursseja ei oppimista varten tehtyjä luentoja ja oppikirjoja. Oppimisen pitää olla aktiivista ja kokoavaa ei passiivista ja sirpaleista. Koulutuksessa on tähdättävä kriittisen ajattelun kehittämiseen. Lisäksi kirjastojen roolia opetuksessa on tarkistettava: informaatiolukutaidon opettaminen on sisällytettävä koulutusohjelmiin. Raportissa todetaan vielä, että tieto – ei mineraalit, viljely- tai teollisuustuotteet - on Yhdysvaltojen tärkein kauppatavara ja informaatiolukutaitoiset ovat maan arvokkain henkilöresurssi. (ALA presidential...1989)

3.3.1. Opetuskirjastojen uusi rakenne

Thomas Tompkins visioi vuonna 1990 yliopistokirjastoista kehittyvän teknologia intensiivisiä opetuskirjastoja (teaching library). Uudet opetuskirjastot mahdollistavat oppimiskulttuurin, jossa yhdistyvät opiskelijoiden, tiedekuntien, it-ammattilaisten ja kirjastonhoitajien uudet roolit. Opetuksessa hyödynnetään uutta opetusteknologiaa, -ohjelmia ja atk-välineitä – kirjastoon siirtyä perinteiseen luokahuoneopetukseen kuuluneita tehtäviä. (Tompkins 1990: 78)

Yhdysvaltojen yliopistot ovat keskittyneet tutkimukseen ja kiinnittäneet vähemmän huomiota perusopetukseen ja oppimisen tukemiseen.

Yliopistokirjastot ovat samoin hankkineet laajoja tukimusta hyödyttäviä

kokoelmia ja ovat samalla laiminlyöneet perustutkintoja suorittavien opiskelijoiden palveluja. Tosin 60- ja 70-luvuilla järjestettiin kampuksille erillisiä opiskelijakirjastoja ja kirjastonhoitajat alkoivat opettamaan kirjaston käyttöä. (Tompkins 1990: 77) Kirjastojen ja luokkahuoneiden välistä etäisyyttä on kuitenkin vielä liian paljon.

3.3.2. Opetuskirjastojen tavoitteet

- 1) Opetuskirjastojen tavoitteena on järjestää laadukkaat tiedonhakuvälineet opiskelijoille ja tiedekunnille. Opetuskirjaston ydin on kattava määrä interaktiivisia työasemia. Ajatuksena on inhimillistä teknologian käyttöä.
- 2) Edesauttaa ryhmätyöskentelyä.
- 3) Muodostaa toimiva kokonaisuus perinteisistä tietovälineistä integroimalla ne uuden informaatioteknologia välineiden ja tiedonhakutapojen kanssa.
- 4) Rakentaa monipuoliset kokoelmat . Eri jakelukanavien kokoelmat (painetut, digitaaliset, kuva, ääni) eivät saisi olla rinnakkaisia vaan toisiaan täydentäviä. On luotava yksi multiformaattinen kokoelma.
- 5) Opetuskirjastot ovat paikallinen portti kansallisiin ja kansainvälisiin kirjastopalveluihin ja –kokoelmiin.
- 6) Kirjastojen henkilökunnan tulee orientoitua tukemaan ja tehostamaan teknologiaintensiivistä oppimista. Heidän pitää suhtautua myötämielisesti teknologisiin innovaatioihin. Kirjastonhoitajien pitää yhdessä opettajien kanssa suunnitella ja järjestää tiedonhallintataitojen opetus.
- 7) Kirjastotilojen pitää tukea ja edesauttaa oppimista, mahdollistaa ryhmätyöskentely ja tarjota tilat sosiaaliseen kanssakäymiseen.
- 8) Kirjastopalvelujen saavutettavuus. Opiskelijoilla on oltava mahdollisuus työskennellä jokaisena vuorokauden aikana. Kirjastojen verkkopalvelut ovatkin parantaneet palvelujen saavutettavuutta. (Tompkins 1990: 78-79)

Opetuskirjaston toteuttamiseksi pitää muutoksia tehdä institutionaalisella, hallinnollisella ja budjettitasolla. Tiedekuntien, opettajien, kirjastohenkilökunnan, atk-ammattilaisten ja opiskelijoiden välistä yhteistyötä pitää tiivistää. Näiden

tahojen pitää yhdessä kehittää opiskelijoille tarjottavaa tiedonhaunkoulutusta, tietojärjestelmiä, atk-sovellusten tuotantoa sekä sähköisen oppimateriaalin julkaisua ja jakelua. (Tompkins 1990: 79-80)

Kampuksilla joissa on useampia kuin yksi tiedekuntakirjasto (tutkimusta tukeva kirjasto), olisi tarkoituksenmukaista erottaa opetuskirjasto hallinnollisesti erilliseksi yksiköksi¹. Kirjaston opiskelijapalveluiden kehittäminen olisi tällöin huomattavasti helpompaa ja tehokkaampaa. (Tompkins 1990: 79-80)

Opetuskirjastolla pitäisi olla oma erillinen budjetti, koska sen menot eivät ole verrannollisia tutkimusta tukevien yliopistokirjastojen kanssa. Oman budjetin pitäisi mahdollistaa tiedekuntien, kirjastohenkilöstön, atk-ammattilaisten ja opiskelijoiden roolien ja merkityksen selkeyttämisen oppimisessa (Tompkins 1990: 80).

ACRL (American Libraries Association: Association of College & Research Libraries) julkaisi vuonna 2000 informaatiolukutaidon osaamisstandardin: *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Sen mukaan kyvykkyys jaetaan viiteen standardiin ja 22 indikaattoriin, jotka edelleen jaetaan tuotoksiin (outcome), joilla opiskelijan kykyä voidaan mitata ja arvioida.

- Ensimmäinen standardi: Informaatiolukutaitoinen opiskelija määrittelee tarvittavan tiedon luonteen ja laajuuden.
- Toinen standardi: Informaatiolukutaitoinen opiskelija hakee tarvittavaa tietoa tehokkaasti.
- Kolmas standardi: Informaatiolukutaitoinen opiskelija osaa arvioida tietoa ja tiedonlähteitä kriittisesti.

¹ Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto erotettiin vuonna 1997 yliopiston kirjastosta ja siirrettiin konsistorin alaiseksi erillislaitokseksi. Yliopiston kirjasto keskittyy yhä enemmän kansalliskirjaston tehtäviin. Opiskelijakirjaston tehtävät opiskelijoiden palvelujen tarjoajana onnistuvat paremmin, kun kirjasto on hallinnollisesti kiinteämmin yhteydessä tiedekuntiin ja laitoksiin.

- Neljäs Standardi: Informaatiolukutaitoinen opiskelija osaa käyttää tietoa tehokkaasti tietyn päämäärän saavuttamiseksi
- Viides Standardi: Informaatiolukutaitoinen opiskelija ymmärtää taloudellisia, lakiin perustuvia ja sosiaalisia аспекteja, jotka liittyvät tiedon käyttöön ja saatavuuteen. Hän käyttää tietoa eettisesti ja laillisesti oikein.

3.3.3. The Teaching Library Kalifornian yliopisto, Berkeley

Berkeleyyn opetuskirjaston tehtävänä on tiivistää kirjaston ja opetuksen yhteistyötä. Opetuskirjaston tavoitte on, että kaikki loppututkinnon suorittaneet osaavat käyttää tiedonhakupälineitä ja etsiä omaan alaansa liittyvää tietoa. Heillä on käytössä tiedonhakupälineitä ja osaavat etsiä ja hyödyntää oman alansa tietoa. Lisäksi heillä on valmiudet etsiä muihin aloihin liittyvää tietoa.

Berkeleyssä toteutettu tiedonhaunopetus sisältää eri opetusmuotoja: kurssikohtaisesti sovellettu opetus eri oppiaineissa, pistäytymistyöpajat, tiedekuntien seminaarisarjat, opiskelijoille jaettavat ohjelehtiset ja www-sivujen suunnittelukurssit. Opetusohjelmaan kuuluu opiskelijoiden informaatiolukutaitojen jatkuva evaluointi. Ohjelma jakautuu kolmeen päätasoon, jotka ovat osittain päällekkäisiä (Instructions & tools 1998-2001):

I orientaatio

- Kirjastonkäytön perusteet
- Verkkotiedonhaun perusteet

II Johdatus tiedonhakuun

- Artikkelien haku
- Monografioiden haku
- Kirjastonkäytön perusteet
- Verkkotiedonhaun perusteet

III edistynyt taso

- Internetin käyttö tiedonlähteenä (tiedon arviointikriteerit)
- Elektroniset tietolähteet
- Verkkolehdet
- Vaikeasti löydettävissä oleva verkkoaineisto (invisible web exposed)
- Bibliografioiden käyttö ja luonti
- Tiedekunta seminaarit

Käyttäjätutkimuksilla on haarukoitu asiakkaiden tarpeita, informaatiolukutaidon tasoa ja tietokoneiden käyttötaitoja, jotta kirjastopalveluita voitaisiin kehittää oikeaan suuntaan.

Lisäksi kirjasto on mukana hankkeessa (California Heritage project), jonka tavoitteena on parantaa peruskoulujen oppilaiden it-taitoja.

Jos kirjasto ottaa tehtäväkseen informaatiotaitojen koulutuksen, vaaditaan yliopiston johdon sitoutumista hankkeeseen, tiedekuntien tukea ja osallistumista tiedonhallintataitojen opetuksen kehittämiseen. Lisäksi kirjaston henkilökunnalla pitää olla pedagogisia taitoja, ja heidän on osattava hyödyntää uutta opetusteknologiaa. Informaatiotaitojen koulutukseen tulisi suhtautua ammattimaisella otteella – se ei saa jäädä pelkäksi kirjastonhoitajien harrastukseksi.

2000-luvun oppilaitoskirjastojen kirjastonhoitajat tarvitsevat retorisia ja poliittisia taitoja. Heidän on pystyttävä osoittamaan tiedekunnille ja hallintoviranomaisille, että tiedonhaun ja tiedonhallinnan taitojen hallitseminen on ensiarvoisen tärkeää opinnoissa menestymiselle. Näiden taitojen opettaminen pitää sisällyttää tutkintovaatimukseen. Informaatiolukutaito pitäisi nähdä strategiana kehittää opiskelijoiden kykyä oppia oppimaan.

3.4. Kuopio yliopiston oppimiskeskus

Tietotekniikan ja opetusteknologian merkityksen kasvu opettamisessa ja opiskelussa muovasi Kuopin yliopiston opiskelijakirjastosta oppimiskeskuksen. Oppimiskeskus avattiin 13.9.1999. Keskukseen ensimmäinen tavoite on tietotekniikan hyväksikäytön lisääminen oppimisessa sekä opiskelijatyöasemien hankkiminen. Tavoitteena on myös opetuksen kehittäminen ja monimuotoistaminen, vuorovaikutuksen lisääminen sekä opintoaineistojen tuotannon edistäminen.

Oppiminen ei tapahdu ainoastaan oppimiskeskuksessa vaan opiskelija voi työskennellä verkon kautta kotona, kirjastossa tai missä vain – on siirretty avoimiin oppimisympäristöihin. Tukipalvelujen kehittäminen on tärkeää: oppimiskeskuksessa on oltava neuvontapalvelut asiakkaiden käytössä koko aukioloajan. Kuopion yliopistossa päädyttiin erillisen oppimiskeskuksen rakentamiseen, koska tarkoitukseen oli riittävästi yhtenäistä tilaa, mutta myös siksi että opiskelijapalvelut haluttiin keskittää ja integroida. Oppimiskeskus on toteutettu yhteistyönä kirjaston, atk-keskuksen, opintotoimiston ja opettajien kanssa. Yhteistyön tiivistäminen onkin opetuksen ja oppimisedellytysten kehittämisessä välttämätöntä. Oppimisympäristön tulee olla joustava ja jatkuvasti uusiutuva. Oppimiskeskuksen toivotaan olevan uuden toiminnan innoittajana ja katalysaattori verkko-opintoaineiston tuottamiseen. (Huuhtanen 1999: 109-113)

Oppimiskeskuksen tehtävänä on tarjota opiskelijoille ja opettajille korkeatasoinen työskentely-ympäristö, joka mahdollistaa itsenäisen opiskelun, ryhmätyöskentelyn sekä etä- ja kontaktiopiskelun. Opiskelijoille annetaan pedagogista tukea, tietopalveluja, it-välineiden käytönopastus ja opintoneuvontaa. Opettajille annetaan It-pedagogista koulutusta. Tavoitteena on parantaa opettajien opettamisen ja ohjaamisen valmiuksia ja lisätä opiskelijoiden opiskelunvalmiuksia ja kehittää opetusta yhteistyössä tiedekuntien, laitosten ja muiden yliopistojen kanssa.

Oppimiskeskus on 940 neliömetrin kokoinen, ja siellä on yhteensä 153 mikrotietokonetta. Keskuksessa on itseopiskeluhalli (30 työasemaa) , kolme itseopiskelusalua (kussakin 16 työpistettä), viisi ryhmätyöhuonetta, joista yhdessä on oppimateriaalin tuottamiseen tarvittavat välineet. Lisäksi on kaksi mikroluokkaa opettajajohtoista työskentelyä varten (molemmissa 18 työasemaa) ja Saastamoisen sali, jossa on 26 kahden opiskelijan työpistettä sekä etäopetuslaitteisto. (Väyrynen 2000: 18-19) Oppimiskeskuksessa on kahdet videoneuvotteluvälineet sekä kahvila.

Kuopion yliopistossa on 3500 opiskelijaa. Päivittäin oppimiskeskuksessa käy noin 600 opiskelijaa. 60 % heistä opiskelee itsenäisesti. Käyttäjäkyselyn (2000) mukaan jopa kolmanneksella uusista opiskelijoista on heikot tietokoneenkäyttötaidot, joten oppimiskeskuksen yksi tehtävä on kouluttaa opiskelijoita jo opintojen alkuvaiheessa. Opiskelijoille annetaan tiedonhaun, it-taitojen ja opiskelutaitojen koulutusta.

Opettajille järjestetään seuraavaa koulutusta:

- Oppimisen arviointimenetelmä (2-3 ov)
- Opettajien yliopistopedagoginen pd-koulutus (40 ov)
- Opetuksen kehittämiskeskustelut
- WebCT ja verkko-opetus (2 ov)
- Opetusportafoliokoulutus (4 ov)
- Opetuksen ja oppimisen suunnittelu (2 ov)
- Projektioppiminen (4 ov)

Opettajat ovat käyttäneet aktiivisesti oppimiskeskuksen opetusluokkia ja ovat olleet halukkaita kehittämään opetusteknologiataitojaan sekä olleet valmiita kokeilemaan ja käyttämään verkkopohjaisia opetuskursseja. Opettajat ovat tuottaneet runsaasti verkkokursseja.

Oppimiskeskuksen johtaja Ulla Voutialinen painottaa palvelujen kehittämisessä keskustelun tärkeyttä ja vakuuttaa, että opettajia pitää rohkaista käyttämään

oppimiskeskusten palveluja. Opetukseen vaikuttaa kolme muutosvoimaa: sisältö, pedagogiikka ja tekniikka. Voutilaisen mielestä opiskelijat on hyvä väline oppimiskeskusten markkinoimisessa: palveluita kehitetään opiskelijoita varten ja juuri heidän pitäisi vaatia kirjastoilta parempia elektronisia palveluita.

3.5. Terkon oppimiskeskus

Terveystieteiden keskuskirjasto, Terkko on Helsingin yliopiston lääketieteellisen tiedekunnan alainen erillislaitos ja Helsingin yliopistollisen keskussairaalan tieteellinen kirjasto. Terkon pohjakerrokseen avattiin 4.9.2000 lääketieteen oppimiskeskus. Keskuksen kahdessa atk-luokassa on 43 miktoa ja lukutilat noin 50 opiskelijalle. Terkossa on kuusi ryhmätyöhuonetta ja 20-25 hengen auditorio, joka on varustettu ajan mukaisilla IT-välineillä.

Oppimiskeskuksessa on luotu edellytykset opiskelijalähtöiselle, omaehtoiselle opiskelulle. Lääketieteen kandidaattiseura hallinnoi oppimiskeskuksen toimintaa ja johtaa tilojen käyttöä, joten tulevat lääkärit saavat samalla harjoitella johtamistaitoja.

Oppimiskeskus on lähinnä tarkoitettu opinnoissaan kliinisessä vaiheessa oleville 4. ja 5. vuosikurssin opiskelijoille, erikoistumisopintoja suorittaville ja tutkijoille. Terkon naapuriin Biomedicummin opetustiloihin tehdään 'prekliininen' oppimiskeskus. Opintojen alkuvaiheessa oleville on tulossa oma oppimiskeskus Granitia Siltavuorenpenkereelle.

Terkon taitopaja tarjoaa entistä paremmat mahdollisuudet opetukseen kliinisten valmiuksien harjoitteluun. Taitopajassa opetetaan ja harjoitellaan käytännön potilastoimenpiteitä. Perinteiseen havaintovälineistöön kuuluu mm. luuranko ja muovinen ihmiskeho, josta voi irrottaa kerroksittain ihmisen elimistöä. Anne-elvytysnukke ja Antti-nukke ovat käytössä anestesiologian ryhmäopetustilassa.

Anttia käytetään intubaatio- ja elvytysopetukseen. Tietokonesimulaattorin avulla opettaja voi aiheuttaa Antille hengitysvaikeuksia, rytmihäiriöitä ja muita sairauskohtauksia. Opiskelijan toimenpiteiden vaikutuksia voi seurata tietokoneen näytöltä ja muista seurantalaitteista. (Salomaa 2000 A).

Terkon oppimiskeskus ei ole kirjasto. Se on kirjaston yhteyteen rakennettu it-välinein tuettua kontakti- ja itseopiskelua varten järjestetty tila. ”Kirjastonjohtaja Pirjo Rajakiilin mielestä oppimiskeskuksen sijoittaminen kirjaston yhteyteen on erinomainen ratkaisu. Ongelmalähtöinen opiskelu edellyttää, että opiskelijat ratkaisevat tehtäviä itsenäisesti hyödyntäen kirjaston tarjoamaa tietoa-aineistoa ja –palveluja” (Salomaa 2000 A).

Oppimiskeskus on auki ympäri vuorokauden. Oppimiskeskuksen tiloihin pääsee vain koodiavaimella. Kirjastotiloihin pääsee vain silloin, kun henkilökunta on paikalla.

Terko-Online on kirjaston digitaalinen ilmentymä ja oppimisympäristö. Se on portti kirjaston verkkopalveluihin, joita ovat:

- Digitaalinen kurssikirjasto
- Vertex-palvelu on lääketieteen integroitu tietopalvelu. Siinä yhdistyvät viitetietokannan ja kokotekstin sisältävät elektroniset lehdet.
- TerkoJournalNavigator on yhtenäinen käyttöliittymä elektronisiin kokotekstin sisältäviin tieteellisiin lehtiin.
- TERKKO-on-demand on työkalu kaikille työssään terveystieteellistä tietoa käyttäville tai muille terveydestä kiinnostuneille henkilöille. Sen avulla voi tehdä interaktiivisesti tilauksia eri osastoilta tai opiskella itsenäisesti terveystieteellistä tiedonhakua.
- TERKKO-kirjakauppa, jonka toimittajana on Amazon.com.
- Ask-a-librarian -option avulla on mahdollista kommunikoida interaktiivisesti elektronisen kirjastonhoitajan kanssa.
- Lääkärin verkkokirjasto on tarkoitettu erityisesti sairaala-, terveyskeskus- ja yksityislääkäreille, joilla ei omassa organisaatiossaan ole mahdollisuuksia

uusien elektronisten aineistojen käyttöön. Kuka tahansa voi maksutta ilmoittautua palvelun käyttäjäksi.

- Terkko InstantMedline -palvelun avulla voi seurata lääketieteen uusinta tutkimuskirjallisuutta. Palvelun avulla tutkijat, lääkärit, opettajat ja opiskelijat saavat viimeisimmät bibliografiset viitteet - useimmat tiivistelmällä varustettuina - omalle www-sivulleen.
- Vertexpress on vastaavanlainen uutuuksivalvontapalvelu kuin InstantMedline, mutta tässä asiakas saa hakuprofiilinsa mukaiset viitteet sähköpostilaatikkoonsa.
- VertexpressJournal -haun avulla asiakas voi seurata valitsemiensa lehtien sisällysluetteloita.
- Omaterkko on räätälöity, muokattavissa oleva digitaalinen kirjasto tutkimus- ja opiskeluryhmille. Siinä integroidaan tietokannat, asiakkaan valitsemat elektroniset lehdet, ryhmätyövälineet, kalenterit, dokumenttien hallinta ja tallennus sekä elektronisen kirjastonhoitajan palvelut yhden käyttöliittymäikkunan taakse. (Salomaa 2000B)

3.6. Tiedekirjasto Tritonia

Vuonna 2001 valmistui Vaasan yliopiston, Svenska handelshögskolanin ja Åbo Akademin Österbottens högskolan yhteinen tiedekirjasto. Uusi kirjasto toimii näiden kolmen yliopiston yhteisenä oppimiskeskuksena. Vaasan oppimiskeskuksen kulmakivet ovat:

1) Opetuksen kehittäminen

- osallistuminen pilottiprojekteihin ja niiden koordinointi
- opetuksen, oppimisen ja arvioinnin kehittämisen tukeminen
- opettajien koulutus ja opastaminen

2) Tiedonhakutaitojen kehittäminen ja oppimisympäristö

- kirjasto osallistuu opetuksen kehittämiseen
- kirjaston tehtävänä on tukea oppimista joustavissa ja avoimissa oppimisympäristöissä
- tilojen, laitteiden ja verkkoyhteyksien järjestäminen

- sähköisen ja painetun oppimateriaalin hankkiminen
- akateemisen alan it-asiantuntijapalvelujen tarjoaminen

3) *Elektroninen julkaiseminen, opetusteknologia*

- kirjasto tarjoaa teknistä tukea virtuaaliopettamiseen ja elektronisten oppimateriaalien tuottamiseen

4) *Pedagogiikka ja informaatioteknologiapedagogiikka*

- opettamisen ja oppimisen tukeminen (Tarvonen 2000: 96)

Oppimiskeskuksessa on runsaasti työasemia ja -tiloja. Tiloihin on arvioitu hankittavan 220 asiakasmikroa. Oppimiskeskukseseen tulee kaksi multimediahuonetta, joissa voi tuottaa multimediaa opetustarkoitukseen. Tilat on suunniteltu siten, että oppimiskeskus voi olla auki pitempään kuin varsinainen kirjasto. Oppimiskeskukseseen integroidaan myös opetuksen pedagoginen ja tekninen tuki. Verkko-opintoaineistojen tuotanto, verkkokurssien tuen tukeminen ja verkkopedagoginen koulutus kuuluvat myös Vaasan oppimiskeskusmalliin. Oppimiskeskuksen opiskelijapalveluja ovat 1) tiedonhaun ja tietoverkkojen käytön koulutus, 2) virtuaalisessa oppimisympäristössä tarvittavien opiskelutaitojen kehittäminen, 3) tila- ja laitepalvelut, 4) elektronisten tiedonlähteiden tarjoaminen opiskelijoiden käyttöön ja 5) opintoneuvontapalvelut. (Väyrynen 2000: 20-21)

4. MONIKANAVAMALLI

4.1. Monikanavainen palvelumalli

Kirjastot ovat siirtymässä tieto- ja viestintäteknologian kehityksen myötä perinteisemmistä painettujen aineistojen kirjakokoelmista digitaalisiksi kirjastoiksi. Eri oletuksien mukaisesti tulevaisuuden kirjastot sijoittuvat kahden ääripään välille. Toisessa ääripäässä on painettuun aineistoon erikoistunut

kirjasto ja toisessa kirjasto, joka tarjoaa ainoastaan elektronisia palveluja. Tälle välille sijoittuvat kirjastot ovat hybridikirjastoja, joissa yhdistyvät painetun aineiston tarjoaminen ja digitaalisten palvelujen järjestäminen.

Kirjastopalvelujen tutkimus on tältä osin ollut hajanaista. Tästä syystä käytän vähittäiskaupan monikanavaista palvelukonseptia mallina, ja vertailen sen sopivuutta kirjastopalveluiden kehittämismalliksi. Tutkimuskohteeni on Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto ja sen palvelukonsepti.

Informaatio- ja viestintäteknologisen kehityksen myötä ovat päivittäiskaupankäynti ja ostotottumukset muuttumassa. Uusia kaupankäyntitapoja ja kaupan palveluita voidaan kuvata monikanavaisena palvelumallina. Vähittäismyynnissä monikanavainen palvelumalli tarkoittaa sitä, että kauppa tarjoaa useita eri ostokanavia asiakkailleen: fyysinen eli perinteinen lähipalvelu, Internetin kautta toimiva verkkokauppa ja mobiilipalvelut, joihin kuuluu langattomien välineiden kuten matkapuhelimien, wap-puhelimien ja kannettavien tietokoneiden avulla tehty kaupankäynti. Kauppa voi ylläpitää kaikkia kanavia rinnakkain. Asiakkaat voivat käyttää niitä myös päällekkäin esimerkiksi tilaamalla viikoittain verkkokaupasta perusostoslistan tuotteet, käyttämällä langatonta puhelinta verkkokauppaa korvaavana tai täydentävänä kanavana ja tekemällä viikonloppuisin elämyksellisempiä fyysisiä ostosmatkoja kauppakeskuksiin.

Monikanavainen malli perustuu asiakkaiden segmentointiin ja asiakastarpeiden kartoitukseen. Asiakaslähtöiset hyötypalvelut rakennetaan huomioimalla kuluttajien tarpeet ja tarjoamalla samanlaiset palvelut monen kanavan kautta. Palveluja myös eriytetään kullekin asiakastyypille soveltuviksi. Palvelujen rakenteeseen vaikuttavat toki eri yhteysteknologiat ja -välineet kuten mobiilipalvelut, verkkoyhteydet ja digitaalinen televisio sekä tietenkin perinteiset myymälät. (Elektronisesta... 2000: 107- 110)

Monikanavaisesta mallista saattaa tulla keskeinen vähittäiskaupankäynnin konsepti. E-logs-projektin (ks. Elektronisesta kaupasta eLiiketoimintaan 2000) tutkimuksen mukaan jatkossa on kaksi osa-aluetta, jotka tulevat muokkaamaan verkkokaupan ja verkkopalvelujen kehitystä. Ensimmäinen näistä tulevaisuuden menestystekijöistä elektronisessa kaupassa on asiakassuhteen ja asiakasrajapinnan hallinta, ja toinen on monikanavaliiketoiminnan hallinta. (Elektronisesta... 2000: tiivistelmä)

Sähköisen kaupan päämalleja on neljä: 1) Fyysisen kaupan varaan rakennettu elektroninen kauppa. 2) Elektronista kauppaa varten erikseen kokoonpantu kaupparatkaisu. 3) Eriytyviin kanaviin kuten markkinointi-, rahoitus-, sopimus/tilaus- ja toimituskanaviin perustuva ratkaisu. 4) Älykkäisiin ja/tai automaattisiin kanavaratkaisuihin perustuva e-kauppa. Valtaosa nykyisistä sähköisistä päivittäistavara-kaupoista on toteutettu fyysisten myymälöiden oheen: fyysisen kaupan varaan rakennettu e-kauppa ei ole kuitenkaan osoittautunut riittävän tehokkaaksi ratkaisuksi. (Ensi askeleet... 1998: 28 ja 66)

Tampereen yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitoksen Sähköinen kaupankäynti –projektissa tehdyn tutkimuksen (tutkimusta ei ole julkaistu) tulokset myötäilivätkin ajatusta monikanavaisesta kaupan palvelumallista, jossa eri kanavat täydentävät toisiaan. Niistä muodostuu monipuolinen palvelupaketti, joka tyydyttää asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet.

Elektroninen kauppa tulee muokkaamaan kaupanteon infrastruktuuria ja vaikuttamaan jopa yhteiskunnan rakenteisiin. E-kaupankäyntiin siirtymiseen liittyy monia yhteiskunnallisia toiveita ja pelkoja. Palvelut sopisivat haja-asutusalueilla asuville, liikuntarajoitteisille ja vanhuksille, mutta ne on suunnattu kaupunkilaisille ja hyvin toimeen tuleville. Edistyneitä kaupan palveluita tarjotaan toistaiseksi pääasiassa hyväosaisille.

Lähikaupankäynnin sosiaalisuus on tärkeä aspekti. Sähköisen kaupankäynnin yleistyessä sosiaalinen kanssakäyminen saattaa vähentyä, erikoistavaraliikkeet

katoavat ja face to face kontaktit korvautuvat anonyymeilla laitteilla. Toisaalta digitaaliset palvelut säästävät aikaa muihin harrastuksiin. Pahimmassa tapauksessa yhteiskunta jakautuu kahteen ryhmään: niihin jotka käyttävät tieto- ja viestintäteknologiaa ja niihin jotka jäävät näiden palveluiden ulkopuolelle.

4.2. Sähköiset kirjastot

Kirjaston palvelumalli on myös muuntumassa. Kirjasto tarjoaa päällekkäin fyysisiä ja elektronisia palveluja. Ne eivät ole rinnakkaisia kanavia vaan pikemminkin päällekkäisiä toisiaan tukevia kanavia. Mallin taustalla on käsitesekamelska, jolla pyritään kuvamaan muuttuvaa kirjastoa. Käsitteinä vilahtelee muun muassa elektroninen kirjasto, digitaalinen kirjasto, virtuaalikirjasto ja hybridikirjasto.

Virtuaalikirjastolla voidaan tarkoittaa internet-aihehakemistoa kuten Hämeenlinnan kaupunginkirjaston Makupalat-palvelua tai Suomen yleisten kirjastojen Linkkikirjastoa. Termiä käytetään myös laajemmassa merkityksessä. ”Virtuaalikirjasto on tietokoneiden ja tietoliikenteen avulla toteutettu informaatiojärjestelmä, joka antaa saman tapaisia informaatiopalveluja kuin perinteinen kirjasto” (Kuronen 1999, 253). Se on verkon välityksellä toimiva kirjastopalveluiden kokonaisuus.

Virtuaalikirjasto ei ole kovinkaan kuvaava termi, sillä se viittaa lumen todellisuuteen (eng. virtual reality). Lumetodellisuutta tehtäessä pyritään luomaan maailma, joka jäljittelee oikeata maailmaa – mennyttä, nykyistä tai joissakin tapauksissa mielikuvituksellista maailmaa. Virtuaalisissa maailmoissa tarjotaan asiakkaille immersion tunne – hän kokee aistiensa kautta olevansa tekotodellisuudessa sisällä. Tulevaisuuden lumetodellisuudet voivat olla niin autenttisia, että virtuaaliset ja todelliset maailmat sekoittuvat ja kietoutuvat toisiinsa. Nykyiset virtuaalikirjastoiksi nimetyt palvelut eivät ole virtuaalisia sanan varsinaisessa merkityksessä.

Elektroninen kirjasto mahdollistaa digitaalisessa muodossa olevaan aineiston käytön. Se on puitteiltaan samanlainen kuin perinteinen painettujen aineistojen kirjasto. Digitaalinen kirjasto on palvelu, jossa valtaosa aineistosta on vain digitaalisessa muodossa. (Rowlands 1999, 275) Digitaalinen aineisto - käsitteellä viitataan usein digitoituun – esimerkiksi kuvanlukijalla muutettuun – aineistoon. Hybridikirjasto tarjoaa sekä perinteiset että sähköiset kirjastopalvelut. Hybridikirjastoa pidetään yleisesti välivaiheena siirtyttäessä kohti digitaalista kirjastoa. Toistaiseksi näyttää kuitenkin siltä, että yleiset tai yliopistokirjastot eivät kovin nopeasti luovu painetun aineiston tarjoamisesta. Käsitteitä on seikkaperäisemmin selvitetty Päivi Järvisen, Matti Karvosen ja Arja Rajalan Sähköinen lukusali projektityössä (Järvinen 2000).

Verkkokirjasto termillä kuvataan kirjastoa, jolla on sähköiset palvelut. Sähköinen on terminä melko laaja ja sillä voi viitata myös sähköiseen mediaan (televisio, radio tai Internet). Verkkokirjasto termi kuvaa kirjastojen tapaa hyödyntää palveluissaan maailmanlaajuisia Internet-verkkoa. Verkkokirjasto kattaa myös painetun aineiston palvelut, jos oletetaan että kirjasto tarjoaa Internet-verkon kautta mahdollisuuden käyttää kirjaston aineistotietokantaa.

Yllä esitellyt käsitteet antavat kirjastopalveluista melko lattean kuvan. Kirjastot on järjestetty yhdelle janelle, jonka toisessa päässä on lähipalveluja tarjoava perinteinen kirjasto ja toisessa päässä digitaalisessa muodossa olevien tietovarantojen käytön mahdollistava verkkokirjasto. Hybridikirjasto sijoittuu johonkin kahden ääripään välille.

Metodologinen lähtökohtani on erilainen kirjastojen palvelumalli. Oleellista ei ole onko kyseessä hybridikirjasto, digitaalinen kirjasto vai painetun aineiston kirjasto, vaan se mitä palveluja kirjasto tarjoaa. Todennäköisesti kirjastot tulevaisuudessakin ovat edelleen yliopiston kirjastoja opiskelijakirjastoja ja kunnan kirjastoja eivätkä verkko-, sähkö - tai hybridikirjastoja. Niillä voi tosin olla erilaiset palvelumallit tai ainakin erilaiset painotukset palvelujen tarjoamisessa.

5. LAATUFILOSOFIA

5.1. Laatutarkastelun soveltaminen

Laatufilosofia kuvaa teoreettisesti sen, mihin laatutarkastelua sovelletaan eli mistä on laadussa on kysymys. Laatu koskee asiakkaalle vaihdantasuhteessa toimitettuja tavaroita, palveluita tai tietoa. Laatu ei siis koske toimitteita, joilla ei ole vaihdantasuhdetta eli kohteita, joista kukaan ei halua maksaa mitään tai kohteita, joista ei tarvitse maksaa. Esimerkiksi hengittämämme ilma on vielä toistaiseksi ollut ilmainen kohde. Tosin Suomen lomakohteita markkinoidaan puhtaalla luonnolla. Julkisen sektorin palvelujen laatua tarkasteltaessa ongelmana on asiakkaiden suhde palvelun tuottajaan. Käyttäjä ei ole maksava asiakas. Kunta tilaa kirjastolta palvelun kuntalaisia varten ja kuntalaiset maksavat välillisesti palvelun verotusjärjestelmän kautta. Tiedekunnat tilaavat kirjastoilta palvelut, ja palveluja käyttävät opiskelijat. Kunnan asukkaiden tai yliopisto-opiskelijoiden ei ole helppo arvioida vaihdantatilannetta, koska he eivät tiedä palvelun hintaa tai kustannuksia. Julkisten palveluiden laskennallinen hinta ei yleensä kuvaa edes palveluiden oikeita kustannuksia.

Laatu koskee toimitteita, joita voi mitata tai arvioida. Julkisen sektorin palveluita, joita käyttäjä ei itse maksa, ei kuitenkaan ole helppo arvioida. Palveluiden tasalaatuisuus on yksi laatutekijä. Jos saman palvelun laatu vaihtelee paljon eri asiointi kerroilla, voidaan epäillä palvelun laadukkuutta. Kirjaston tietopalvelujen laatua on asiakkaan melko vaikea arvioida, koska asiakas tuskin tekee toistuvasti samoja tietopalvelupyynnöitä. (Lillrank 1999: 19)

Laatu koskee palvelun tai tuotteen tuottamisprosessia sekä ympäristöä, jossa toimitte asiakkaalle tarjotaan. Prosessi on useasta eri vaiheesta koostuva ketju. Kirjaston palveluprosessi alkaa hankittavan kirjan valinnasta ja päättyy siihen, kun asiakas palauttaa lainaamansa kirjan. Lopputuotteen ja prosessin laatu ovat eri asioita. Laadukas toimitte on asiakasta tyydyttävä palvelu tai moitteeton

tavara. Laadukas prosessi on laajempi käsite. Se on tehokas, tarkoituksenmukainen ja mahdollisimman pitkälle hiottu osakokonaisuuksien summa.

5.2. Neljä tarkastelunäkökulmaa

Laatua tarkastellaan pääasiassa neljästä näkökulmasta: 1) Virheettömyys eli tuotantokeskeinen näkökulma – valmista tuotetta tai toteutunutta palvelua verrataan suunnitelmaan tai tavoitteeseen. 2) Funktionaalisuus eli suunnittelukeskeinen näkökulma – riittävän hyvin suunniteltu tuotanto mahdollistaa automaattisesti tuotteen onnistumisen. 3) Asiakslähtöisyys tarkoittaa sitä, että tuote tai palvelu tehdään ensisijassa asiakkaan tarpeiden mukaan. Tavoitteena on saada asiakas niin tyytyväiseksi, että hän valitsee toimitteen uudelleenkin. Markkinatalous on pakottanut asiakslähtöiseen laatuajatteluun. 4) Systeemi- eli ympäristökeskeisestä laatu näkökulmasta tarkastellaan toimitteen vaikutuksia laajasti sidosryhmiin tai laajemmin koko yhteiskuntaan. Tarkastellaan esimerkiksi koulutuksen yhteiskunnallisia vaikutuksia tai metsäteollisuuden ympäristönsuojeluohjelmaa. (Lillrank 1999: 20 ja 35-36)

5.3. Laadun ohjausperiaatteet

Laadun ohjausperiaatteet kertovat miten ja millä perusteilla hyvä laatu erotetaan huonosta laadusta. Ohjausperiaatteisiin kuuluu myös laadullisten tavoitteiden asettaminen ja laadun arviointi. Laatua tehdään viimekädessä aina asiakkaille. Laatufilosofian peruseriaate on asiakslähtöinen kehittäminen. Asiakas voi esiintyä useissa rooleissa: valitsijana asiakas tekee päätöksen eri vaihtoehtoista, maksajana hän kustantaa vaihdannan ja käyttäjäasiakas kuluttaa tuotteen tai palvelun.

Laatu tuottaa asiakkaalle arvoa, mutta laatu aiheuttaa myös kustannuksia. Mitä laadukkaampi toimitus on sen kalliimpi se usein myös on. Toisaalta myös tehon palvelun tuottaminen on kallista, vaikka silloin prosessi on laaduton. Laatu maksaa, mutta huono laatu maksaa vielä enemmän. Laatu ja hinta eivät kuitenkaan ole sama asia, mutta ne molemmat vaikuttavat asiakkaan valintoihin. Ratkaisevaa on valita oikea asiakkaita tyydyttävä laatutaso. Liian korkea tai väärin kohdennettu laatu tuottaa turhia kustannuksia.

Missio ja liikeidea kertovat organisaation tarkoituksen eli sen mitä varten toimitaan. Visio on yrityksen pitkän tähtäimen tavoite. Sillä kerrotaan minkälaisen yrityksen halutaan olevan esimerkiksi viiden vuoden kuluttua. Tavoitteiden asettelu on vision konkretisointia ja pilkkomista helpommin käsiteltäviksi kokonaisuuksiksi. Tulokset kertovat sen onko asetetut tavoitteet saavutettu. Ne kertovat myös, kuinka hyvin laatu on saavutettu. (Lillrank 1999: 20 ja 42 ja 46)

Laadun ohjausmekanismeja ovat visio, tavoitteet, strategiat sekä arviointi ja mittaaminen. Organisaatio luo yhteisen vision ja asettaa tavoitteet. Seuraavaksi valitaan strategiset linjat, joiden avulla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Arvioimalla ja mittaamalla verrataan toiminnan tuloksia tavoitteisiin. Mittarit kertovat organisaation toiminnan laadullisen tason.

5.4. Laatu ja laatujohtaminen

Arviointi metodina perustuu laadulliseen kehittämiseen eli ns. laatujohtamisen teoriaan. Laatujohtamista kutsutaan usein myös prosessijohtamiseksi. Laatujohtamisteoriassa laadulla ei tarkoiteta pelkästään laadukasta tuotetta tai laadukasta palvelua, vaan kyseessä on laaja-alaisempi laatuikäsite ja asiakaslähtöinen kehittämisnäkökulma. Kokonaisvaltaisella laatujohtamisella (Total Quality Management) tarkoitetaan toiminnan ja lopputuloksen laatua. Johtamisen kannalta TQM ymmärretään ennen kaikkea kokonaisprosessina ja tavoiteltuna lopputuloksena (Silén 1998: 41).

Laatu voidaan määritellä myös niiden keinojen ja toimintojen kokonaisuudeksi, joiden avulla asetetut tavoitteet saavutetaan. Laatuprosessi on kolmiosainen: laadun suunnittelu, laadun varmistus ja laadun parantaminen. (Juran 1989: 82 & Tuomi 2000: 245) Arviointimallini lähtökohtana käytän jälkimmäistä määrittelyä. Kehitettäessä työyhteisöä laatujohtamisteorian mukaisesti pitää laatua tarkastella useista eri näkökulmista:

1. valmistuskeskeinen laatu – laatua mitataan virheiden määrällä
2. tuotokeskeinen laatu – tuotteen ominaisuudet määrittelevät sen laadun
3. arvokeskeinen laatumääritelmä – laatu määritellään kohteen käyttöarvolla
4. kilpailukeskeinen laatumääritelmä – tavoitteena on, että laatu on vähintään yhtä hyvä kuin kilpailijoilla
5. asiakaskeskeinen laatumääritelmä – laatua on kyky tyydyttää asiakkaan tarpeet ja toiveet
6. yhteiskuntakeskeinen laatumääritelmä – laatua arvioidaan sen yhteiskunnallisten kokonaisvaikutusten perusteella (Silen 1997: 13)

Laatuteorioiden mukaan ei siis riitä, että asiakkaiden tarpeet tyydytetään. Tyytyväisyyden takaa vasta se, että kaikkien toimintaan liittyvien sidosryhmien tyytyväisyys on varmistettu (Tuomi 2000: 245).

Lähestyn oppimiskeskuksen arviointimallissa laatua kohtien 5 ja 6 määritelmien mukaisesti. Mallini perusolettamus on, että kirjaston ja oppimiskeskuksen palvelut ovat riittävän laadukkaita, jos ne tyydyttävät asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Kirjaston tehtävänä on tarjota yliopistolaisille tukipalveluita, joilla kirjasto edesauttaa yliopistoa tuottamaan itselleen määrittelemiä yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Laatujohtaminen² perustuu erilaisen datan keräämiseen johtamisen tueksi (Tuomi 2000: 245). Datalla tarkoitetaan jonkin mittarin tuottamaa raakatietoa. Mittareiden ja arvioinnin avulla kerätty tieto voidaan jalostaa, jolloin sitä voidaan käyttää päätöksenteon apuvälineenä.

Tauno Kekäle on jakanut laatujohtamisen kovaan ja pehmeään lähestymistapaan. Pehmeään lähestymistapaan kuuluu asiakastietoisuus ja työntekijöiden autonomisuuden lisääminen, jotta he voisivat ottaa vastuuta laadusta. Kovassa lähestymistavassa preferoidaan tosiasioihin perustuvaa johtamista. Siinä hyödynnetään laatujärjestelmästandardeja, ja tilastollisia menetelmiä käytetään ensisijassa kontrollitarkoitukseen. Kova lähestymistapa sopii sääntöorientoituneeseen organisaatioon ja pehmeä innovatiivisuutta painottavaan organisaatioon. Näiden ääripäiden välillä on eri variaatioita. (Kekäle 1998: 24-26, 57 ja Tuomi 2000: 246-247) Kirjastojen johtamismalliksi sopii pehmeä lähestymistapa. Arviointimallini olen tehnyt pääasiassa innovatiivisesti johdettuja organisaatioita varten.

Ville Tuomi on vertaillut eri laateoreetikoiden ajatuksia ja löytänyt niistä seuraavia yhtenäisiä piirteitä. Piirteet kuvaavat hyvin sitä, mistä laatujohtamisessa on kyse: 1. On tärkeää kontrolloida prosessia eikä tuotteen laatua. 2. Inhimillisiä prosesseja ei saa unohtaa. 3. Ylin johto on vastuussa laadusta ja sillä on oltava selkeä näkemys prosessista. 4. Johto edistää työntekijöiden osallistumista laadunparantamiseen ja kehittää laatu-kulttuuria muuttamalla käsityksiä ja asenteita laatua kohtaan. 5. Koulutusta käytetään apuna työntekijöiden uskomusten ja asenteiden muuttamiseen. Samalla vahvistetaan tehtävien suorittamisessa tarvittavia taitoja. 6. Virheet pyritään ennaltaehkäisemään. 7. Laatu ei ole hetkellistä parantamista vaan jatkuva prosessi. Laatua pitää parantaa jatkuvasti tai vaihtoehtoisesti projekti projektilta. 8. Kaikkia aspekteja ja toimintoja pitää tarkastella kokonaisuutena, koska ne

² Käytän tästä lähtien pelkästään termiä laatujohtaminen laatu-kehittämisen sijasta. Valintani perustuu siihen, että kokemuksieni perusteella kirjastojen kehittämisessä ongelmana on ollut johtaminen tai paremminkin sen puute, joten haluan painottaa johdon merkitystä.

kaikki vaikuttavat laatuun. 9. Laatu on koko organisaation kattavaa toimintaa. (Tuomi 2000: 248) Ongelmana laatujohtamisessa on kuitenkin ollut keskittyminen tuotteen laatuun toiminnan kokonaislaadun sijasta (Tuomi 2000: 247).

5.5. Prosessijohtaminen

Laatuteorioissa painotetaan kokonaisprosessin arviointia. Suomen laaturaukinnon arviointikriteeristössä (EFQM Excellence Model 2000) sekä Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteissa (1998) on prosessit kuitenkin pilkottu siten, että arvioija helposti ajautuu kehittämään jotakin osakokonaisuutta eikä huomioi kokonaisprosessia ja organisaation tavoitteita. Ongelman ehkäisemiseksi rakennan arviointimallini siten, että siinä ei pilkota kokonaisuutta pieniksi prosesseiksi vaan kutakin melko laajaa kohtaa arvioitaessa on koko ajan pidettävä mielessä organisaation visio ja tavoitteet.

Prosessijohtamisen perusajatus on se, että organisaatiota pitää tarkastella kokonaisuutena eikä palasina. Arvioitaessa kokonaisuus pitää kuitenkin pilkkoa hallittaviin palasiin, mutta arvioijan on koko ajan pidettävä mielessä se, miten arvioitava kohde suhteutuu kokonaisuuteen. Arvioijalta vaaditaan hyvää organisaation tuntemusta, kvalitatiivisen tutkimusteorian tuntemusta sekä ennen kaikkea mielikuvitusta ja kylmäpäisyyttä. Prosessijohtaminen vaatii myös avointa yhteisöviestintäpolitiikkaa, autonomisuutta ja henkilöstön omatoimisuutta. Jokainen organisaation jäsen voi olla enemmän hyödyksi organisaatiolleen, jos hän ajattelee organisaation kokonaisprosessia yksittäisten työtehtävien sijasta.

Tehokas prosessi ei ole arvo sinänsä, vaan sen on tuotava arvoa asiakkaille. Asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisen ja tyytyväisyyden optimoimisen lisäksi tyydytetään myös henkilöstön tarpeita, kuten osaamista ja hyvinvointia. Voittoa tavoittelevissa organisaatioissa pitää tyydyttää myös omistajien tarpeita – tuottaa taloudellista tulosta.

Prosessijohtamisen edellytyksenä on oleellisten osaprosessien tunnistaminen ja kehittävien prosessien järkevä valinta. Suuria muutoksia tavoiteltaessa on prosessi määriteltävä mahdollisimman laajaksi, jotta muutos todella saataisiin aikaan. Toiminnan laatua pitää voida mitata. Kvantitatiivisen mittaamisen lisäksi voidaan tehdä myös prosessien laadullista arviointia. Yksi mittausvaihtoehto on balanced scorecard –järjestelmä eli ns. tasapainotettu mittaristo. BSC:ssä mitataan yrityksen suorituskykyä perinteisen 1) taloudellisen aspektin kuten budjettiseurannan lisäksi kolmesta muusta näkökulmasta: 2) Asiakasnäkökulmasta, eli arvioidaan organisaatiota asiakaslähtöisesti esimerkiksi asiakaspalautteen avulla. 3) Oppimisnäkökulmasta – mitataan organisaation ja sen henkilöstön kehittymistä ja oppimista esimerkiksi arvioimalla koulutuksen määrää ja laatua. 4) Prosessinäkökulmasta, jolloin prosesseja mittaamalla arvioidaan toiminnan tehokkuutta.

Prosessijohtamisen perusajatuksia on henkilökunnan autonomian lisääminen. Alaiset eivät tarvitse valvomista tai holhoamista, joten johtajat voivat keskittyvät prosessien suunnitteluun ja kehittämiseen. Prosessijohtaminen edellyttää demokraattisempaa henkilöstöpolitiikkaa, mutta välttämättä muutoksen ei tarvitse olla radikaali. Olemassa olevat organisaatorakenteet voidaan säilyttää, kunhan kehittämisenäkökulmaa laajennetaan ja organisaatiokeskeisyyden sijasta painotetaan asiakaslähtöisyyttä ja prosessilähtöistä kehittämistä.

Radikaalin prosessien uudelleen suunnittelun sijaista voidaan turvautua ns. jatkuvaan parantamiseen: jo olemassa olevia prosesseja parannetaan täsmällisesti ja ohjatusti pala palalta. Prosesseja kehitetään kumulatiivisesti. (Tuomi 2000: 249-252)

Laatujohtamisen ja prosessijohtamisen soveltamisessa julkiselle sektorille keskeisin ongelma on ollut se, että käyttäjä (kuntalainen tai yliopiston opiskelija) ei ole palveluiden tilaaja (kunnan päättäjät tai laitokset ja tiedekunnat yliopistolla). Asiakas ei vaihda palvelua tai tuotetta rahaan, joten hänellä ei ole

käytössään selkeää arviointi tai mittausvälineitä. Julkisella sektorilla ei myöskään pyritä taloudellisen voiton tuottamiseen, toisin kuin yksityisellä sektorilla. Voiton tuottamista ja toimitteen virheettömyyttä on pidetty laatuajattelun perustana (ks. Lillrank 1998). Julkisella sektorillakin pyritään laadukkaaseen tuotteeseen tai palveluun sekä tehokkaaseen prosessiin, joten laatukehittämistä on myös paljon käytetty julkisella sektorilla. Ville Tuomi on listannut artikkelissaan *Prosessipohjaisen laatujohtamisen soveltuminen julkiseen hallintoon* eri tutkijoiden käsityksiä ja tutkimustuloksia laatuajattelusta julkisella sektorilla. Tässä on niistä oleellimmat:

1. Julkisella sektorilla pääasialliset ongelmat laatujohtamisen käyttöönotossa ovat olleet riittämättömät resurssit varsinkin ajan ja henkilöstön koulutuksen suhteen. Yliopistoissa ongelmana on ollut johdon puutteellinen osallistuminen ja laitoksen yhteisen vision aikaan saaminen.
2. Julkisella sektorilla on monta intressiryhmää, joten yksityisen sektorin mallin mukainen asiakasnäkökulma on liian suppea.
3. Nollavirheajattelua on vaikea soveltaa monivaiheisiin ja moniulotteisiin palveluihin, jotka ovat usein vielä ainutkertaisia. Palveluiden laatu on usein myös vaikeasti mitattavissa.
4. Palveluiden tasavertaisuus on julkisella sektorilla tulkittava pyrkimykseksi kansalaisten yhdenvertaiseen kohteluun ja lainmukaisuuteen – tasa-arvoon.
5. Julkisella sektorilla pyritään yhteiskunnalliseen laatuun, mutta sillä pyritään legitimoimaan myös omaa toimintaa. Julkisissa palveluissa on ensin huomioitava palvelun lainmukaisuus, puolueettomuus ja tasa-arvo ja vasta sen jälkeen palveluun liittyvät miellyttävyystekijät.
6. Laatujohtaminen vaatii pitkäjännitteisyyttä. Tässä mielessä laatujohtaminen soveltuu paremmin julkiselle kuin yksityiselle sektorille.
7. Poliittisen ja ylimmän virkamiehistön on oltava laatuajattelun takana.

8. Prosessikeskeinen johtaminen voi "amatöörijohtajien" käsissä kääntyä pikkutarkaksi ohjeistukseksi ja kontrollipolitiikaksi, jolloin palvelun yhteiskunnalliset vaikuttavuudet vähenevät.
9. Julkisella sektorilla on yksityiseen verrattuna laajempi asiakasvastuu. Asiakastyytyväisyyden lisäksi on huomioitava yhteiskunnallinen vastuu.
10. Suomen julkisen sektorin kulttuuri on ollut normatiivista, hierarkkista ja hitaasti muuttuvaa. Laatujohtamisessa tarvitaan uudistuspolitiikkaa ja johdon sitoutumista uudistukseen. Toisaalta julkiselle sektorille ominainen yhtenäiskulttuuri helpottaa laatujohtamisen omaksumista.
11. Palveluprosessit ovat varsinkin julkisella sektorilla melko hämääriä. Asiakkaat eivät tiedä, mitä kirjastossa tehdään. Palveluprosessien tulisi olla asiakkaille näkyviä.
12. Julkisellakin sektorilla laatujohtaminen sopii organisaatioihin, jotka ovat toiminnallisesti massatuotteita valmistavien liikeyritysten kaltaisia ja joilla on suhteellisen selvärajaiset tehtävät.

(Lumijärvi 1999: 180-192 ja Tuomi 2000 256 -258)

6. ARVIOINTITUTKIMUS

6.1. Arvioinnin teoriasta

Arviointitutkimus käynnistyi Yhdysvalloissa 1900-luvun ensimmäisillä vuosikymmenillä ja laajeni huomattavasti toisen maailmansodan jälkeen (Rajavaara 1999: 42). Arviointitutkimuksen ensimmäinen merkittävä kausi oli 1960-luvulla, jolloin kasvavan sosiaalipoliittisen järjestelmän kontrolloimiseen käytettiin arviointitutkimusta. Aluksi arviointi perustui survey-tutkimukseen, myöhemmin siihen kytkettiin vahva teoreettinen ulottuvuus ja tämän jälkeen vielä käyttäjälähtöisyys. (Mäntysaari 1999a: 11) Arviointitutkimuksen seuraava merkittävä kehityskausi 80-luvulla liittyi julkisen hallinnon reformiaaltoon.

Näkyvämpiä uudistusaallon esimerkkejä olivat englantilainen thatcherismi ja yhdysvaltalainen reaganilainen talouspolitiikka.

Arviointitutkimus nojaa ajatukseen, jonka mukaan tieteen järjen ja valistuksen avulla voi uudistaa ja ohjata yhteiskunnallista kehitystä (Rajavaara 1999: 32). Evaluoinnilla halutaan parantaa organisaation ohjautuvuutta, mutta sitä voidaan käyttää muutoksen perusteluun ja joskus jopa yrityksen eloonjäämiskamppailussa (Mäntysaari 1999a: 7). Arvioinnin avulla organisaatioon syntyy uudenlaista asiantuntijuutta.

6.2. Tiede, arvot ja arviointitutkimus

Tieteellisessä tutkimuksessa pyritään luokittelemaan ja yhdistelemään asioita (Mäntysaari 1999b: 59). Tieteelliseen tietoon kuuluu olennaisena osana arviointi ja arvottamien – kaikki tieto mahdollistuu vain arvottamisen kautta (Mäntysaari 1999b: 63). Tämä yksinkertaisesti oikeuttaa pitämään arviointitutkimusta tieteenä.

Perinteisesti arvojen vaikutusta arviointiprosessille on pidetty haitallisena ja tutkimusta vääristävänä tekijänä (Mäntysaari 1999b: 55). Arvojen vaikutus on eliminoitu pyrkimällä objektiiviseen tutkimukseen. Toisin kuin perinteisessä arviointitutkimuksessa oletettiin, tiede ja tutkijat eivät ole arvovapaita, vaan tyypillisesti ne edustavat valkoisten keskiluokkaisten miesten arvomaailmaa. Arviointitiede kuten tieteet yleensäkin ovat vain kulttuureja kulttuurien joukossa. Konstruktivistisen näkemyksen mukaan asioiden arvottaminen on välttämätön osa arviointiprosessia: arvioinnin tulos on tulkinta tosiasioista ja arvoista. (Guba & Lincoln 1989 109 ja 128 & Mäntysaari 1999b: 62). Tosiasiahavainnot ovat teoriapitoisia, mikä tekee mahdottomaksi objektivisuuden ja tutkimustulosten yleispätevyyden (Mäntysaari 1999b: 58).

Monien eri tahojen ja intressiryhmien näkemyksiä ja arvoja huomioivassa arviointitutkimuksessa olisi järkevää säilyttää sallivat ja liberaalit asenteet, sillä

arvoasetelmat eivät suinkaan vähennä tutkimuksen tieteellisyyttä (Mäntysaari 1999b: 57 ja 68). Arvosidonnaisuuden ohella toinen ongelmia tuottava asia on evaluoijan ja evaluoitavan suhde. Arvioijalta vaaditaan pelisilmää, yhteistyökykyä ja ihmissuhdetaitoja. Arviointitutkimukselle ei tämän takia voida määrittellä yleisesti seurattavaa logiikkaa varsinkin kun on huomioitava vielä se, että arvioijakin on osa arviointitilannetta (Mäntysaari 1999b: 67). Arvioijalle on hyväksi subjektiivisen tutkimusotteen ymmärtäminen, kvalitatiivisen tutkimuksen kokemus ja tunteminen - esimerkiksi kulttuurintutkijan peruskoulutus. Arviointitutkimus on ennen kaikkea laadullista tutkimusta, joten metodologiaa valittaessa on muistettava, että yhtä ainoa arviointitapaa ei ole eikä voi olla olemassa (Mäntysaari 1999b: 68).

Arviointitutkimus ylittää tieteiden väliset rajat. Arviointitiede kuten tilastotiedekin eivät ole pelkästään yhteiskuntatieteitä vaan itsenäinen tieteenaloja. (Mäntysaari 1999b: 64) Monitieteisyys on vahvistanut ja kehittänyt arviointitutkimusta. Sitä ovat muovanneet muun muassa taloustiede, hallintotiede, politiikan tutkimus, kokeellinen psykologia, kasvatustiede, sosiaalipolitiikka, sosiaalityö ja hoitotiede (Rajavaara 1999: 40).

Yhdysvaltalainen merkittävä arviointitutkija Michael Scriven on listannut arviointitutkimukselle tieteenä ominaiset piirteet:

1. Arviointiprosessissa on kyse arvon, ansion tai merkityksen määrittelemisestä. Prosessin lopputuote on arviointitutkimus. Arvioinnit voivat olla sisäisiä tai ulkoisia, kvalitatiivisia tai kvantitatiivisia tai jotakin näiden väliltä.
2. Arviointiin kuuluu neljä peruspredikaattia: arvostelu esim. arvosanoin (grading), keskinäiseen arvojärjestykseen paneminen (ranking), pisteytys (scoring) sekä kiitoksen ja moitteiden jakaminen (apportioning).
3. Arviointitutkimus on autonominen tieteenala. Alalla kehitetään omia malleja, teorioita ja menettelytapoja.
4. Arviointitutkimus on myös tieteen rajat ylittävä tiede, joka tuottaa välineitä tosille tieteenaloille.

5. Arviointia tehdään monilla käytännön aloilla (laadunarviointi, opetuksen arviointi). Sen peruslogiikka on sama kaikilla alueilla, joten monet ammattimaiset arviointimenetelmät ovat käytettävissä useilla eri alueilla.
6. Arviointitutkimus on monissa arkipäivän toiminnoissa keskeinen prosessi. Heikkolaatuinen arviointi aiheuttaa vakavia seurauksia oli kyse sitten taiteen, viihteen tai tieteen arvioinnista.
7. Arviointitaidot ovat monilla elämän alueilla hyödyksi. Kuitenkin arvioitavan alueen substanssiosaaminen ei riitä, lisäksi pitää opetella arviointitaitoja.
8. Useimmat evaluoinnin sovellukset vaikuttavat paljon arvioinnin kohteena oleviin ihmisiin, koska heidän työtään prosessissa arvotetaan ja arvostellaan. Arviointia pitääkin käyttää vastuuntuntoisesti. Arviointitutkimuksessa tarvitaan myös ihmissuhdetaitoja. (Scriven 1997: 8-9 ja Mäntysaari 1999b: 64-65)

6.3. Arviointitutkimuksen hyödyntäminen

Michael Patton on painottanut arviointitutkimuksen perustuvan systemaattiseen tiedonkeruuseen. Hän ei tarkoita tällä pelkästään tieteellistä arviointitutkimusta vaan myös organisaation kehittämistutkimusta, jolloin tiedonkeruussa hyödynnetään erilaisia tilastointijärjestelmiä (1997: 23-24) .

Arviointitutkimusta tehdäänkin ensi sijassa päätöksenteon ja organisaation kehittämistyön tueksi. Ns. kehittämisarvioinnin tarkoitus on edesauttaa organisaation palveluprosessien kehittämistä (Rajavaara 1999: 37)

Arviointitutkimus osana johtamista on tulkittavissa päätöksentekoa tukevan informaation tuottamiseksi. Arvioinnin tilaajan on esitettävä se, mitä varten arviointitutkimusta tehdään ja mihin arviointitietoja käytetään. Hänen pitää asettaa arviointitutkimukselle tavoitteet. Selkeästi määritellyt tavoitteet helpottavat arvioijan työtä. (Uusikylä 1999:27)

Arviointitutkimuksen tarkoitukset poikkeavat yhteiskuntatieteellisen perustutkimuksen tavoitteista, sillä asetetut tavoitteet vaikuttavat siihen, kuinka arviointitietoa hyödynnetään ja siihen miten järkevänä tutkijat pitävät hyödynnettävyyden edistämistä (Rajavaara 1999: 33).

Arviointi on siirtynyt yhä enemmän toimijoiden itsensä tehtäväksi, organisaatioiden sisäiseksi arvioinniksi ulkoisen arvioinnin sijasta. Osallistavan ja laadullisen tiedonmuodostuksen merkitys arviointitutkimuksessa on kasvanut. (Rajavaara 1999: 33-34). Arviointitutkimuksesta on tullut myös tärkeä yhteisöviestinnän väline välittävänä palautejärjestelmänä (Uusikylä 1999: 21).

6.4. Näkökulmia arviointitutkimukseen

Arviointitutkimuksessa on kehittynyt neljä perusnäkökulmaa: 1) kokeellinen, 2) pragmaattinen, 3) naturalistinen ja 4) pluralistinen.

1) Kokeellista arviointitutkimusta tehtiin laboratoriomaisesti. Siinä arvot ja arvottaminen jätettiin tutkimuksen ulkopuoliseksi asiaksi. Tutkimuksen tehtäväksi jäi vain mittaaminen, jonka perusteella päätelmät yksinomaan tehtiin. Tutkimuksen hyödyntämiseen päätöksenteossa ei kiinnitetty ollenkaan huomiota. Oletettiin että tutkimus on itsestään niin merkittävää, että päättäjät automaattisesti huomioivat tutkijoiden suositukset.

2) 70-luvulla huomattiin arviointitutkimuksen hyödyntämisen olevan harvinaista. Tämän seurauksena alettiin kiinnittämään enemmän huomiota arviointitutkimuksen organisatoriseen ja poliittiseen ympäristöön. Tutkimusta pyrittiin tekemään tiedon käyttöä ja päätöksentekoa silmälläpitäen. Arviointi kehittyi pragmaattisemmaksi: pyrittiin ongelmalähtöiseen vuorovaikutukseen tutkijoiden ja tiedon tuottajien välillä. Arviointitutkimuksen laadunkriteereinä pidettiin hyödyllisyyttä ja oikeellisuutta. Arviointi määrittyi alempien virkamiesten, ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien tarpeista. Arviointitutkimusta hyödynnettiin palveluiden ja organisaation kehittämisessä.

3) Konstruktivistisen arvioinnin edustajat korostivat tutkimuksen sosiaalista ja poliittista luonnetta. Tutkija ei ole enää ulkopuolinen neutraali tarkkailija vaan hän tuo tilanteeseen omat arvonsa ja odotuksensa. Arvioinnista muodostuu tutkijan ja muiden toimijoiden välinen vuorovaikutuksellinen oppimisprosessi. Konstruktivistisen arviointitutkimuksen tuloksia on ollut vaikea yleistää, koska tutkimus on muuttunut osaksi tutkimuksen kontekstia.

4) 1990-luvulla arviointitutkimuksen merkitys julkisella sektorilla kasvoi oleellisesti. Vuosikymmenellä suosittiin julkisten toimintojen tehostamista, supistamista, hajauttamista ja palveluiden yksityistämistä. Julkisen sektorin palveluita kehitettiin markkinalähtöisemmin. Kustannustehokkuudesta tuli yhteiskunnallista vaikuttavuutta tärkeämpi arvo. Tulosvastuuseen siirryttäessä palveluista vastaavat ammattilaiset ottivat käyttöön itsearvioinnin ja sen välineiksi muun muassa ISO 9000 –standardin, TQM:n ja BSC:n. Kustannustehokkuuteen tähtäävän arviointipolitiikan myötä arviointi on irtautumassa sosiaalista uudistustavoitteista. (Rajavaara 1999: 43 – 53)

Arviointitutkimuksen käyttöä julkishallinnon kehittämisessä 1990 luvulla voidaan Petri Uusikylän mukaan selittää neljällä tekijällä, joista kaksi ensimmäistä on ulkoisia muutostekijöitä ja kaksi jälkimmäistä on sisäisiä muutostekijöitä: 1) Tulosjohtamiskulttuurissa päätösvaltaa on siirretty alas kunnille, virastoille ja laitoksille. Normiohjaus on korvattu informaatio-ohjauksella. 2) Hallinto on kansainvälistynyt. Suomen EU-jäsenyys ja kansainvälisiin projekteihin osallistuminen on velvoittanut perehtymään arviointitutkimukseen. 3) Päätöksentekijät ovat olleet kiinnostuneita arviointitutkimuksen hyödyntämisestä. 4) Jälkitekille yhteiskunnalle on ollut ominaista yhteiskuntatieteen professionalisoituminen ja asiantuntijavallan kasvu. Hallinnossa työskentelee paljon tutkijakoulutuksen saaneita, mikä on edesauttanut tiedeyhteisön ja hallinnon symbioottista suhdetta. (1999: 17-19)

6.5. Arviointitutkimuksen kehittyminen

Arvioijan tehtävänä ei ole ainoastaan vastata annettuihin kysymyksiin vaan etsiä uusia näkökulmia ja asettaa kriittisesti uusia kysymyksiä. Tämä näkökulma painottaa ymmärtävää tutkimusotetta ja laadullisia menetelmiä. (Uusikylä 1999:27) Arviointitutkimuksen yhtenä tavoitteena tulisikin olla myös organisaation tavoitteiden määrittely ja vaihtoehtoisten ongelmaratkaisujen hahmottelu (Uusikylä 1999: 28). Arviointitutkimusta voidaan ja kannattaa tukea myös määrällisillä menetelmillä.

Vaihtoehtoisten näkökulmien korostaminen ja tätä tukevien tekniikoiden kuten esimerkiksi monitahoarviointi – ilmiötä tarkastellaan useiden sidosryhmien näkökulmasta - ovat vieneet arviointitutkimusta suvaitsevamaan ja avoimempaan suuntaan. Vaihtoehtoisuus ja suvaitsevaisuus on johtanut metodologiseen hajaannukseen. Arviointikäsitteiden väljä käyttö on hämärtänyt arvioinnin kokonaiskuvaa, ja joidenkin mielestä jopa kyseenalaistanut arvioinnin tarpeellisuuden. (Uusikylä 1999: 29) Toisaalta vaihtoehtoisuus ja metodologinen moninaisuus kuvaa 90-luvulle ominaista postmodernismia – kulttuurien tilkkutäkkiä.

Analyttisen arviointikeskustelun puute julkisella sektorilla on aiheuttanut turhautumista ja kyllästymistä (Uusikylä 1999: 29). Arvioinnin ylikorostaminen - nostaminen jopa pelastusopiksi ja toisaalta tutkimustulosten vähäinen hyödyntäminen organisaatioiden kehittämisessä on vain lisännyt pessimismiiä.

6.6. Arviointitutkimuksen metodikirjallisuutta

Arviointimallini perustuu Jyri Mannisen (2000A) tekemiin pedagogisten ja teknologisten innovaatioiden arviointikriteeristöön. Niiden avulla voidaan arvioida oppimisympäristöjä, opetusteknologisia tuotteita ja pedagogisia toimintamalleja. Mannisen esiselvitys perustuu Bitit ja pedagogiikka (Sinko 1998) julkaisussa esitettyyn arviointimalliin. Julkaisu on Sitran (Suomen

itsenäisyyden juhlarahasto) *Tieto- ja viestintäteknikka opetuksessa* –hankkeen loppuraportti. Hankkeen yhtenä teemana oli teknologian arvioinnin toteutus. Käytin arviointimallin teossa myös yleisten kirjastojen laatuhanke tuloksena julkaistua *Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet* (1998).

Tutustuin myös Englannin kirjastoyhdistyksen (Library Association) julkaisuun *Guidelines for Learning Resource Services in Further and Higher Education. Performance and resourcing* (Ennis 2000). Kirjassa on melko kattava listaus arvioinnin keskeisimmistä kohdista. Arviointikohtia on jonkin verran analysoitu ja niistä on konkreettisia esimerkkejä. Lisäksi oppaassa on lyhyt katsaus kvantitatiiviseen arviointiin. Kvantitatiivisilla mittareilla voidaan hyvin tukea kvalitatiivista arviointia. Mittaustuloksia seuraamalla voi selvittää sen, kuinka hyvin tarjotut palvelut täyttävät niille asetetut tavoitteet. Kirjan liitteenä on kattava mittarilista, joka on jaettu useisiin pääluokkiin: fyysinen ulottuvuus, it ja atk, henkilöresurssit, rahoitus, saavutettavuus, käytönkoulutus jne. (appendix3). Vertailussakin (benchmarking) voidaan hyödyntää mittareita. Jopa kilpailevien organisaatioiden mittaustuloksia voidaan verrata keskenään. Tavoitteena on löytää vertailukelpoisten mittaustulosten avulla kyseisessä tehtävässä parhaiten onnistunut organisaatio. Tämän jälkeen pohditaan syitä oman organisaation hyvään tai huonoon tulokseen. Keskitason saavuttaminen ei riitä: organisaation toimintaa on peilattava parhaiten onnistuneiden kilpailijoiden tai yhteistyökumppaneiden toimintaan. Vertailun avulla tutustutaan siihen, miten muut organisaatiot ovat järjestäneet palvelunsa ja toimintansa (Ennis 2000: s.12).

Arviointi, mittarit ja vertailu muodostavat kattavan laadunarvioinnin työkalupakin. Yksin niistä mikään ei ole riittävä, mutta yhdessä käytettyinä ne tukevat hyvin laatujohtamista ja laatutyötä. *Guidelines for Learning Resource Services in Further and Higher Education* julkaisu on vastaavanlainen laadun arvioinnin metodiopas kuin *Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet*, jota kuvailen myöhemmin. Julkaisu sopii mainiosti oppimiskeskusten ja niiden palveluiden suunnittelijoiden käsikirjaksi.

Library and learning resource services in further education on raportti

Englannissa vuosina 1996-1997 tehdystä kvantitatiivisesta oppilaitoskirjastojen vertailusta. Tavoitteena oli vertailla (benchmark) oppilaitoskirjastojen toimintoja ja resursointia. Mittaristo jakautuu seuraaviin pääluokkiin: 1) oppilaitosten ja oppilaitoskirjastojen profiili ja organisaation tilanne, 2) tiedekuntien yhdistäminen ja uudelleen organisointi, 3) palvelut, 4) tilat ja laitteet sekä toimintojen tehokkuus, 5) talous ja 6) henkilöstö. Tiedonkeruulomake lähetettiin 527 oppilaitoskirjastoille, joista 52% palautti kaavakkeen. (Wallace 1999: 15)

Suomessa vuonna 1996 käynnistetyssä yleisten kirjaston laatuhankeessa tehtiin vastaavanlainen vertailumittaristo. Mittarit jaettiin kuuteen pääryhmään: 1) toimintaympäristö, 2) kokoelma, 3) käyttö, 4) henkilöstö, 5) talous ja 6) toiminnan tuloksellisuus. Tiedot kerätään vuosittain tilinpäätöksen mukaisina ja tallennetaan yhteiseen Vertti-vertailutietokantaan. Lisäksi tietoja kerätään työajanseuranta- ja asiakaspalautelomakkeilla. Tietoja voi verrata kansallisella tasolla, mutta myös yksikkökohtaisesti oman kunnan tai muiden kuntien kirjastoyksiköiden välillä. Hankkeessa on toistaiseksi mukana kymmenisen kunnankirjastoa.

The aide-memoire (Aide-memoire for assessors when evaluating library and computing services) on oppimiskeskusten kirjasto- ja atk-palveluiden arvioinnin TQA-apuväline (Teaching Quality Assessment). Arviointimalli sisältää laadullisen ja määrällisen arvioinnin. Arviointikohdat on jaettu kuuteen pääryhmään:

- 1) *Integraatio ja yhteistyö*. Ensimmäisessä osassa käsitellään kirjaston, atk-henkilökunnan ja opetushenkilökunnan yhteistyötä sekä sitä, miten opiskelijoiden tarpeet on otettu huomioon palvelujen suunnittelussa ja tarjoamisessa.
- 2) *Kurssit*. Kurssien järjestäminen ja organisointi.

- 3) *Oppimateriaalien ja laitteiden tarkoituksenmukaisuus.* Tässä oppimateriaaleiksi on tulkittu kirjat, kausijulkaisut, tietokoneohjelmat ja tietokannat.
- 4) *Sisältöjen ja laitteiden käytettävyys ja saavutettavuus.* Kohdassa arvioidaan muun muassa se, miten hyvin eri opiskelijaryhmien tarpeet on huomioitu.
- 5) *Käyttäjätuki.* Opiskelijoille ja opettajille tarjottavan koulutuksen laadun ja määrän arviointi. Henkilökunnan osaamisen ja koulutustarpeiden arviointi
- 6) *Arviointi ja asiakaspalautte.* Asiakaspalautteen kerääminen ja kokonais-evaluaatio.

Assessors handbook, HEFCE 1996. Käsikirja on arviointimetodi- ja menetelmäopas. Siinä kuvataan arvioinnin protokollat, menetelmät ja arviointihankkeen toteutus. Käsikirja on jaettu kolmeen osa-alueeseen: 1) yleiskatsaus arviointimenetelmiin, 2) arviointiprosessi ja 3) liitteinä arviointimalleja.

Oma mallini on itsearvioinnin työväline. Arvioitaessa tavoitteena ei ole arvottaa tai järjestää eri oppimiskeskustoja. Sitä voi käyttää myös oppimiskeskusten palvelujen suunnittelun ja kehittämisen apuvälineenä. Arvioitaessa huomioidaan toiminnalle asetetut tavoitteet sekä tarkistetaan toiminnan kehityksen suuntaa ja tavoitteiden tarkoituksenmukaisuutta. Toiminnan ja kehittämisen taustalla voivat olla esimerkiksi yliopiston ja kirjaston arvot ja visiot sekä tosiasioihin perustuva tieto toiminnan nykytilasta (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998 s.6). Näiden avulla voidaan sopia strategioista ja keinoista, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Itsearvioinnissa peilataan toiminnan nykytilaa ja kehittämistä asetettuihin tavoitteisiin (Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998 s.6).

Riippumatta valitusta arviointimetodista on kvalitatiivinen itsearviointi toiminnan evaluoinnin olennaisin työkalu (Ennis 2000: 13). Kvalitatiivisella arvioinnilla tarkoitetaan sanallista arviointia. Se ei kuitenkaan yksin riitä. Itsearviointia pitää tukea kvantitatiivisella vertailulla. Pitää tehdä vertailukelpoiset mittarit ja luoda

yhtenäiset ohjeet tunnuslukujen keräämistä varten (ks. Ennis 2000: appendix 3). Mittareita voidaan hyödyntää benchmarking-vertailussa. Kvantitatiiviset mittarit ja benchmarking on rajattu pois tästä työstä. Tosielämän arviointiprojekteissa kvantitatiivisia mittareita ei kannata jättää hyödyntämättä.

7. OPPIMISKESKUKSEN PALVELUIDEN ITSEARVIOINTI

7.1. Oppimiskeskusten arviointimalli

Olen jakanut arviointikriteerit viiteen pääryhmään: a) strateginen ulottuvuus, b) fyysinen ulottuvuus, c) tekninen ulottuvuus, d) didaktinen ulottuvuus ja e) sosiaalinen ulottuvuus. Jokainen pääryhmä jakautuu yhteen tai useampaan teemaan. Teemoja on kolmesta. Teemat jakautuvat edelleen yksityiskohtaisiksi kysymyksiksi. Kysymyksiä on yhteensä 58 kappaletta. Tavoitteenani oli tehdä riittävän monipuolinen kriteeristö, jotta kaikki olennaiset näkökulmat tulevat huomioitua. Yksittäisten kysymysten osalta eri kriteerien merkitys voi vaihdella arviointikohteen mukaan.

Olen tehnyt myös arviointilomakkeen (liitteenä), johon arvioija voi kirjata kommentit siitä, miten kyseinen kohta on järjestetty arvioitavassa organisaatiossa. Arvioija voi kirjata oman organisaation heikkoudet ja vahvuudet kysymyskohtaisesti. Lisäksi hän voi arvioida, kuinka paljon organisaatiolla on kehittämistarpeita kussakin kohdassa. Kehittämistarpeet voidaan jakaa neljään eri kategoriaan sen mukaan, miten hyvin asetettuihin tavoitteisiin on päästy:

- Ei tarvitse kehittää ollenkaan
- Ei ole akuutteja kehittämistarpeita
- Joiltakin osin olisi vielä kehitettävää
- Runsaasti kehittämistarpeita

Tarkoitus ei ole laskea pisteitä vaan kehittämistarpeiden pisteytyksellä autetaan verbaalia arviointia. Yksittäisten kysymysten osalta kannattaa pohtia:

- a) Kuinka tarkoituksenmukainen ja olennainen kysymys on kohteen arvioinnissa? (Lomakkeessa on kohta, johon arvioija voi merkitä onko esitetty kysymys olennainen vai ei.)
- b) Onko kysymys riittävän selkeästi asetettu?
- c) Onko vastaus kysymykseen helposti ja luotettavasti tuotettavissa esimerkiksi, jonkun henkilön arvion tai jonkin dokumentaation perusteella?
- d) Onko ko. henkilö tai dokumentaatio käytettävissä?

A) Strateginen ulottuvuus

Strategista ulottuvuutta käsitteleviin kysymyksiin pitäisi vastaukset olla poimittavissa esimerkiksi suunnitteluasiakirjasta tai muusta vastaavasta dokumentista. Jos näin ei ole, niin silloin päätellään, että strategiat ovat dokumentoimatta. Arviointi voi perustua myös haastatteluihin, joilla on selvitetty keskeisten henkilöiden käsityksiä strategisesta suunnittelusta.

1. Strateginen työ. Tässä kohdassa arvioidaan sitä, miten yliopiston visiot ja strategiat on otettu huomioon oppimiskeskussuunnittelussa.
 - Miten toiminnan taustalla olevat arvot, toimintaperiaatteet ja toiminnan tavoitteet on määritelty?
 - Onko oppimiskeskuksen suunnittelussa huomioitu strategiatyössä selvitetty vahvuudet, sisäiset heikkoudet, ulkoiset uhat ja riskit (SWOT-analyysi)?
 - Miten on huolehdittu ulkoisesta ja sisäisestä luotauksesta?
 - Mitkä ovat oppimiskeskuksen kriittiset menestystekijät?
 - Miten eri tulevaisuusskenaarioiden mahdollisuuksia ja uhkia on arvioitu?
 - Ovatko strategiat linjassa yliopiston strategioiden kanssa?

- Miten on varmistettu koko henkilöstön sitoutuminen kirjaston visioon ja tavoitteisiin?
 - Miten on varmistettu strategisten suunnitelmien siirtäminen operatiiviseksi toiminnaksi?
 - Miten on järjestetty toiminnan laadullinen ja määrällinen arviointi?
2. Verkostoituminen ja yhteistyö
- Yhteistyö koti- ja ulkomaisten yliopistokirjastojen kanssa.
 - Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa (yliopistot, kustantajat, atk-yksikkö, opetusteknologiakeskus, opetuksen kehittämissyksiköt, tiedekunnat, laitokset, opettajat, opiskelijat, ja muut samanaikaiset hankkeet).
3. Organisaatio
- Onko palvelut suunniteltu asiakaslähtöisesti vai organisaatiokeskeisesti? (Selviää toiminnan tavoitteista ja toimintamalleista.)
 - Onko pohdittu organisaation kehittämistä palvelujen parantamiseksi? (Kehittämisen pitäisi perustua arviointiin ja palautteeseen.)
4. Yrityksen tietojärjestelmät (ks. Ruohonen 1999)
- Onko oppimiskeskuksen tietojärjestelmiä kehitetty palvelujen parantamiseksi?
 - Vastaavatko oppimiskeskuksen tietojärjestelmät uusien palvelujen asettamia vaatimuksia?
 - Miten on mahdollistettu eri toimijoiden tietojärjestelmien yhteensopivuus ja keskinäinen kommunikointi?
5. Asiakassuuntautuneisuus
- Miten toimintaympäristö on selvitetty (ulkoinen luotaus)?

- Onko asiakassegmentointi tehty? (Eri tiedekuntien tai ainelaitosten opiskelijat, aikuisopiskelijat, opettajat...)
- Onko asiakaskyselyjä tehty?
- Miten palvelujen suunnittelussa on huomioitu asiakkaiden tarpeet?
- Onko oppimiskeskuksen eri toimijoiden osaaminen ja palvelut integroitu asiakaslähtöisesti / organisaatiolähtöisesti? Miksi?

B) Fyysinen ulottuvuus

6. Fyysinen ulottuvuus (tilat ja välineet, tilojen soveltuvuus ja niiden muuntelu mahdollisuudet)
 - Ovatko tilat tarkoituksenmukaiset ja onko niitä riittävästi suhteessa tavoitetasoon (opetustilat, ryhmätyöhuoneet, kieli- ja multimediasstudiot, itseopiskelutilat)? Riittävyttä voidaan arvioida suhteessa opiskelijamääriin tai palautteen perusteella.
 - Ovatko tilat ja kalustus suunniteltu erilaisia työskentelytapoja varten (rajatut/eristetyt rauhalliset tilat, ryhmätyöskentelytilat)?
 - Ovatko tilat muuntelukelpoisia (voidaanko saleja jakaa, langattomuus)?
 - Ovatko tilat miellyttäviä ja onko niissä hyvä työskennellä (ergonomia, turvallisuus, työrauha, valaistus)?

C) Tekninen ulottuvuus

7. teknologinen innovatiivisuus
 - Miten teknologisia innovaatioita on hyödynnetty tai sovellettu oppimiskeskuksen palveluissa (toiminnassa ja opetuksessa)?

- Miten vuorovaikutteista teknologiaa on hyödynnetty oppimiskeskuksen palveluissa?
- Onko palveluissa hyödynnetty erilaista teknologiaa?
- Miten käyttöönotetun teknologian tarkoituksenmukaisuus on arvioitu? (Teknologinen innovatiivisuus ei voi olla itsetarkoitus.)

8. Koneiden ja laitteiden määrä ja laatu

- Ovatko mikrotietokoneet ja oheislaitteet tarkoituksenmukaisia?
- Ovatko opetusvälineet ja -teknologia opetuksen ja oppimisen kannalta tarkoituksenmukaisia? (Kysyttävä opiskelijoilta ja opettajilta.)
- Ovatko käytetyt ohjelmat tarkoituksenmukaisia (tilastolliset ohjelmat, multimediaohjelmat jne.)?
- Onko määrälliset tavoitteet saavutettu? (Mittari: opiskelijoita per kone)

D) Didaktinen ulottuvuus

9. Pedagogisten innovaatioiden hyödyntäminen?

- Onko käytössä perinteisestä toimintatavasta poikkeavia opetus- ja opiskelumalleja? (Teknologian avulla opettaminen ja opiskeleminen on jokseenkin aina perinteisestä poikkeavaa.)
- Onko käytössä opiskelijälähtöisiä ja opiskelijoita aktivoivia opetusmenetelmiä?
- Onko käytössä perinteisestä luokahuoneopetuksesta poikkeavia oppimisympäristöjä?
- Onko opetuksessa teoria ja tekeminen onnistuttu nivomaan yhteen?
- Miten on järjestetty verkostoituminen työelämään?

- Miten moderneja oppimiskäsityksiä on hyödynnetty koulutuksen suunnittelussa?

- Onko opetus/oppiminen ongelmalähtöistä?

- Ovatko innovaatiot tarkoituksenmukaisia ja soveltuvatko ne toimintaan?

10. Tiedonhankinnan, -hallinnan ja tiedon kriittisen arvioinnin taidot modernissa mediaympäristössä.

- Miten opiskelijoiden tiedonhallintataitojen taso on arvioitu?

- Miten tiedonhankinnan koulutus on järjestetty?

- Onko opiskelijoilla mahdollisuus valita lähiopetuskursseja tai vaihtoehtoisesti etä- ja itseopiskeluun soveltuvia verkko-opetuskursseja tai jotakin näiden väliltä?

- Ohjaako koulutus omaehtoiseen tiedonhankintaan ja tiedon kriittiseen arviointiin?

11. Koulutus ja neuvonta.

- Miten on järjestetty tilojen, laitteiden ja tietoaineistojen käytönkoulutus?

- Ovatko neuvontapalvelut riittävän monipuoliset (tietokantaan perustuva itsepalvelutuki, neuvonta, asiantuntijatuki)?

- Ovatko neuvontapalvelut suunniteltu asiakaslähtöisesti?

- Miten on onnistuttu integroimaan eri organisaatioiden ja toimijoiden tarjoamat neuvonta- ja ohjauspalvelut (mikrotuki, tiedonhankinnan tuki, opintoneuvonta, pedagoginen tuki, sisällöntuotannon tuki...)?

E) Sosiaalinen ulottuvuus ja palvelujen saavutettavuus

12. Palvelujen saavutettavuus ja monikanavaisuus

- Miten palvelujen saavutettavuus on varmistettu (monikanavaiset palvelut: lähipalvelut, itsepalvelut, puhelinpalvelut sekä verkko- ja mobiilipalvelut)?
- Opintomateriaalien monipuolisuus, saatavuus ja aineistojen etäkäyttö.
- Ovatko aukioloajat riittävän laajat?

13. Henkilökunta

- Miten on arvioitu henkilökunnan asiantuntemuksen taso?
- Miten on järjestetty henkilökunnan riittävä määrä ja laatu?
- Miten on järjestetty henkilökunnan osaamisen ylläpito ja kehittäminen (rekrytointi ja koulutus)?
- Miten on järjestetty henkilöstön hyvinvointi ja tyytyväisyys?

14. Käyttö ja oheispalvelut

Oppimiskeskukset ovat myös opiskelijoiden sosiaalisia kohtaamispaikkoja.

- Miten on järjestetty opiskelijoiden työn ja lepotaukojen vuorottelu (kahvila tms.)?
- Onko asiakkaiden sosiaaliseen kanssakäymiseen varatut tilat riittävät?

7.1.1. Teknologinen ja didaktinen innovatiivisuus

Arviointikriteeristön kohtia 7 (teknologinen innovatiivisuus) ja 9 (pedagogisten innovaatioiden hyödyntäminen) on syytä hieman selventää. Arvioinnissa voi käyttää apuna alla olevia taulukoita 1, 2 ja 3. Teknologisella innovaatiolla tarkoitetaan tunnettujen palveluiden tuottamista uusiksi teknologiseksi tuotteiksi tai uuden teknologian avulla. Lähinnä kyse on tieto- ja viestintäteknologisista uutuuksista, jotka ovat julkisesti alan asiantuntijoiden mukaan tai organisaation

sisällä innovaatioiksi tunnustettu. Tässä teknologinen innovatiivisuus voidaan ymmärtää melko liberaalilla tavalla tuotteistetuksi tai kaupallistetuksi teknologiaksi. Haluan kuitenkin välttää teknologisen innovatiivisuuden ylikorostusta, sillä ylikorostaminen saattaisi aiheuttaa riskien kasvua toteutuksen toimivuudessa. Palveluinnovaatio on uudenlainen tai poikkeava palvelu tai palvelukonsepti. Rajanveto teknologiseen innovaatioon ei ole selvä, koska nykyisin uudet kirjasto- ja oppimiskeskuspalvelut lähes poikkeuksetta tuotetaan uuden tieto- ja viestintäteknologian avulla.

Taulukko 1: Innovatiivisuus nelikenttä (ks. myös Manninen 2000 A: 36)

		Palveluinnovaatio	
		Ei	On
Tekninen Inno-vaatio	ei		Palveluinnovaatio (kirjastopalveluiden uudenlainen järjestäminen)
	on	Teknologian innovatiivinen soveltaminen perinteisiin palveluihin (lainausautomaatti)	Teknologinen ja palveluinnovaatio (uutuusseuranta)

Esimerkkinä teknologian innovatiivisesta soveltamisesta perinteisiin palveluihin on lainausautomaatti tai varausilmoituksen lähettäminen asiakkaan sähköpostiin tai kännykkään. Perinteinen tenttikirjojen lukupaikka on teknologiaa soveltamalla muuttunut moderniksi opiskelijan työskentelypaikaksi, jolloin on kyse myös palveluinnovaatiosta. Toinen esimerkki teknologisen ja palveluinnovaation yhdistelmästä on kirjastojen uutuusseuranta, jossa ohjelma

ilmoittaa kirjastoon hankituista uutuuksista asiakkaan määrittelemien haku-ehdojen mukaan hänen sähköpostiinsa.

Jyri Manninen on tehnyt kriteeristön, jota voi käyttää teknologisten innovaatioiden arvioinnissa (ks. Manninen 2000A: 40).

Taulukko 2: Teknologisten innovaatioiden arviointikriteeristö

KRITEERIT	TAVANOMAINEN	INNOVATIIVINEN
Interaktiivisuus	Palveluissa käytetyt välineet sopivat pääosin tiedon passiiviseen vastaanottoon (video, tv, www-sivut)	Välineet perustuvat vuorovaikutteiseen teknologiaan (interaktiivinen video, interaktiiviset www-sivut, opetusohjelmat)
Kommunikatiivisuus	Välineet soveltuvat vain yksisuuntaiseen viestintään	Välineet mahdollistavat monelta monelle -tyyppisen vuorovaikutuksen
Yksilöllisyys	Opetusteknologiavälineiden kautta välittyvä opiskelu-prosessi on kaikille samanlainen	Välineet mahdollistavat opiskelun yksilöllisen eriyttämisen
Multimediallisuus	Palvelut rakentuvat vain yhden välineen /palvelukanavan varaan	Palveluissa on yhdistetty innovatiivisesti useita toisiaan täydentäviä välineitä

Jyri Manninen on määritellyt ”pedagogisen innovaation ...uuteen oppimisenäkemykseen perustuvana opetussuunnitelmana, oppimisympäristönä sekä yleensä perinteisestä poikkeavana opetuksena ja koulutuksena, jossa on

mahdollisesti myös sovellettu uuden tieto- ja viestintäteknologian mahdollisuuksia opetuksessa uudella, aikaisemmista tavoista poikkeavilla menetelmillä (2000 A: 36).” Tässäkään ei ole tarkoituksenmukaista korostaa liiaksi pedagogisen innovatiivisuuden merkitystä. Innovatiivisuus lisää myös helposti riskejä toiminnallisuudessa. Arvioinnissa kannattaa keskittyä siihen, miten omaan konkreettiseen ympäristöön on onnistuttu sovittamaan asiaankuuluvia pedagogisia innovaatioita.

Jyri Manninen on tehnyt kriteeristön myös didaktisten innovaatioiden arviointia varten (ks. Manninen 2000A: 38). Mannisen arviointimallit ovat käytännön arviointia varten liian yksinkertaisia, mutta toisaalta ne kuvaavat havainnollisesti oleellimmat teknologisten ja pedagogisten innovaatioiden piirteet.

Taulukko 3: *Didaktisten innovaatioiden arviointikriteeristö*

KRITEERIT	TAVANOMAINEN	INNOVATIIVINEN
Konstruktiiivisuus	Opetus ei juurikaan tue opittavan asian jäsentymistä opiskelijan olemassa oleviin tietorakenteisiin	Opetus perustuu selkeästi oppijan aktiivisen konstruointiprosessin varaan ja korkeatasoisten tiedollisten rakenteiden syntymiseen
Aktiivisuus	Oppimisympäristö ei juurikaan tue tai vaadi oppijan aktiivista roolia	Oppimisympäristö perustuu oppijan aktiivisuudelle ja sitoutumiselle
Yhteistoiminnallisuus	Opiskelu tapahtuu pääsääntöisesti yksin	Opiskelu perustuu yhteistoiminnallisen oppimisen periaatteelle ja tapahtuu yhteistyössä muiden opiskelijoiden kanssa

Kontekstuaalisuus	Opiskelu tapahtuu oppilaitoksessa tai irrallaan konkreettisesta tilanteesta, jossa opittua on tarkoitus soveltaa	Opiskelu tapahtuu stimuloitua tai reaalimaailman tilanteessa, joka vastaa opitun soveltamiskontekstia
Ongelmalähtöisyys	Oppisisällöt on johdettu pääosin perinteiseen tapaan oppiaineperusteisesti ja piilotettu opetus-suunnitelmassa erillisiin osiin	Opetus perustuu ongelmalähtöiseen ja tutkivaan työtapaan

7.2. Kommentteja arviointimallista

Lähetin arviointimallini oppimisympäristöistä ja -keskuksista kiinnostuneiden asiantuntijoiden tarkastettavaksi. Arviointimallia kommentoivat Professori Eero Sormunen Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitokselta, kirjastonjohtaja Kaisa Sinikara HY:n opiskelijakirjastosta, tutkimuspäällikkö Jyri Manninen HY:n aikuiskoulutuskeskuksesta ja oppimiskeskuksen johtaja Ulla Voutilainen Kuopion yliopistosta.

Arviointimallia pidettiin onnistuneena. Oppimiskeskuksen suunnittelussa on tärkeätä ajatella kokonaisuutta yli palveluja tarjoavien toimijoiden organisaatorajojen. Asiakaslähtöisyyttä pidettiin tärkeänä lähtökohtana palvelujen ja toimintojen suunniteluussa. Oppimiskeskuksia rakennetaan ja niiden palveluja parannetaan osana yliopisto-opetuksen kehittämistä ja oppimisen tukemiseksi – oppimiskeskuksset ovat opiskelijoita varten. Ne eivät voi olla kirjastosta erillään olevia yksiköitä vaan kirjasto-, atk- ja opetuspalveluita integroimalla muodostetaan oppimiskeskuksia.

Kommenteissa korostettiin tulevaisuusskenaarioiden käyttöä suunnittelussa. Skenaariot ovat mahdollisuuksien ja uhkien arviointiin sopivia työkaluja. Tältä osin olen tarkentanut *strateginen ulottuvuus* -kohtaa. Kommenteissa painotettiin

sitä, että oppimiskeskuksen eri palvelut on suunniteltava integroiduksi kokonaisuudeksi. Vasta palvelujen suunnittelun jälkeen on palveluja tarjoava(t) organisaatio(t) muokattava tarkoituksenmukaisiksi. Verkosto-organisaatio on käyttökelpoinen malli tähän tarkoitukseen. Toimijoiden tietojärjestelmien on oltava keskenään yhteensopivia: niiden on pystyttävä kommunikoimaan keskenään. Painottaakseni organisaation ja tietojärjestelmien tärkeyttä jaoin ne erillisiksi arviointikohdiksi (kohdat 3 ja 4).

Kommenttoijien ehdotuksesta poistin kehittämistarpeiden kategorioista kohdan ”En osaa sanoa (?)” Arvioijan pitää ottaa kantaa. Kysymyksiin, joihin ei ole suoraa vastausta on mahdollista saada tietoa esimerkiksi haastatteleamalla asiakkaita. Osaan kysymyksistä etsitään vastaus dokumenteista tai toimijoiden itsearviointin kautta. Vähensin myös oppimiskeskuksen suunnittelua arvioivia kohtia ja korvasin ne toiminnan arviointia ja kehittämistä mittaavilla kysymyksillä.

Lisäksi tarkensin teknologisia ja didaktisia ulottuvuuksia käsitteleviä kohtia. Purin kohdat konkreettisemmiksi kysymyksiksi ja tein formuloidun itsearviointilomakkeen (liite 1). Lomake selkeyttää arviointitehtävää ja helpottaa arvioijan työtä.

8. HELSINGIN YLIOPISTON OPISKELIJAKIRJASTO

Helsingin yliopiston keskustakampus muodostuu viidestä tiedekunnasta: teologinen tiedekunta, oikeustieteellinen tiedekunta, humanistinen tiedekunta, kasvatustieteellinen tiedekunta ja valtiotieteellinen tiedekunta.

Keskustakampuksen kirjastopalveluista huolehtivat tiedekuntakirjastot ja opiskelijakirjasto. Humanistisen tiedekunnan kirjasto aloitti toimintansa vuoden 2001 alussa. Helsingin yliopiston kirjasto (HYK) on toiminut Suomen kansalliskirjastona ja yliopiston pääkirjastona. HYK on myös humanististen

tieteiden pääkirjasto, joten se on osittain vastannut myös Humanistisen tiedekunnan kirjastopalveluista. Tiedekunnilla on myös lukuisia laitoskirjastoja.

Tiedekunta- ja laitoskirjastot ovat perinteisesti vastanneet opettajien, tutkijoiden ja pidemmälle edistyneiden opiskelijoiden palveluista. Opiskelijakirjaston pääasiallinen tehtävä on tarjota kirjastopalvelut keskustakampuksen tiedekuntien perustutkintoa suorittaville opiskelijoille sekä avoimen yliopiston opiskelijoille. Opiskelijakirjasto on konsistorin alainen erillislaitos. Sillä on erilaiset tehtävät kuin yliopiston kirjastolla, joten erillinen rahoitus on edesauttanut tavoitteiden asettamista ja niiden saavuttamista.

8.1. Opiskelijakirjaston palvelumalli

Helsingin yliopiston opiskelijakirjaston monikanavainen palvelumalli muodostuu a) lähipalveluista, b) verkko- ja mobiilipalveluista sekä c) puhelinpalveluista. Kirjaston asiakasryhmiä ovat opiskelijat ja opettajat. Muita sidosryhmiä ovat kirjastot, kirjastokonsortiot, tiedekunnat, laitokset ja muut yhteistyökumppanit.

8.1.1. Lähipalvelut

Kirjaston lähipalveluilla tarkoitan painetun aineiston järjestämistä asiakkaiden käyttöön kotilainaan tai lukusaliin. Kirjastossa tehty virkailijalainaus ja -palautus sekä automaateilla tehdyt lainaukset ovat lähipalveluita. Niiksi voi lukea myös luku- ja opiskelutilojen järjestämisen asiakkaiden käyttöön.

Painettu oppimateriaali on yliopisto-opetuksessa edelleen merkittävä ja välttämätön opiskeluväline. Helsingin yliopistossa toteutettiin keväällä 1999 Kirja opiskeluprosessissa -kysely, jolla selvitettiin kirjan merkitystä opiskelussa. Kyselyn perusteella kirja on tärkein opiskelumuoto kaikissa tiedekunnissa. Tiedekunnittain esiintyi kuitenkin jonkin verran vaihtelua. Kirjaa ei ole vielä

syrytetty, vaikka muitakin materiaalivaihtoehtoja ja oppimismalleja on. (Kirja opiskeluprosessissa 1999: 6, 25)

8.1.2. Verkkopalvelut

Verkkopalveluista merkittävin on Helsingin yliopiston kirjastojen yhteinen Helka-aineistotietokanta. Asiakkaat voivat myös uusia lainojaan www:n kautta. Kirjaston verkkopalvelut mahdollistavat yliopiston intranetissa olevan elektronisen aineiston käytön. Elektronisia aineistokokoelmia ovat muun muassa FinElibin-kansallinen elektroninen kirjasto, Elektra, ETHESIS (yliopiston opinnäytteitä), sanakirjoja sekä LINDA ja ARTO viitetietokannat.

OODI-oppimateriaaliprojektin myötä Opiskelijakirjasto on tuottanut verkkoon eri alojen tutkintovaatimuksissa olevia artikkeleita, loppuunmyytyjä kurssikirjoja³ ja opetuksen tukimateriaalia sekä luonut käyttöä helpottavia linkkilistoja ja opiskelijakirjaston lehtikioskin.

Matemaattis-luonnontieteellisen tiedekunnan opiskelijat⁴ hyödyntävät verkkomateriaalia opinnoissaan eniten. Tiedekunnan opiskelijoista yli puolella on Internet-yhteys kotona. Opiskelijat kuitenkin toivovat, että verkkomateriaali ei syrjäyttäisi tai vähentäisi kontaktiopetusta. (Kirja opiskeluprosessissa 1999: 13, 25-26)

Verkkopalvelujen arvoketju on pidempi kuin painetun aineiston arvoketju. Elektroniseen palveluketjuun on tullut ja on tulossa uusia toimijoita. Hieman yksinkertaistaen kuvaan palveluketjun kolmiosaiseksi. Toisessa päässä on asiakas ja toisessa päässä tiedontuottajat (tekijät ja kustantajat). Näiden välissä on kirjasto, joka välittää asiakkaalle tiedontuottajien tuotteet. Siirryttäessä

³ Jari Laarni: Havaintopsykologian perusteet ja Kyösti Pekonen: Symbolinen modernissa politiikassa

⁴ Tietojenkäsittelyopin opiskelijat eivät osallistuneet tutkimukseen.

verkkopalveluihin on kirjaston ja tiedon tuottajien väliin tullut uusi toimija: elektronisen aineistojen käyttöluhia välittävät keskitetyt palvelut. Kirjasto voi neuvotella painetun aineiston digitoinnista ja verkkojulkaisemisesta suoraan tiedontuottajien kanssa, mutta yhä useammin kirjasto joutuu neuvottelemaan käyttöluhia keskitetysti tarjoavien toimijoiden⁵ kanssa.

Myös asiakkaan ja kirjaston väliin on tulossa uusia toimijoita. Aikaisemmin kirjat jaeltiin pääasiassa suoraan asiakkaille kirjaston lähipalveluna lainaustiskiltä. Verkkoaineiston jakelussa pitää yleensä ensin identifioida asiakas ja tarkistaa asiakkaan käyttöoikeudet. Tavallisimmin aineiston käyttö rajataan käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla tai rajaus suoritetaan IP-osoitteen avulla. Nämä ns. access brokers -palvelut voidaan tehdä itse tai ne voidaan ostaa ulkopuoliselta toimijalta. Kirjaston palveluketjut siis kasvavat ja toimijoiden määrä lisääntyy siirryttäessä elektronisten palvelujen käyttöön. Uusia toimijoita tulee, vaikka palvelumalli pysyisi perinteisenä lähipalveluna. Esimerkiksi perintäpalvelut ostetaan yhä useammin perintätoimistoilta. Tosin perintätoimistojenkin käytön taustalla on elektronisten välineiden käytön lisääntyminen. Sähköiset aineistotietokannat ja tehokkaat lainausjärjestelmät ovat mahdollistaneet lainamäärien lisääntymisen. Karhuttavien niteiden määrä on kasvanut vähintään samassa suhteessa lainalukujen kanssa. Tehokkain ja edullisin tapa hoitaa kasvava perintätehtävä, on käyttää perintään erikoistuneita ulkoisia toimijoita.

8.1.3. Puhelinpalvelut

Opiskelijat voivat puhelimitse uusia ja tarkistaa lainojaan sekä saada muita neuvontapalveluja. Automaattinen palvelupuhelin (SANTRA) mahdollistaa lainojen uusimisen muinakin kuin kirjaston aukioloaikoina. Lähivuosina puhelinpalvelut saavat rinnalleen langattomat palvelut. Mobiilipalvelut voivat myös korvata kokonaan nykyiset puhelinpalvelut.

⁵ Yhdysvalloissa esimerkiksi Copyright Clearance Center.

Kirjastoilla on muutama vuosi aikaa valita ne palvelut, jotka kannattaa muuttaa mobiilipalveluiksi. Lisäksi on varauduttava tarjoamaan langattoman tietoliikenneyhteyskehityksen mahdollistamia uusia palveluja. Saatavuuden tarkistus tai varauksien teko kännykän välityksellä eivät ole kuitenkaan riittäviä langattomia kirjastopalveluja. Palvelujen paketointi on välttämätöntä – mobiilipalveluiden pitää perustua kirjaston ydinosaamiseen ja palvelujen rakenteeseen. (Eerola 2000: 12-13)

ATP Oy tutki yleisten kirjastojen asiakkaiden ja henkilökunnan näkemyksiä uudesta kirjastoteknologista. 50% vastaajista piti tekstiviestin käyttöä varaus- tai eräpäivämuistutukseen erittäin hyödyllisenä ja lähes 30% melko hyödyllisenä. Wapin käyttöä esimerkiksi lainojen uusimiseen piti lähes 40% erittäin hyödyllisenä ja noin 24% melko hyödyllisenä. Asiakasprofiilipalveluja⁶ piti erittäin hyödyllisinä noin 36% vastanneista ja melko hyödyllisinä lähes 20%. Kyselyyn vastanneista lähes 90% oli käytössään GSM-puhelin, mutta vain 64% sähköpostiosoite. GSM-puhelimen yleisyys ja asiakkaiden halukkuus uusien tekniikoiden käyttöön ohjaa kirjastoa kehittämään uusia tehokkaita kommunikaatiopalveluita. (Sirkiä & Rouhiainen 2000: 26)

Auran kunnankirjastoon on asennettu ATP Origo -kirjastojärjestelmä, jonka avulla varatusta kirjasta lähtee tekstiviesti varaajan GSM-puhelimeen heti, kun teos on saapunut kirjastoon. Myöhemmin tulee käyttöön sähköposti-ilmoitus kirjan varaajalle. Kehitteillä on myös WAP-sovellus kirjavarauksista. Myös ilmoitus myöhässä olevista teoksista otetaan käyttöön tämän kevään (2000) aikana. (Vaalisto 2000)

Kirjaston palvelukanavat voivat olla päällekkäisiä, jolloin saman palvelun voi saada useammasta kanavasta. Asiakas päättää mitä kanavaa hän kulloinkin käyttää: uusiiko hän lainat kirjastossa lähipalveluna, verkon kautta vai mobiilivälineellä; haluaako hän tiedon painettuna vai elektronisessa muodossa.

Kanavien kehittyessä niiden palvelut todennäköisesti eriytyvät, jolloin eri kanavilla on omat palvelupaketit, eivätkä kanavat enää voi täysin korvata toisiaan. Esimerkiksi painettu aineisto ei varmaan koskaan ole kokonaan saatavilla digitaalisessa muodossa. Asiakkaat saattavat käyttää eri palvelukanavia eri tarkoituksiin kuten päivittäistavarakaupan puolella (ks. yllä): monografiat luetaan painettuina, hakuteoksia selataan verkossa ja mobiilivälineillä tarkistetaan ajankohtaistiedot, kuten uusimmat julkaistut lehtiartikkelit

9. KESKUSTAKAMPUKSEN OPPIMISKESKUSSUUNNITELMA

Keskustakampuksen kirjastojen kehittämissuunnitelman 1999-2005 johtopäätöksissä esitetään:

”Keskustakampuksen opiskelun ja opetuksen tueksi tulee luoda tila- ja palveluratkaisuja, jotka mahdollistavat lähi- ja verkko-opetuksen kehittämisen sekä opiskelijoiden omatoimisen opiskelun. Tämä edellyttää opetustilojen varustamista, opiskelijoiden työasemien ja niiden tukipalvelujen kasvattamista. Tavoitteena on kustannuksiltaan kohtuulliset ja toimintoja integroivat tilat.”
Fabianinkatu 28:n oppimiskeskukseen integroidaan opiskelijakirjaston, atk-osaston ja opetusteknologiakeskuksen palveluja, jotka tukevat verkko-opetuksen kehittämistä ja käyttöä. (1999: 34-35)

Kansainvälinen kirjastoarviointipaneeli totesi, että yliopistolla ei ole toistaiseksi ollut selkää informaatioteknologian, opetuksen ja kirjastopalvelujen integrointipolitiikkaa. Integrointi on kuitenkin edellytys ongelmalähtöisen oppimismallin hyödyntämiseksi opetuksessa. Arviointipaneeli suosittaa opiskelijoille kohdennettujen palvelujen yhdistämistä: yliopiston pitäisi järjestää

⁶ Kirjasto lähettää asiakkaalle tiedon uutuuksineistosta asiakkaan määrittelemistä aiheista.

hajautetun mallin mukaisesti oppimiskeskuksia kampuksille. (Geleijnse 2000: 15 ja 34).

Syksyllä 2000 teknisen osaston johtaja asetti oppimiskeskuksen suunnittelutyöryhmän valmistelemaan oppimiskeskuksen palveluja ja tilojen toiminnallista suunnitelmaa. Työryhmään kuului opiskelijakirjaston, atk-osaston ja opetusteknologiakeskuksen edustajat. Lisäksi ryhmässä oli keskustakampuksen tiedekuntien edustajat, kielikeskuksen edustaja, tutkijalehtoreita, teknisen osaston edustaja ja opiskelijajäsen.

Työryhmä, johon liittyi Opiskelijakirjaston hankkeista vastaava suunnittelija ja arkkitehti teki tammikuussa 2001 opintomatkan Englantiin. Englannissa tutustuttiin kuuteen oppimiskeskukseen. Opiskelijakirjaston oma suunnitteluryhmä on suunnitellut oppimiskeskuksen kirjastopalvelut.

9.1. Oppimiskeskuksen palvelut

Suunnitteilla oleva oppimiskeskus on opiskelijakirjaston, opetusteknologiakeskuksen, atk-osaston ja kielikeskuksen yhteishanke. Tavoitteena on yhdistää eri yksiköiden palvelut ja tukea keskustakampuksen opiskelijoiden verkko- ja ryhmätyöskentelyä sekä kouluttautumista verkkotyöskentelyyn. Opettajille tarjotaan verkko-opetuksen kehittämis- ja tukipalveluja sekä kehitetään virtuaaliyliopistostrategian mukaisia palveluja. Opiskelijakirjaston nykyiset tilat ja sen yhteyteen rakennettava uudisrakennus muodostavat oppimiskeskuksen, jossa on monipuoliset neuvonta- ja ivt-palvelut, tietoaaineistot sekä koulutus- ja tilapalvelut.

Opiskelijoille tarjotaan oppimateriaalit (painetut ja digitaaliset), atk-neuvontaa ja verkkoaineistojen käytön ohjausta. Heillä on käytössään opiskelutilat ja -laitteet sekä ryhmä- että yksilötyöskentelyä varten. Sen sijaan mikrotietokonein varustetut opetustilat järjestetään laitoksille muiden opetustilojen yhteyteen. Opettajille tarjotaan verkko-opetuksen tukipalvelut (av-, multimedia-, digitointi- ja

tekijänoikeuksien selvityspalvelut). Heille annetaan opetusteknologian käytön koulutusta ja pedagogista tukea. Oppimiskeskuksen tehtäviin kuuluu myös opetuksen kehittämien ja arviointi. Oppimiskeskustoiminnassa keskeistä on jatkuva kehittäminen, jotta yliopiston ja opetuksen uudistaminen onnistuisi. Tavoitteen saavuttamiseksi eri toimijoiden on verkostoiduttava, osallistuttava kehittämishankkeisiin ja seurattava tieto- ja viestintäteknologian kehitystä.

9.2. Taustakartoitus

Keskustakampuksella on pulaa atk-tuetuista työskentelypaikoista, ryhmätyötiloja on riittämättömästi, atk-tuettuja kontaktiopetustiloja ja kielistudioita on vähän. Opetusteknologian käytön pedagogisia tiloja on liian vähän ja ne ovat tilapäisiä. Informaatioteknologian käytöntukemisen ohjaus ja asiantuntemus on hajallaan, joten opiskelijoiden on vaikea saada tukea.

Suunnitteluryhmä on asettanut seuraavat tavoitteet ongelmien ratkaisemiseksi:

- tarkoituksenmukaiset työskentelytilat opiskelijoille
- tarkoituksenmukaiset tilat opettajien koulutusta varten
- opetuksessa tarvittavat erikoistilat
- verkko-opetuksen tukipalvelujen integrointi
- asiantuntemuksen keskittäminen (synergiaetu)
- kustannustehokkaat tilat ja tukijärjestelmät
- pitkät aukioloajat ja paremmat palvelut
- virtuaaliyliopiston kehittäminen
- kannettavien tietokoneiden hankinta opiskelijoille⁷

⁷Esimerkiksi Saksan valtiopäivillä on käsitelty koulutuspoliittista ehdotusta, jossa yhtenä vaihtoehtona oli hankkia kannettavat tietokoneet kaikille opiskelijoille (ks. Frankfurter Allgemeine Zeitung 7.9.2000).

9.2.1. Arvio liikennevirroista

Vuonna 2000 oli opiskelijakirjastossa päivittäin 2000 - 3000 kävijää. Vuodessa kävijöitä oli yhteensä 750 000. Keskustakampuksen atk-aseamalla oli päivittäin noin 1000 kävijää ja vuoden aikana yhteensä 250 000. Kielikeskuksen itseopiskelustudion palveluita käytti päivittäin 140 opiskelijaa, mikä tekee vuodessa noin 6000 kävijää. Vuoden aikana kirjaston atk-aseilla oli 300 000 sisään kirjoittautumista ja Fabianinkatu 24:n atk-aseamalla 642 000. Yhteensä sisään kirjoittautumisia oli 942 000. Näiden kävijälukujen perusteella arvioitiin oppimiskeskuksen tulevaa käyttöä ja asiakasvirtojen suuruutta. Nykyiset kävijävirrat yhteen laskettuna olisi oppimiskeskuksessa päivittäin 3000-4000 kävijää ja vuosittain noin miljoona käyntiä. Palvelujen integrointi, atk-paikkojen lisäys ja pidemmät aukioloajat nostavat oppimiskeskuksen kävijälukuja. Arvion mukaan vuonna 2003 oppimiskeskuksessa olisi 4000 - 5000 asiakaskäyntiä päivässä, 20 000 -25 000 käyntiä viikossa ja 1 100 000 - 1 250 000 käyntiä vuodessa. Atk-paikkoja käytetään arviolta 2 tuntia kerralla. Osa käytöstä on pikakäyttöä, noin 15 minuuttia kerralla. Www-palvelujen etäkäyttö tulee lisääntymään huomattavasti, sillä verkkoon tuotetaan entistä enemmän aineistoja ja palveluja. Määrien ja käyttöoikeuksien tarkistamistapojen arviointi on tällä hetkellä vielä vaikeaa. Yliopistojen älykortin käyttöön otto tulee helpottamaan autentikointia.

Opiskelijakirjaston on antanut lukuvuoden 1999 - 2000 aikana kirjastonkäytön ja tiedonhaun koulutusta 83 (15 -20 hlöä/ryhmä) ryhmälle. Atk-osasto on antanut atk-koulutusta lukuvuoden aikana noin 800 ryhmälle. Opiskelijakirjasto on antanut koulutusta 416 tuntia ja atk-osasto arviolta 2800 tuntia lukuvuoden aikana. Ryhmät koostuvat pääasiassa opiskelijoista, mutta jonkin verran on koulutettu myös opettajia ja henkilökuntaa. Virtuaaliyliopistostrategian mukaisesti kaikilla opiskelijoilla tulee vuodesta 2004 lähtien olla taito hyödyntää tietoverkkoja tiedonhankinnassa, tiedonhallinnassa ja viestinnässä sekä taitoja työskennellä verkkoympäristössä. Nämä tavoitteet saavutetaan antamalla kaikille opiskelijoille verkko-opiskelun vaatimat perustaidot jo ensimmäisen lukuvuoden aikana. Tieto - ja viestintäteknologian ja tiedonhaun koulutusta

lisätään paljon. Helsingin yliopiston kirjastot ovatkin aloittaneet verkkotiedonhaun lähi- ja etäopetuspakettien kehittämisen.

Opetusteknologiakeskus kouluttaa opettajia käyttämään tieto- ja viestintäteknikkaa pedagogisiin tarkoituksiin. Vuosittain yli viisisataa opettajaa osallistuu opetusteknologiakeskuksen järjestämään koulutukseen. Kolmesataa opettajaa osallistuu 2-3 päivän lyhytkursseille, kaksisataa opettajaa osallistuu pitkäkestoisille 5 ov:n kursseille ja vielä kolmekymmentä opettajaa 10- 15 ov:n pituisille erikoiskursseille. Vuosittaiset tavoiteluvut on jo nyt lähes saavutettu. 500 opettajan vuotuinen kouluttaminen lisää huomattavasti verkkokurssien määrää sekä verkkoaineistojen ja tietopalvelujen käyttöä. Opettajien koulutus annetaan oppimiskeskuksen tiloissa.

Taulukossa 4 on oppimiskeskukseen siirtyvien yksiköiden vuoden 2000 tilanteen mukaiset päivystys- ja aukiolotunnit yksiköittäin ja palveluittain eriteltyinä. Palveluiden keskittäminen yhteen rakennukseen yhteiselle palvelutorille tuo mukanaan synergiaetuja, tiivistää organisaatioiden välistä yhteistyötä ja mahdollistaa aukiolo- ja päivystystuntien lisäämisen. Yhdistäminen parantaa palveluja, lisää niiden saatavuutta ja helpottaa niiden käyttöä.

Taulukko 4: Päivystys ja aukiolotunnit 2000

Palvelu	Päivystys aukiolotunnit/ päivä ma-pe	Päivystetyt aukiolotunnit/ päivä la-su	Päivystetyt aukiolotunnit / viikko	Päivystys- aukiolo- tunnit/v
Opiskelijakirjasto atk-neuvontaa:	6	-	30	1500
Lainauspalvelut	11	6	61	2780
Puhelinpalvelu	8	-	40	2000
Atk-os. Fab 24 atk- neuvontaa	7 (klo 9-16)	-	35	1750
Käyttölupa-asiat	7	-	35	1750
Helpdesk	7	-	30	1500
Av-keskus Asiakaspalvelu	7	-	35	1540 (11 kk)
Kielikeskus Itseopiskelustudio, jossa aukiolo- aikoina neuvoja, hoitaa myös atk- luokan neuvonnan - opettajatutoreita 6 kielestä	Ma: 11 h 30 min ti-to: 10 h pe : 7 h 45 min 1		49 6	2050 168
Yhteensä	Palvelu-	Palvelu-	321 h /vko	15.038 h /v

	pisteitä 8 Päivystys tunteja 62/p	pisteitä 1 Päivystys- tunteja 6		
--	---	---------------------------------------	--	--

Taulukko 5: Itsepalvelupisteiden aukiolotuntien määrät

Itsepalvelupisteet	Aukiolotunnit /ma-pe	Aukiolotunnit /la-su	Aukiolotunnit /viikko	Aukiolotunnit /vuosi
Kirjastojen automaattinen palvelupuhelin	16	16 + 16	112	5824
lainausautomaatti	11	6 + 0	61	2780
verkkopalvelut	24	24 + 24	168	8216
Atk-os. Fab 24	24 avaimilla	24 + 24 avaimilla	168	8216
Kielikeskuksen Atk-luokka	Ma-to 11 t 30 min pe 11 t		57	1970
Yhteensä	87 t 30 min	70 +64	566	24 226

Nykyiset itsepalvelut ovat eriteltyinä taulukossa 5. Kirjasto- ja tietopalvelurutiineita automatisoidaan huomattavasti, jotta henkilökunta voi keskittyä neuvonta- ja tietopalvelujen tarjoamiseen. Automaation sekä verkko- ja itsepalvelujen kehittäminen ja lisääminen on välttämätöntä, sillä uusien virkojen perustamisen sijasta henkilöstöpolitiikan painopiste on työnkuvien muuttamisessa ja osa-aikaisten virkojen yhdistämisessä.

9.3. Oppimiskeskuksen palvelut ja tilat vuonna 2003

Opiskelijan peruspalveluihin kuuluvat opiskelumateriaalit: kurssikirjat ja oheisaineistot ja verkkoaineistot. Opiskelijoille annetaan atk-neuvontaa ja digitaalisten ja verkkoaineistojen käytön ohjausta. Opiskelijoiden käyttöön tarjotaan opiskelutiloja ja -laitteita sekä ryhmä- että yksilötyöskentelyä varten.

Opetuksen kehittäminen edellyttää kunnollisten ryhmätyöskentelytilojen järjestämistä. Ryhmätyötilojen osalta nykytilanne on heikko. Varsinaisia tiloja on vähän, joten opiskelijat joutuvat käyttämään ryhmätyöhön huonosti soveltuvia tiloja. Opiskelijakirjastossa on vain yksi 12 hengen ryhmätyöhuone. Ryhmätyöskentelyyn käytetään tilojen puutteessa kirjaston lukupaikkoja ja lehtialuetta sekä yliopiston ruokailu- ja taukotiloja.

Ryhmätyötiloja tulisi olla oppimiskeskuksessa ja keskustakampuksen laitoksilla opetustilojen läheisyydessä. Oppimiskeskuksen ryhmätyötiloista osa on useille ryhmille tarkoitettuja avoimia tietopesiä. Tietopesät ovat noin 5 hengen työskentelyyn soveltuvia pöytäratkaisuja, joissa on mahdollista käyttää kannettavia mikroja. Osa ryhmätyötiloista on varattavia pienryhmähuoneita, joissa ei ole pöytämikroja. Pienryhmähuoneissa on langaton verkko, joka mahdollistaa kannettavien mikrojen käytön. Opiskelijat voivat käyttää omia kannettavia mikrojaan tai lainata keskuksen palvelutorilta kannettavan laitteen. Langaton verkko mahdollistaa tilojen joustavan käytön. Ryhmätyöpaikkojen tarve arvioidaan laskennallisesti. Mallina käytetään muita oppimiskeskuksia ja niiden käytöstä saatuja kokemuksia.

Tavoitteena on, että oppimiskeskuksen työskentelypaikoista 30 % olisi varattavissa ryhmätyöhuoneissa ja 20% vapaasti käytettävissä tietopesissä.

Opiskelijoiden käyttöön hankitaan vähintään 300 laitetta, joista osa on kiinteitä työasemia ja osa kannettavia. Puolet työpisteistä varataan itsenäiskäyttöön. Ne varustetaan kiinteillä työasemilla. Lisäksi sähköpostin lukua varten järjestetään muutamia laitteita eri puolille taloa. Oppimiskeskuksen laitteiden määrä ei ole riittävä, jotta niillä pystyttäisiin palvelemaan koko keskustakampusta. Humanistisen tiedekunnan kirjastoon Metsätaloon hankitaan 150 työasemaa. Siltavuorenpenkereelle (kasvatustieteellinen tiedekunnan laitoksia) tulee 300 työasemaa, joista noin puolet sijoitetaan keskitettyyn tilaan ja loput

hajasijoitetaan laitoksille. Tämäkään ei vielä riitä, vaan mikroja ja mikroluokkia tulisi hankkia lisää laitoksille opetustilojen läheisyyteen.

Yhden laitteen tilantarpeeksi on arvioitu 2.85 m². 300 laitetta varten tarvitaan nettotilaa 855 m². Tilaa pitää varata myös tulostimille. Atk-alueet jaetaan lasiseinämin 30-40 laitteen suuruisiin tiloihin. Kokemuksien mukaan suuret avoimet tilat ovat rauhattomia ja meluisia. Itseopiskeluun tarkoitetut kielistudiotilat jaetaan seinäkkein, mikä tarjoaa työskentelyrauhan opiskelijoille. Kieliopiskeluun varataan jonkin verran työskentelypaikkoja.

Vuoden 2000 lopussa keskustakampuksen tiedekuntakirjastoissa oli yhteensä 1200 lukupaikkaa. HYK:ssä oli 400 lukupaikkaa, joista osa on avoimia ja osa sijoitettu erikoislukusaleihin. HYK:n lukupaikat on varustettu atk-liittymillä. Opiskelijakirjaston Vuorikadun tiloissa on 147 työskentelypaikkaa. Opiskelijakirjastolla on lukupaikkoja myös Leppäsuolla ja Fabianinkatu 28:ssa, joissa on yhteensä 345 paikkaa. Leppäsuon ja Fabianinkatu 28:n lukupaikoista luovutaan. Lukupaikkojen käyttöaste oli 25% vuonna 2000 (Mäkinen 2000: 112). Luku on melko alhainen. Oppimiskeskukseen ei sijoiteta pelkästään lukemiseen tarkoitettuja paikkoja. Sen sijaan Opiskelijakirjaston nykyisiin tiloihin voidaan järjestää lisää lukupaikkoja, jos osa atk-paikoista ja lehtialue siirretään uudisrakennukseen. Opiskelijakirjaston lukupaikoissa voi käyttää kannettavia mikroja, sillä kirjastossa on langaton verkko. Jatkossa tämä mahdollisuus tulisi olla kaikissa keskustakampuksen lukupaikoissa.

Vuonna 2000 neuvontapalveluja annettiin useissa erillisissä lähipalvelupisteissä sekä puhelimitse ja verkon kautta. Hajautettu lähipalvelu kasvattaa kustannuksia (palvelutilat, päivystystyö) ja vaikeuttaa käyttäjien asiointia, koska käyttäjä joutuu asioimaan useissa palvelupisteissä. Oppimiskeskuksen neuvontapalvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti kolmitasoisiksi: 1) itsepalvelutuki, 2) neuvonta ja lähipalvelut ja 3) asiantuntijapalvelut. Neuvontapalvelut kootaan palvelutorille, jolloin asiakas saa eri organisaatioiden tuottamat palvelut samasta paikasta.

Peruspalveluja kuten lainausta, palautusta, varauksia ja tilavarauksia varten järjestetään itsepalveluita ja itsepalvelutuki. Myös rutiiniluonteinen neuvonta ja ohjaus hoidetaan itsepalveluna. Itsepalvelua varten hankitaan automaatteja ja kehitetään verkkopalveluita. Itsepalvelutoiminta varmistetaan kehittämällä asiakaskoulutusta ja neuvontaoppaita. Neuvonta- ja lähipalvelut kootaan palvelutorille, joka on oppimiskeskuksen pääaulassa. Palvelutorilta asiakas saa kaikki tarvitsemansa palvelut. Eri organisaatioiden päivystäjät koulutetaan hoitamaan erilaisia asiakaspalvelutehtäviä. Synergia tuottaa parempia ja monipuolisempia palveluja, mahdollistaa pitkät aukioloajat ja tuottaa kustannussäästöjä. Asiakas voi varata ajan asiantuntijapalveluita varten tai käyttää palveluita vastaanottoaikojen puitteissa.

Kirjastot vastaavat oppimiskeskuksen aineisto- ja tietopalveluista keskustakampuksella sovitun työnjaon mukaisesti. Painettu aineisto pidetään jatkossakin kirjastojen nykyisissä tiloissa. Tämä helpottaa varkaudeneston valvontaa. Atk-työskentelytiloja voidaan käyttää, vaikka kirjasto on kiinni. Oppimiskeskuksen uusiin tiloihin sijoitetaan jonkin verran käsikirjallisuutta.

Opiskelijakirjasto vastaa digitaalisten kurssiaineistojen käyttöoikeuksien hankinnasta ja sopimusten mukaisesta käytön valvonnasta. Kirjasto ylläpitää lupatietokantaa sekä rekisteröi ja arkistoi aineistot. Opiskelijakirjasto järjestää kurssiaineistojen digitointipalveluja ja ylläpitää digitaalisten aineistojen käytön mahdollistavia elektronisia lukusaleja. Kirjasto järjestää myös kielikeskuksessa tarvittavan av-aineiston hankinta- ja lainauspalvelut.

9.4. Opettajien pedagoginen koulutus ja tukipalvelut

Vuonna 2000 keskustakampuksella oli viisi atk-tuettua opetusluokkaa. Atk-osastolla oli niistä kolme opetusluokkaa, joissa oli yhteensä 43 mikrotietokonetta. Opiskelijakirjastossa oli yksi luokka, jossa oli 17+1 työskentelypaikkaa ja opetusteknologiakeskuksella oli yksi opetusluokka.

Tilatarpeiden kartoituksen perusteella oppimiskeskukseen on suunniteltu seuraavat opetustilat: 1) Yksi suuryhmätila konferensseja ja yleisötilaisuuksia varten. Tila varustetaan 120 atk-paikalla. Sitä voidaan käyttää myös opetushenkilöstön koulutustilana. 2) Opetushenkilöstön koulutusta varten tulee neljä 16+1 hengen luokkaa. Kaikissa luokissa on multimediakoneet, joissa on Web- ja TV-liitännät sekä laajakaistaiset videoneuvotteluliitännät. Lisäksi kahdessa luokassa on ryhmävideoneuvotteluvälinevarustus, ja ainakin yhdessä luokassa on videoeditointimahdollisuus. 3) Atk-osasto tarvitsee kaksi luokahuonetta (24 +1 mikrotietokonetta) henkilöstön koulutusta varten. 4) Opiskelijakirjasto on varannut oppimiskeskuksesta yhden atk-tuetun luokan (16 +1 mikrotietokonetta) opiskelijoiden tiedonhaunkoulusta ja henkilökunnan koulutusta varten. Myös opiskelijakirjaston nykyinen atk-luokka säilytetään.

Atk-osaston ja opetusteknologiakeskuksen käyttöön varataan digitaalivideoiden editointi- ja lähetyshuone (20 m²) sekä multimedialaboratorio (80 m²), jossa on muun muassa 3D-mallinnusohjelmia, digitaalivideoiden editointiohjelmia ja posteritulostin. Digitaalivideoiden editointia varten tehdään pienet työhuoneet, joissa on vain yksi työpiste. Atk-osasto tarvitsee av-palveluita varten valokuvausstudion ja -laboratoriot (150 m²) sekä tilat myös graafista suunnittelua, äänittämöä ja äänitekopiointia varten (90 m²). Tilaa käyttävät atk-osasto ja kielikeskus. Lisäksi oppimiskeskukseen tulee 20 hengen kokoustila.

9.5. Henkilökunnan työtilat, taukotilat ja muut tilat

Keskustakampuksen atk-osaston koko henkilökunta siirtyy oppimiskeskukseen tiloihin. Samoin opetusteknologiakeskuksen pysyvä henkilökunta saa uudet tilat oppimiskeskuksesta. Opetusteknologiakeskukselle vartaan myös huoneita projektityöskentelyä varten. Opiskelijakirjasto varaa oppimiskeskuksesta kaksi kahden hengen työhuonetta hankehenkilökunnalle ja yhden kahdenhengen työhuoneen informaatioille. Keskukseen varataan taukotilat henkilökunnalle ja asiakkaille. Lisäksi tarvitaan huolto-, varasto- ja konesalitilaa.

Tiloihin rakennetaan langaton verkko ja varaudutaan teknologisten innovaatioiden kuten mobiilitekniikan tuloon. Mikrotietokoneista vähintään puolet on varustettu nestekidenäyttöillä. Hankitaan noin 50 kannettavaa mikrotietokoneita, joita opiskelijat voivat käyttää oppimiskeskuksen tiloissa. Tilojen suunnittelussa otetaan huomioon videoneuvottelutilojen audio- ja mediatarpeet. Valokuvauslaboratoriossa pitää olla valon pimentämismahdollisuus. Tiloissa, joissa on paljon mikrotietokoneita on todettu meluongelmia – akustiikkaan kiinnitetään erityistä huomiota. Tilat järjestetään vyöhykkeittäin äänekkäistä ryhmätyötiloista hiljaisiin yksilötyöskentelypaikkoihin.

Suunnittelussa huomioidaan mahdolliset muutokset tilojen käytössä. Tavoitteena on tilojen muunneltavuus ja käytön joustavuus. Liikuteltavat seinäkkeet mahdollistavat muunneltavat huoneratkaisut. Huonekalusuunnittelussa huomioidaan työskentelyn joustavuus ja tilojen toimivuus. Liikennevirrat arvioidaan kulkuväylien suunnittelua varten. Tilojen suunnittelussa huomioidaan myös aukioloajat. Itsenäistyöskentelytilojen tulisi olla auki 24 tuntia vuorokaudessa. Tämä otetaan huomioon myös turvajärjestelyissä.

9.6. Oppimiskeskuksen kustannukset

Atk-osasto ja opetusteknologiakeskus kohdentavat kustannukset tiedekunnille osana keskushallinnon palveluja. Kielikeskus kohdentaa kustannukset käytön perusteella. Opiskelijakirjasto kohdentaa kustannukset palvelujen (hankinta, lainauspalvelut, atk-palvelut) käytön perusteella. Oppimiskeskuksen kustannukset jakautuvat henkilöstö-, laite-, aineisto- ja tilakustannuksiin.

Henkilöstökustannusten oletetaan säilyvän suunnilleen ennallaan. Toimintaa arvioitaessa ei pysyvän henkilöstön oleteta aiheuttavan merkittäviä lisäkustannuksia. Palvelujen keskittämisen myötä voidaan palvelupisteitä ja

päällekkäistä työtä vähentää. Palvelujen yhdistäminen tuottaa myös synergiaetuja. Rationalisoinnilla katetaan käytön lisääntymisestä aiheutuvat kustannukset.

Laitekustannukset kasvavat, koska työasemien määrää lisääntyy 150:llä. Samalla varaudutaan 3-4 vuoden käyttöikään, joten vuosittainen laitteiden uusintatarve kasvaa jonkin verran. Atk-osasto on kohdentanut pääosan laitekustannuksista tiedekunnittain käytön perusteella. Opiskelijakirjasto on kohdentanut atk-luokan kustannukset tiedekunnille autentikoinnin perusteella.

Aineistokustannukset kuuluvat Opiskelijakirjaston tiedekunnille kohdentamaan osuuteen. Ne koostuvat tieteenaloittain hankitun aineiston ostoista ja hankintatyöstä. Verkkojulkaisua varten ostetaan käyttöoikeuksia kirjojen sijasta. Kokemuksen mukaan kotimaiset käyttöoikeudet ovat edullisia tai jopa maksuttomia, mutta ulkomaisen aineiston käyttöluvat ovat melko kalliita. Toistaiseksi niiden hankinta on ollut aikaa vievää, mikä lisää hankintakustannuksia. Jatkossa painettujen ja digitaalisten aineistojen hankinta ja käyttöpalvelut ovat osa kirjaston normaalia palvelutoimintaa, joten kustannukset kohdennetaan tiedekunnille.

Oppimiskeskuksessa on suunnitelmien mukaan yhteensä 4644 kerrosneliömetriä. Kadunvarsirakennuksessa on 2492 br-m² ja uudisrakennuksessa on 2953 br-m². Kadunvarisrakennus entisöidään henkilökunnan työhuoneiksi. Asiakastilat ovat uudisrakennuksessa. Kirjaston, atk-osaston ja opetusteknologiakeskuksen vanhoja tiloja poistuu käytöstä 2543 m².

9.6.1. Kustannusten kohdentamisperiaatteet

Oppimiskeskustyöryhmän ehdotus hallinnointikulujen ja kustannusten kohdentamisen periaatteiksi:

1. Varattavat ryhmätyötilat (kpl), joissa ei ole kiinteitä atk-pisteitä vaan langattomien laitteiden käyttömahdollisuus. Tekninen osasto hallinnoi ryhmätyötiloja automatisoidun tilavarausjärjestelmä avulla. Kustannukset kohdennetaan tiedekunnille käytön perusteella.
2. Vapaita ryhmätyötiloja (tietopesät á 5 henkeä) käytetään moniin tarkoituksiin. Ne tulisi rinnastaa käytävätiloihin. Näiden tilojen käytönseuranta ja kohdentaminen on vaikeata, koska tavoitteena on joustava käyttö.
3. Atk-tuetut työskentelypaikat (300 kpl). Tekninen osasto kohdentaa kustannukset atk-osastolle. Se kohdennetaanko tilakustannukset edelleen tiedekunnille, ratkaistaan tilakustannusten yleisperiaatteiden perusteella.
4. Opiskelijakirjastoon tulevat uudet lukupaikat eivät aiheuta lisäkustannuksia.
5. palvelutori lasketaan opiskelijakirjaston tilaksi, vaikka se onkin yhteispalvelupiste. Tilakustannuksia kohdennetaan edelleen tiedekunnille, jos yliopistossa niin päätetään.
6. Koulutustilat (opettajien pedagoginen koulutus). Mikäli opettajien koulutuksen liittyvät tilat tarvitaan vain opetusteknologiakeskuksen käyttöön, tekninen osasto kohdentaa tilakustannukset OK:lle. Mikäli kulut kohdennetaan edelleen käyttäjille, luodaan sitä varten asianmukaiset kriteerit.
7. Muut opetusluokat. Vapaasti varattavien opetusluokkien tilakustannukset voidaan joko kohdentaa hallinnointiyksikölle (atk-osasto ja Opiskelijakirjasto) tai tilavarausjärjestelmän tilastojen mukaan suoraan tiedekunnille. On selvítettäväärkevin menettelytapa. Ulkopuolista käyttöä varten tehdään oma kalliimpi hinnoittelu, jos tiloja vuokrataan ulkopuolisille.
8. Tukipalvelu- ja erikoistilojen kustannukset kohdennetaan niitä hallinnoiville yksiköille. Varattavien tilojen kustannukset voidaan tarvittaessa kohdentaa käytön perusteella tiedekunnille tai muille käyttäjille.

9. Projekttilojen kustannukset kohdennetaan niitä käyttäville yksiköille.
10. Henkilökunnan työtilakustannukset ovat yksiköiden omia kustannuksia.
11. Yhteisten taukutilojen kustannusten jaosta sovitaan erikseen.
12. Muiden tilojen kustannusten jaosta sovitaan erikseen

Kustannusten kohdentamista varten kehitetään kustannusseurannan välineitä ja käytön tilastointia. Ensisijaisena kohdennusperiaatteena on käyttö, ellei jokin muu kustannusten kohdentamisperuste ole parempi.

9.7. Keskittämisen etujen arviointia

- 1) Käyttöaste on merkittävä kustannustekijä. Jos tiedekunta joutuu ylläpitämään omilla laitoksillaan atk-tuettuja työskentelypaikkoja, joiden käyttöaste vuorokaudessa on 25%, ovat paikat kolme kertaa kalliimpia kuin keskitetyssä palvelussa, jossa käyttöaste vuorokaudessa on noin 75%. Vuoden 2000 aikana atk-asemien ja opiskelijakirjaston atk-paikkojen käyttöaste on ollut lähes 100%. Kustannukset alenevat, jos tiedekuntien yhteiskäytössä olevien työpisteiden aukioloajat ovat pitkiä ja käyttöaste korkea.
- 2) Keskittäminen mahdollistaa pidemmät aukioloajat sekä neuvonta- ja ylläpitopalveluiden paremman saatavuuden. Tavoitteena on, että huomattava osa palveluista on turvallisesti käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa.
- 3) Neuvontaa ja ylläpitotukea tarvitaan, jotta atk-työpisteet ja -tuetut opetusluokat toimisivat häiriöttä. Atk-pisteiden kokonaiskustannuksista henkilötyön osuus on suurempi kuin niiden laite- tai tilakustannukset. Hajautetussa järjestelmässä henkilötyön kustannusvaikutus on huomattavasti suurempi kuin keskitetyssä mallissa. Keskitetyt neuvonta- ja ylläpitopalvelut toimivat tehokkaammin. Osaamisen keskittämisellä tuotetaan myös luotettavampia palveluja ja saadaan aikaan synergiaetuja.
- 4) Tiedekuntien ei tarvitse maksaa palveluista ja tiloista, joita ne joutuisivat ylläpitämään kaiken varalta, vaan ne maksavat vain palvelujen käytöstä.

Mikäli tiedekuntien tarvitsemien oppimiskeskuspalveluiden käyttötarve vähenee laskevat myös kustannukset.

10. OPPIMISKESKUKSEN KIRJASTOPALVELUT

Opiskelijakirjasto kehittää elektronisia kirjastopalveluita. Ilman uusia kirjastopalveluita ei virtuaaliyliopistotoimintaa ja lisääntyvää verkko-opetusta voi toteuttaa. Oppimiskeskuksen kirjastopalveluja ovat elektronisen opintoaineiston hankkiminen ja käyttöntarjoaminen, opastus- ja neuvontapalvelut sekä tilojen ja laitteiden järjestäminen asiakkaiden käyttöön. Asiakasryhmiä ovat opiskelijat, opettajat, kirjastot ja kirjastokonsortiot.

Oppimiskeskushanke edistää yliopiston strategian mukaisesti ongelma- ja opiskelijalähtöistä oppimista. Tietoverkot kehittyvät ja laajenevat opettajien ja opiskelijoiden yhteisiksi oppimis- ja työskentely-ympäristöiksi. Verkkoaineistojen tehokas hyödyntäminen opetuksessa tulisi varmistaa kytkemällä kirjastot mukaan oppimisympäristöjen kehittämiseen. Tiedonhallinnan opetuksesta on tulossa kirjastoille entistä oleellisempi tehtävä. Kirjastoilta edellytetään myös nykyisten palveluiden lisäksi uudenlaisia aineistoja, välineitä ja tiloja sekä opastusta ja neuvontaa.

Hankkeet nivoutuu edelleen yliopiston, tietohallinnon ja OODI-opintohallintojärjestelmän kehittämiseen, mutta myös Kansalliseen elektroniseen kirjastoon ja uuteen kirjastojärjestelmään liittyviin ratkaisuihin. Kirjasto siirtyi syksyllä 2001 Linnea2-verkon myötä käyttämään Voyager-kirjastojärjestelmää. Voyager ja sen Encompass-moduli mahdollistavat elektronisten julkaisujen tallennuksen, indeksoinnin ja käytön tilastoinnin.

10.1. Käyttöoikeuksien ja aineistojen hankinta ja hallinnointi

Opiskelijakirjasto hankkii painettua ja digitaalista aineistoa. Kokoelmat eivät ole rinnakkaisia vaan tosiaan tukevia ja täydentäviä. Painettu aineisto pidetään nykyisissä tiloissa. Digitaalinen aineisto tallennetaan kirjaston omalle palvelimelle.

Elektronisen aineiston hankintaprosessi poikkeaa painetun aineiston hankinnasta: omistamisen sijasta neuvotellaan käyttöoikeuksista ja yliopiston piirissä sovellettavasta hinnoittelusta. Digitaaliset ulkomaiset kurssikirjat ovat varsin kalliita ja siksi niiden hankintaan on luotava konsortiopohjaisia ratkaisuja. Niissä käytetään hyväksi FinELibin piirissä saatuja kokemuksia. FinELib, Kansallinen elektroninen kirjasto on Opetusministeriön käynnistämä ohjelma, jonka tavoitteena on hankkia elektronista aineistoa kirjastojen yhteiseen käyttöön. Konsortio-politiikka on mahdollistanut kalliiden digitaalisten aineistojen käyttölupien hankinnan.

Käyttölupien hankinta ja sopimusneuvottelut ovat työmääränsä takia kalliita ja vaativat asiantuntemusta. Englannissa on kehitelty keskitettyjä palveluja, joissa palvelukeskus neuvottelee sopimukset ja muut voivat ostaa aineiston käyttöönsä edullisesti. Lupien hankinta on järkevää keskittää: opiskelijakirjastolla on jo jonkin verran asiantuntemusta ja kokemusta käyttölupien hankinnasta (ks Opintoaineistot verkossa 1998). Kirjastolla on valmiudet hoitaa digitaalisen opintoaineiston hankintaa.

Tavoitteena on luoda digitaalisen oppimateriaalin hankintamalli.

Hankintamallin päävaiheet ovat: ainelaitokset ja opettajat valitsevat hankittavan aineiston; aineiston paikallistaminen; käyttöoikeuksien hankinta, hallinnointi ja valvonta sekä aineiston digitointi, luetteloiminen ja verkkojulkaiseminen.

Myöhemmin digitointi ja julkaisupalvelut saatetaan ostaa Yliopistopainolta.

Lisäksi on käynnistetty keskustelu oppimateriaalien hankintakonsortio-politiikasta yliopiston sisällä ja yliopistojen välillä sekä aloitettu hankintakonsortioiden luominen.

Opiskelijakirjasto tarjoaa oppimateriaalien ja käyttöoikeuksien hankinta- ja hallinnointipalveluja keskustakampuksen muille kirjastoille. Opiskelijakirjasto on tehnyt käyttö lupien hallintaa varten lupatietokannan. Tietokantaan arkistoidaan pyydetty ja saadut käyttöluvat. Tavoitteena on ottaa käyttöön myös sähköinen sopimuskäytäntö.

10.2. Digitaalisen opintoaineiston julkaisu- ja jakelukanavat -hanke

Opiskelijakirjasto sai kesäkuussa 2001 Opetusministeriön erillismyönnön perusteella tietoyhteiskuntahankkeiden rahoitusta julkaisu- ja jakelukanavia koskevaan yhteishankkeeseen. Yhteistyökumppaneina ovat Tampereen yliopiston kirjasto, Vaasan yliopiston kirjasto, Oulun yliopiston kirjasto, Lapin yliopiston kirjasto ja Yliopistopaino.

Hankkeen tavoitteena on loppuunmyytyjen kurssikirjojen saatavuuden lisääminen ja aineiston erilaisten jakelukanavien kehittäminen. Hanke selkeyttää kirjaston roolia rajapintana opiskelijoiden, kustantajien, tiedontuottajien ja ainelaitosten välissä.

Hankkeessa vertaillaan eri julkaisu- ja jakelukanavia ja järjestetään oppimateriaalin jakelun monikanavainen palvelumalli sekä luodaan tarvepainatusmalli yhdessä Yliopistopainon kanssa. Testiaineistoksi valitaan loppuunmyytyjä kurssikirjoja erilaisilta koti- ja ulkomaisilta kustantajilta. Yliopistopainon ja eKirjoja kehittälevän yrityksen kanssa selvitetään eKirjojen kirjastokäyttömahdollisuuksia ja digitaalisen aineiston tietokantaratkaisuja.

10.3. Elektroniset lukusalit ja oppimateriaalipankki

Kirjaston uudet elektroniset palvelut tulevat mahdollistamaan yhden www-osoitteen käytön sen sijaan että opettajat jakaisivat opiskelijoille kymmeniä aineistolinkkejä. Tavoitteena on tehdä käyttöliittymä ja oppimateriaalitietokanta. Kirjaston elektroniset palvelut integroidaan yliopiston muihin palvelujärjestelmiin. Jokaiselle tiedekunnalle räätälöidään omat sähköiset palvelutiskit (käyttöliittymät), joiden kautta opiskelijat saavat käyttöönsä opiskelualansa digitaaliset oppimateriaalit, multimediat, hakuteokset, kurssikirjat, artikkelit, tietokannat sekä tiedonhakuvälineet ja yhteydet muihin opiskelijapalveluihin. Käyttöliittymän hakupalvelujen on oltava helppokäyttöisiä ja käyttäjäystävällisiä. Niillä on voitava etsiä tietoa riippumatta tiedon muodosta, sijainnista tai välittäjäorganisaatiosta.

Uusi kirjastojärjestelmä Voyager ja sen moduli Encompass ja niiden hyödyntämä Z39.50 –tiedonhakustandardi mahdollistavat yhdellä käyttöliittymällä yhtäaikaista haun eri tietokannoista (kirjaston aineistotietokannasta, Lindasta, opintomateriaalipankista, elektronisesta opintooppaasta, FinELibistä ja Internetistä).

Oppimateriaalipankki on tietokanta, johon tallennetaan opetuskäyttöön hankittu digitaalinen aineisto (multimedia, luentomateriaalit, artikkelit ja monografiat). Kirjasto hankkii aineiston käyttöoikeudet, joten opettajat voivat keskittyä opetuspakettien tekoon ja opetukseen. Opintoaineistopankkiin hankitaan perustutkinto-opiskelijoiden tarvitsemaa oppimateriaalia toisin kuin FinELibiin, johon hankitaan tieteellistä aineistoa ensisijaisesti tutkijoiden käyttöön.

10.4. Elektronisten opiskelijapalveluiden integrointi

Kirjasto kehittää yhteistyössä Oodi-opintohallintohankkeen ja Helka-yksikön kanssa opiskelijapalveluita. Oodi-opintohallintohankkeen tavoitteena on tehdä

portaali, jonka kautta opiskelijat saavat käyttöönsä joustavasti eri elektroniset palvelut: muun muassa opintorekisteri-, opinto-opas- ja kirjastopalvelut.

Elektronisesta opinto-oppaasta tehdään linkki tutkintovaatimuksissa mainittuihin elektronisiin aineistoihin. Painetun aineiston saatavuuden voi tarkistaa kirjaston tietokannasta. Opiskelijat voivat myös varata lainassa olevaa aineistoa. Oodi-hankkeessa suunnitellaan sähköinen järjestelmä, jonka kautta kirjasto saa ajantasaista tietoa tutkintovaatimukseen kuuluvasta kirjallisuudesta: uusista julkaisuista, vaatimuksista poistuneista julkaisuista sekä lisenssien ja painetun materiaalien tarpeesta (esimerkiksi kursseille ilmoittautuneiden lukumäärän).

10.5. Akateemiset verkkotaidot -hanke

Virtuaaliyliopiston kehittämistavoitteet edellyttävät laaja-alaista ja monipuolista osaamista verkkoympäristössä. Jokaisen yliopistosta valmistuvan on osattava käyttää painettuja ja sähköisiä tiedonlähteitä sekä kyettävä työskentelemään verkkoympäristössä.

Akateemiset verkkotaidot on keskustakampuksen kirjastojen yhteishanke. Sen tavoitteena on tehdä kirjastokäytön verkko-opetusohjelma. Se etenee yleisistä kirjastonkäytön perusasioista tieteenalakohtaiseen tiedonhaun opetukseen. Opetusohjelmaa voidaan käyttää yliopiston perusopetuksen osana tai kirjastojen tiedonhankintaopetuksen opetusmateriaalina. Se soveltuu etä- ja itseopiskeluun sekä joiltakin osin myös kirjastonhoitajien täydennyskoulutukseen ja kouluttajien itseopiskeluun.

Opiskelijakirjasto tekee verkko-opetuspakettiin osakokonaisuudet: 1) kirjastonkäytön ja tiedonhaun perusteet ja 2) ulkomaalaisopiskelijoiden tiedonhaun perusvalmiudet. Ne ovat yhteisiä kaikkien tiedekuntien opiskelijoille. Opetusohjelma rakentuu itsenäisistä moduleista, mikä mahdollistaa joustavan päivityksen. Opetuspakettia voi käyttää lähiopetuksen käsikirjana ja

itseopiskeluohjelmana. Hankkeen yhteydessä kirjasto kehittää myös verkkotiedonhaun lähiopetusta.

Opiskelijakirjasto toimii yhteistyössä Kalifornian yliopiston (Berkeleyyn) kanssa tiedonhaunkoulutuksen tavoitteiden yhtenäistämiseksi ja käyttäjätutkimuksen edistämiseksi. Yhteistyötä tehdään tiedonhaunkoulutuksen standardin kehittämisessä. Valtakunnallista yhteistyötä tehostaisi yhteisen perustan ja tavoitetason määrittely. Tavoitemäärittelyä tarvitaan strategisen johtamisen tueksi. Se myös edistäisi informaatiolukutaidon opetuksen integroimista osaksi akateemisia opintoja.

11. OPPIMISKESKUSSUUNNITELMAN ARVIOINTI

Olen tehnyt arviointikriteeristön ensisijassa oppimiskeskussuunnitelman analysointia varten. Arviointikriteeristö sopii myös toiminnan ja sen kehittämisen arviointiin, joten sitä voi käyttää laajemmin kehittämisen apuvälineenä. Tässä luvussa arvioin oppimiskeskus suunnitelmaa, mutta samalla arvioin jonkin verran myös kirjaston nykyistä toimintaa. Suunnittelua ja operatiivista toimintaa ei tulisi erottaa tosistaan, sillä suunnittelu perustuu tai ainakin sen pitäisi perustua kirjaston nykyiseen toiminta-ajatuksen. Organisaation toiminta-ajatuksia ei yleensä edes muuteta.

Olen tehnyt arvioinnin yksin, mutta käytännössä se kannattaa tehdä tiimityönä. Arviointiprosessi on jo itsessään arvioitavien toimintojen kehittämistä, joten siihen tulisi osallistua mahdollisimman monta työyhteisön jäsentä. Arviointitiimeissä tulisi olla oman osaston edustajia lisäksi myös muiden osastojen edustus.

11.1. Strateginen ulottuvuus

Miten oppimiskeskus toteuttaa virtuaaliyliopistovisiota ja yliopiston strategioita?

Oppimiskeskushanke kuuluu Helsingin yliopiston virtuaaliyliopistohankkeeseen. Oppimiskeskuksella on merkittävä rooli virtuaaliyliopistopalvelujen tuottajana. Yliopistokirjastojen rakenteellisen kehittämisen työryhmän muistion mukaisesti Opiskelijakirjasto pyrkii keskittämään opiskelun ja opetuksen palvelutoiminoja oppimiskeskukseen (2000: 9). HY:n kirjastojen kehittämissstrategiassa todetaan, että oppimiskeskuskonseptin mukaisesti kirjastojen pitää tarjota monipuoliset työskentely-ympäristöt (Kirjastot yliopiston sydän 1998: 15). Keskustakampanuksen kirjastojen kehittämissuunnitelman toimenpide-ehdotusten mukaisesti kirjasto kehittää opetuksen ja opiskelun tueksi tila- ja palveluratkaisuja, jotka mahdollistavat lähi- ja verkko-opetuksen kehittämisen sekä opiskelijoiden omaehtoisen opiskelun. Tavoitteena on kustannuksiltaan kohtuulliset ja toimintoja integroivat tilat ja keskitetyt palvelut. (1999: 34- 35) Arvio: ei ole akuutteja kehittämistarpeita.

Toiminnan taustalla olevia arvoja ei ole selkeästi kuvattu, mutta arvokeskustelua on käyty virtuaaliyliopistohankkeen myötä. Arvokeskustelua on sivuttu myös kirjastojen arvioinnin yhteydessä on. Keskustelujen tuloksena voidaan pitää mainintoja kirjaston roolin merkityksestä osana yliopisto-opetusta. Eri organisaatioiden tuottamien palvelujen integrointitavoite on keskeinen toimintaperiaate, joka tähtää opiskelijoiden palvelujen parantamiseen. Asetettuja tavoitteita ovat palvelujen parempi saavutettavuus, atk-laitteiden lisääminen ja ryhmätyötilojen tarjoaminen opiskelijoiden käyttöön. Arvio: joiltakin osin olisi vielä kehitettävää.

Oppimiskeskuksen suunnittelussa ei ole huomioitu tarpeeksi tulevien palveluiden onnistumiseen johtavia menestystekijöitä. Opiskelijakirjasto on kuitenkin listannut kirjastopalveluiden kehittämisen kannalta tärkeimmät menestystekijät. Kriittiset menestystekijät ovat keskeisimpiä osaamis- tai

palvelualueita, jotka pitää hallita tai joissa on kehittämisen varaa, jotta asetetut tavoitteet saavutettaisiin. Opiskelijakirjaston menestystekijöitä ovat a) strateginen suunnittelu ja johtaminen b) painettu aineisto ja sitä tukemaan hankittava digitaalinen oppimateriaali, c) neuvontapalvelut d) uuden kirjastoammatillisen osaamisen kehittäminen, e) atk-aidot f) osaajien rekrytointi ja g) pedagogiset taidot kirjastonkäytön ja tiedonhallinnan opetuksessa. Osa listatuista tekijöistä kuten strateginen johtaminen on kirjastossa hoidettu hyvin, mutta se on niin tärkeä osa-alue, että siihen pitää kiinnittää erityistä huomiota koko ajan. Osa mainituista tekijöistä pitää sen sijaan kehittää huomattavasti.

Suunnittelussa ei ole huomioitu riittävästi tulevaa toimintaa. SWOT-analyysin ristiintaulukoinnin avulla olisi voitu etsiä oikeita toimenpiteitä valittujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Analyysissa listataan hankkeen heikkoudet, vahvuudet, mahdollisuudet ja uhat. Uhat pyritään eliminoimaan ja heikkoudet vahvistamaan. Vahvuuksia ja mahdollisuuksia käytetään strategisten toimenpiteiden pohjana, niille rakennetaan suunnitelmat. SWOT:in avulla pitäisi löytää menetelmät, joiden avulla yhteisö menestyy pitkällä aikavälillä parhaiten. Hankkeen tulevaisuusskenaarioitakaan ei ole kirjattu.

Tulevaisuusskenaarioiden arvioimiseen voitaisiin myös käyttää SWOT-analyysiä. Arvio: runsaasti kehittämistarpeita.

Päämäärän saavuttamisen kannalta on tärkeää, että henkilöstö sitoutuu asetettuihin tavoitteisiin. Opiskelijakirjasto on kiinnittänyt henkilöstöä tiedottamalla ja järjestämällä keskustelutilaisuuksia sekä jakamalla hankkeisiin liittyvää työtä ja vastuualueita. Strategisten suunnitelmien siirtämistä operatiiviselle tasolle seurataan budjetoinnin avulla ja arvioimalla.

Balanced Score Card –järjestelmä (ks Kaplan - Norton 1996 ja Olve 1998) olisi tehokas työkalu strategian ohjaus- ja seurantajärjestelmäksi. Sillä luotsataan toimintaa valittuun suuntaan ja mitataan tavoitteiden saavuttamista.

Seurantajärjestelmän osa-alueita ovat mittariston valinta, mittaaminen, arviointi ja raportointi. Seurantajärjestelmän avulla selkeytetään strategiaa ja viestitään henkilökunnalle ja sidosryhmille tärkeät strategiset painopisteet. Sen avulla

siirretään strategia toiminnalliselle tasolle – taataan strategisen työskentelyn ja operatiivisen toiminnan kohtaaminen. Se ohjaa yhteisön toimintaa kohti päämääriä ja tavoitteita. BSC-järjestelmän mukaisesti mitattaessa huomioidaan asiakas-, oppimis-, prosessi- ja taloudellinen näkökulma. Arvio: joiltakin osin olisi vielä kehitettävää.

Verkostoituminen ja yhteistyö

Oppimiskeskushanke on yhteistyöprojekti, johon osallistuvat Opiskelijakirjaston lisäksi opettajat (keskustakampuksen tiedekuntien ja kielikeskuksen edustus), opetusteknologiakeskus ja atk-osasto. Opetusministeriön rahoittamaa ja Opiskelijakirjaston koordinoimaa opintoaineistot verkossa –hanketta voidaan pitää oppimiskeskushankkeen taustakartoituksena. Se oli viiden yliopistonkirjaston (Opiskelijakirjasto, Jyväskylän yliopiston kirjasto, Svenska handelshögskolan bibliotek, Teknillisen korkeakoulun kirjasto ja Vaasan yliopiston kirjasto) yhteishanke. Hankkeen fokuksessa oli verkko-oppimateriaali, mutta näkökulma laajeni työn kuluessa käsittämään yliopistollisen verkko-opetuksen koko kentän. Yhteistyötä on tehty myös Tampereen yliopiston kirjaston kanssa. Berkeleyyn yliopiston kirjaston kanssa on parhaillaan käynnissä tiedonhaun standardointihanke. Yhteistyö aloitettiin vuonna 2000 Information Literacy -standardin käännöstyöllä. Vuonna 2001 käynnistyi Opintoaineiston digitaaliset julkaisu- ja jakelukanavat –yhteishanke, jossa on mukana Yliopistopaino sekä Tampereen, Vaasan, Oulun ja Lapin yliopistojen kirjastot. Arvio: ei ole akuutteja kehittämistarpeita.

Organisaatio ja asiakassuuntautuneisuus

Käyttäjäsegmentointi on tehty, mutta se on tehty organisaatiolähtöisesti listaamalla kunkin palveluja tarjoavan yksikön käyttäjämääriä. Riittävän huolellista asiakassegmentointia ei ole tehty. Asiakastarpeita on selvitetty (ks. Kirja opiskeluprosessissa ja Seija Karvanen 2001). Myös asiakaskyselyitä on

tehty (ks. Mäkinen 2000). Tulevaisuuden oppimisympäristöjä ja toimintaympäristöjä on kartoitettu Virtuaaliyliopistohankkeessa ja Opiskelijakirjaston opintoaineistot verkossa -hankkeessa (ks. Yliopisto-opetus ja opintoaineistot verkossa 1999). Palvelut on suunniteltu organisaatiolähtöisesti: kirjastopalvelut, atk-palvelut ja opetusteknologiapalvelut on tulkittu vain näitä palveluja tuottavien organisaatioiden omina muista irrallisina tuotteina. Palveluiden järjestäminen samaan fyysiseen tilaan on pidetty riittävänä integrointina. Palveluja pitäisi kehittää asiakaslähtöisemmin - asiakkaiden tarpeita ajatellen. Yhteinen suunnitteluprosessi on kuitenkin lisännyt eri toimijoiden verkostoitumista, mikä jo osittain madaltaa organisaatioiden välisiä raja-aitoja.

Oppimiskeskuksen tilasuunnittelussa on asiakkaiden tarpeet huomioitu riittävästi. Esimerkiksi avoimien ja suljettujen ryhmätyötilojen suunnitteluun on panostettu, koska ryhmätyötiloja ei ole riittävästi. Uusi talo mahdollistaa uudenlaisten tilojen suunnitteluun. Tilojen suunnittelussa organisaatiolähtöisyys on onnistuttu välttämään. Tilat ja palvelut vastaavat hyvin asiakkaiden tarpeita. Arvio: runsaasti kehittämistarpeita.

Tietojärjestelmät

Helsingin yliopisto on Oodi-opintohallintohankkeessa mukana. Hankkeen tavoitteena on tehdä portaali, jonka kautta opiskelijat saavat käyttöönsä joustavasti eri elektroniset palvelut: mm. opintorekisteri-, opinto-opas- ja kirjastopalvelut. Oodi-opintohallintohankkeessa integroidaan tietojärjestelmiä, jonka seurauksen opiskelijoiden ja sidosryhmien palvelut paranevat. Esimerkiksi elektronisesta opinto-oppaasta tehdään linkki kurssivaatimuksissa mainittuihin elektronisiin aineistoihin. Painetun aineiston saatavuuden voi tarkistaa kirjaston tietokannasta. Opiskelijat voivat myös varata lainassa olevaa aineistoa. Oodi-hankkeessa suunnitellaan sähköinen järjestelmä, jonka kautta kirjasto saa ajantasaista tietoa tutkintovaatimukseen kuuluvasta kirjallisuudesta: uusista

julkaisuista, vaatimuksista poistuneista julkaisuista sekä lisenssien ja painetun materiaalien tarpeesta (esimerkiksi kursseille ilmoittautuneiden lukumäärän).

Kesällä 2001 Kirjasto otti Linnea2-verkon myötä käyttöön Voyager-kirjastojärjestelmää. Voyager ja sen Encompass-moduli mahdollistavat elektronisten julkaisujen tallennuksen, indeksoinnin ja käytön tilastoinnin. Kirjastojärjestelmä parantaa tuntuvasti konsortion kirjastopalveluita. Arvio: joiltakin osin olisi vielä kehitettävää.

11.2. Fyysinen ulottuvuus

Tilat ja välineet, tilojen soveltuvuus ja niiden muuntelumahdollisuus

Englantilaisissa yliopistoissa työasemia opiskelijoita kohti on melko vaihtelevasti 1:10 – 1:100. Keskiarvo Englannissa on 1 kone 17 opiskelijaa varten (The Impact of On-Demand Publishing and Electronic Reserve on Students 1997: 128). Todennäköisesti konekanta on hieman lisääntynyt vielä tästä. Helsingin yliopistossa ei ole tarkkaa tietoa laitteiden määristä. Jonkinlaisen kuvan laitemääristä saa vuonna 1999 tehdystä arviosta, jonka mukaan teologisessa, oikeustieteellisessä ja humanistisessa tiedekunnissa on 20- 100 laitetta per tiedekunta, jolloin 80-150 opiskelijaa kohti on yksi tietokone. Maatalous- metsätieteellisessä ja eläinlääketieteellisessä tiedekunnissa on 10-50 tietokonetta per tiedekunta. Yksi tietokone 50-60 opiskelijaa kohti. Lääketieteellisessä, matemaattis-luonnontieteellisessä, kasvatustieteellisessä ja valtiotieteellisessä tiedekunnassa on 60-250 tietokonetta per tiedekunta. 30-40 opiskelijaa kohti on yksi tietokone. Lisäksi atk-osaston mikroluokissa on 230 tietokonetta ja kirjastoissa noin 130 tietokonetta. (Yliopisto-opetus ja opintoaineistot verkossa 1999: 116)

Atk-osasto kartoitti opiskelijoiden käyttöön tarjottujen atk-työskentelypisteiden ja -laitteiden määrän keväällä 2000.

Taulukko 6: Atk-työskentelypisteet keväällä 2000

	a	b	c	d	yht.
Tied. ja ainelait.	300	1200	95	655	2250
Kirjastot	25	175	145	5	350
Atk-osasto	35	245	55	0	335
Aikuiskoulutus	265	55	5	40	365
Yhteensä	625	1675	300	700	3300

Taulukon sarakkeet:

a = yksinomaan opetuskäytössä

b = opiskelijoiden vapaassa tai sekakäytössä

c = kioskit (rajattu käyttö esim. kirjasto, sähköposti, web)

d = samalle (jatko-)opiskelijalle pitkäksi aikaa

Opiskelijoiden yksilölliseen ja vapaaseen työskentelyyn on tarkoitettu kategorioiden b ja c koneet. Kun ne lasketaan yhteen ja verrataan yliopiston kokonaisopiskelijamäärään 33 000, saadaan tulokseksi, että yhtä konetta kohti on 17 opiskelijaa. Jonkinlaisena tavoitteena on pidetty järjestää vähintään yksi kone kymmentä opiskelijaa varten. (Backström 2000: 30-31) Koko opiskelijamäärä ei kuitenkaan ole mielekäs vertailumäärä, sillä opiskelijoiden aktiivisuusaste vaihtelee. OPM:n suosituksen mukaisesti pitäisi opiskelijamäärä jakaa viidellä, jolloin saadaan paremmin totuutta kuvaava vertailuluku. Aktiivisia opiskelijoita on siis 6600. Kansallisen elektronisen kirjaston lisenssineuvotteluissa käytetään aktiivisten opiskelijoiden lukua. Englannissa vertailun pohjana käytetään kokopäiväisten opiskelijoiden lukumäärää. (Tervaportti 1999: 117)

Oppimiskeskuksen suunnittelutyhmä ei ole asettanut erityistä tavoitelukua.

Oppimiskeskushankkeen myötä konekanta lisääntyy vain jonkin verran.

Toisaalta työasemien keskittäminen ja laajemmat aukioloajat (24 h) tehostavat huomattavasti mikrojen käyttöä. Suunnitteluryhmä on käynnistänyt keskustelun

erilaisista mahdollisuuksista tarjota ilmaiseksi tai edullisesti opiskelijoille kannettavat tai kotimikrot. Opetusteknologiakeskuksen selvityksen mukaan kotikoneen ja Internet-yhteyden omaavat opiskelijat suhtautuvat myötämielisimmin uuden opetusteknologian hyödyntämiseen. Laitteiden uusittavuus on otettu riittävästi huomioon. Laitteiden ja ohjelmien osalta suunnitelmassa ei ole akuutteja kehittämistarpeita.

Tilojen suunnitteluun on paneuduttu kunnolla. Iso-Britanniaan tehdyn opintomatkan aikana keskityttiin erityisesti tilaratkaisuihin (ks Matkalla oppimiskeskukseen 2001). Suurin ongelma on ryhmätyötilojen puute. Uuteen rakennukseen tulee ryhmätyöhuoneiden lisäksi, avoimia ryhmätyötiloja ja sijoittelulla eristettyjä tietopesiä. Englannin matkalla todettiin avointen työskentelytiloihin liittyvän meluongelmia. Toisaalta opiskelijat tuntuivat viihtyvän meluisissa tiloissa. Ns. rauhoitetut tilat esimerkiksi Sheffield Hallamin Adsetts Centressä eivät houkuttelleet opiskelijoita. Opiskelijakirjaston edustajat ovatkin hieman epävarmoja kannattaako kirjaston nykyiset tilat rauhoittaa täysin hiljaiseksi lukutilaksi, kuten suunnitelmissa aiemmin on esitetty. Liika hiljaisuus saattaa tehdä tiloista luotaantyöntäviä. Melu on kuitenkin varteen otettava vihollinen.

Suunnittelussa on painotettu tilojen muuntelukelpoisuutta ja monikäyttöisyyttä. Langaton lähiverkko ja kannettavat mikrot edesauttavat ryhmätyötilojen monikäyttöisyyttä. Litteät näytöt ovat kuvaputkinäyttöjä jonkin verran kalliimpia, mutta ne mahdollistavat laitteiden vapaamman sijoittelun. Ryhmätyötilojen suunnitteluun ja työskentelyergonomiaan on panostettu paljon. Arvio: ei ole akuutteja kehittämistarpeita lukuun ottamatta erityistilojen suunnittelua (multimedia ja videoeditointitilat). Nämä on suunniteltu lähinnä vanhojen jo toiminnassa olevien palvelujen pohjalta. Ei ole riittävästi huomioitu mahdollisuutta, että opiskelijat tuottavat entistä enemmän itse opinnäytteitä ja muuta materiaali verkkoon. Multimedian tuotantoon pitäisi kiinnittää enemmän huomiota.

Huomionarvoinen seikka on se, että arkkitehdit ovat aktiivisesti seuranneet palvelujen kartoitusta ja suunnittelua. Heillä on selkeä kuva siitä, minkälaisiin tarkoituksiin tilat tulevat, mikä varmasti edesauttaa onnistumista kalustuksen ja valaistuksen suunnittelussa.

11.3. Tekninen ulottuvuus

Oppimiskeskuksessa tutkitaan ja kehitetään opetusteknologiaa. Nykyisissä opetusteknologiakeskuksen hankkeissa tutkittu muun muassa e-kirjan ja wappalvelujen soveltuvuutta yliopisto-opetukseen.

Britannialaisissa oppimiskeskuksissa ei ole riittävästi huomioitu opettajien tarpeita ja opetuksen kehittämistä. Kuitenkin Sheffield Hallamin ja Hertfordshiren (Hatfieldin kampus) yliopistojen oppimiskeskuksissa on onnistuttu kytkemään laaja-alaisesti opetuksen kehittäminen ja opetusteknologia toisiinsa. Opetushenkilöstön opetusteknologiakoulutus, pedagogiset ja tekniset tukipalvelut sekä ajallisesti ja paikallisesti joustavan opiskelun mahdollistava opiskelumalli on yhdistetty toisiinsa (Sariola 2001). Sheffieldin malli on vaikuttanut Helsingin yliopiston keskustakampuksen oppimiskeskuksen suunnitelmaan. Tämä palvelukonsepti on riittävä ainakin nykyisille laatuvaatimuksille. Arvio: joiltakin osin olisi kuitenkin vielä kehitettävää.

Koneiden ja laitteiden määrä ja laatu

Teknologian tarkoituksenmukaisuutta ei ole arvioitu vielä riittävästi. Tosin suunnitteluvaihe on kesken ja siinä on ensisijaisesti keskitytty palvelukonseptin ja tilojen suunnitteluun. Koneiden ja laitteiden määrää pitää arvioida koko keskustakampuksen tasolla. Oppimiskeskuksen laitteiden määrän arviointi ei riitä. Keskukseen hankitaan laadukkaat mikrotietokoneet, osassa on litteä näyttö. Valtaosassa tulee todennäköisesti olemaan kuvaputkinäyttö. Ne ovat laadukkaampia ja edullisempia, mutta vievät myös paljon pöytätilaa.

Suunnittelupöytäkirjoista paljastuu se, että ohjelmien, oheislaitteiden ja videoeditointi välineiden valintaa ei ole paljokaan pohdittu. Niissä mainitaan melko epämääräisesti multimediavälineiden hankinta, mutta ei kovinkaan tarkkaan sitä, mitä varten niitä hankintaan tai mitä niillä ylipäätään tarkoitetaan. Välineiden ja ohjelmien valintaan pitää osallistua atk-osaston lisäksi muutkin talossa toimivat organisaatiot sekä opettajien ja opiskelijoiden edustajat. Arvio: jonkin verran kehittämistarpeita. Arviossa on huomioitu se, että hankittavien laitteiden valinta ei ole vielä ajankohtaista.

Käytössä olevan opetusteknologian arviointi etukäteen on vaikeaa. Toisaalta Janne Sariola Opetusteknologiakeskuksesta on painottanut, että oppimiskeskuksen on tarjottava pedagogisten tukipalvelujen ja opetusteknologian tuotanto- ja julkaisupalvelujen lisäksi opetusteknologian tutkimus- ja kehittämispalveluja (ks. Sariola 2001). Nämä palvelut yhdessä tietopalvelujen kanssa muodostavat opetuksen ja opiskelun tukipalvelut. Palvelukonsepti luo hyvät mahdollisuudet opetusteknologian hyödyntämiseen opetuksessa ja opiskelussa. Opetusteknologiakeskuksen, tutkijalehtoreiden ja atk-osaston yhteiset tutkimus ja kehittämispalvelut takaavat tarkoituksen mukaisen ja innovatiivisen opetusteknologian käytön. Arvio: ei ole akuutteja kehittämistarpeita.

11.4. Didaktinen ulottuvuus

Pedagogisten innovaatioiden hyödyntäminen

Oppimiskeskuksen tilat ja laitteet mahdollistavat perinteisestä toiminnasta kuten luokahuoneopetuksesta poikkeavia opetus- ja opiskelumalleja. Oppimiskeskuksen käyttö oppimispaikkana perustuu ongelma- ja opiskelijälähtöiseen eli konstruktivistiseen oppimismalliin. Konstruktivismin keskeinen idea on se, että opiskelija oppii prosessissa valitsemalla ja tulkitsemalla uutta tietoa aikaisemman tietonsa pohjalta. Muita

oppimiskäsityksiä (behavioristinen, kognitiivinen ja humanistinen) ei voi kuitenkaan sivuuttaa. Eri oppimismalleja pitää käyttää rinnakkain. On valittava aina tarkoitukseen sopivin. (Rouvari & Pirttiniemi 2001)

Oppimiskeskus mahdollistaa uudenlaisen oppimisympäristön. Perinteisen luokkahuone- ja luento-opetuksen rinnalle on tullut etäopiskelun mahdollisuus. Opiskelijat voivat suorittaa joitakin kursseja itsenäisesti työskennellen tai etäopiskeluna. Uusien ryhmätyöskentelytilojen käyttöönoton myötä opiskelijoiden yhteistoiminnallisuus lisääntyy. Vielä toistaiseksi keskustakampuksella on aivan liian vähän ryhmätyötiloja.

Britannialaisissa oppimiskeskusten toteutuksissa on opiskelijoiden toiveita huomioitu, mutta opettajia ole juuri kuultu: ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota siihen, mitä opettajat toivovat oppimiskeskukselta (Nevgi 2001). Anne Nevgi jatkaa:” Oppimiskeskukset mahdollistavat yhteisöllistä ja yhteistoiminnallista oppimista, ryhmätyötä, ongelmalähtöisen opetuksen toteutusta, mutta opettajat eivät ehkä ole tietoisia siitä millaisia mahdollisuuksia uudet oppimiskeskukset antavat tai he kokevat nämä itselleen vieraina tiloina. Opettajien opetusteknologiseen koulutukseen ja pedagogiseen tukeen tulee panostaa uusia oppimiskeskuksia kehitettäessä. Verkko-opetuksen, multimedian, erilaisten av-materiaalien kehittäminen vaatii opettajilta työtä ja edellyttää, että heitä myös tässä tuetaan. Sheffieldin oppimiskeskuksessa tämä oli parhaiten toteutunut, eli tutkimus ja opettajien opetusteknologinen ja pedagoginen tuki olivat lähellä opettajaa. Tämä panostus näkyy myös Sheffieldin oppimiskeskuksen tutkimustoiminnassa.”

Myös Janne Sariolan mielestä ongelmallisinta brittiläisten oppimiskeskuksien hyödyntämisessä on opettajien rooli: opettajia ei oltu saatu yhdessäkään paikassa mukaan oppimiskeskusten arkipäivään. Sariolan mielestä tulisi pohtia sitä, miten opetusteknologian käyttöä oppimiskeskuksissa voitaisiin hyödyntää opettajan ja opiskelijan arkipäivässä. Yhtenä ratkaisuna hän pitää henkilöstökoulutuksen ja verkkopohjaisten opiskelu ympäristöjen tutkimus- ja

kehittämishankkeiden kytkemistä osaksi oppimiskeskusten toimintaan. (Sariola 2001)

Britanniassa on pyritty hyödyntämään opetusteknologiaa luontevana osana oppimiskeskusten perustoimintaa. Laajemmin nähtynä opetusteknologia sisältyy joustavan opiskelun ja tukipalvelujen kehittämiseen. Britanniassa opetusteknologialla on tarkoitettu tieto- ja viestintätekniikan opetuskäytön kehittämistä, jossa parhaimmillaan on ollut mukana myös yliopiston johdon strateginen tuki ja seuranta. Laadullisesti korkeatasoisimmissa ratkaisuisissa opetusteknologia on integroitu osaksi opetusta, tutkimus- ja kehittämistoimintaa sekä tukipalveluja. (Sariola 2001) Arvio: runsaasti kehittämistarpeita.

Tiedonhankinnan -käsittelyn ja kriittisen arvioinnin taidot modernissa mediaympäristössä.

Keskustakampuksen tiedekuntien kirjastoilla ja opiskelijakirjastolla on yhteinen Akateemiset verkkotaidot –hanke. Sen tavoitteena on tehdä kirjastokäytön verkko-opetusohjelma. Se soveltuu etä- ja itseopiskeluun, mutta sitä on tarkoitus käyttää myös tiedonhaun ja kirjastonkäytön kontaktiopetuksen kehittämisen apuvälineenä. Opetusohjelma ohjaa opiskelijoita omaehtoiseen tiedonhankintaa ja antaa työkaluja tiedon kriittiseen arviointiin. Uusille opiskelijoille opetetaan kirjaston käytön ja tiedonhaun perusteet. Pidemmälle ehtineille opiskelijoille annetaan tieteenalakohtaista tiedonhallinnankoulutusta. Yhtenä tavoitteena on liittää tiedonhaunkoulutus osaksi akateemisia opintoja. Jos hanke toteutuu suunnitelmien mukaisesti, ei tässä kohdassa ole akuutteja kehittämistarpeita.

Koulutus ja neuvonta

Tilojen laitteiden ja tietoaineistojen käytönkoulutuksen järjestämistä on vaikea arvioida etukäteen. Suunnitelmissa on kuitenkin huomioitu neuvonnan lisääntynyt tarve, mikä pyritään ratkaisemaan nykyisillä resursseilla ja niiden

uusilla järjestelyillä. Kirjaston käytönkoulutusta on tarjottu kaikille opiskelijoille: etenkin uusille opiskelijoille on järjestetty tiedonhaku- ja Helka-kursseja (kirjaston tietokannan käyttökursseja). Tiedonhaun koulutusta kehitetään Akateemiset verkkotaidot hankkeen myötä.

Opiskelijakirjaston neuvontapalvelut ovat nykyisin riittämättömät. Kirjaston henkilökunnan neuvontataitojen koulutukseen on jonkin verran panostettu, mutta ei riittävästi. Uuden oppimiskeskuksen neuvontapalvelut pystytään näillä näkymin hoitamaan vain auttavasti. Opiskelijakirjaston johto ei ole onnistunut irtautumaan perinteisestä kokoelmakeskeisestä kehittämismallista. Kirjaston palveluja ei osata kehittää asiakkaiden tarpeiden mukaan vaan ydinpalveluna pidetään edelleenkin kattavaa kokoelmaa ja sen substanssiosaamista.

Oppimiskeskuksen neuvontapalvelut on suunniteltu riittävän monipuolisesti. Ne ovat kolmitasoiset: itsepalvelutuki, neuvonta ja asiantuntijatuki. Neuvonnan monipuolisuudesta ei ole hyötyä, jos palvelut ovat määrällisesti riittämättömät. Arvio: runsaasti kehittämistarpeita.

Oppimiskeskuspalvelut on suunniteltu organisaatiolähtöisesti. Atk-osasto on listannut omat asiakaspalvelunsa, samoin opiskelijakirjasto ja opetusteknologiakeskus. Vasta keskitetyn palvelutorin suunnittelussa on alettu puhua palveluiden yhdistämisestä ja asiakaslähtöisestä suunnittelusta. Jos integrointivaihe etenee suunnitelmien mukaan, palvelukonsepti onnistunee.

Toistaiseksi atk-osasto ja opetusteknologiakeskus ovat onnistuneet verkostoitumaan ja kehittämään palveluja yhdessä. Kirjasto ja atk-osasto eivät ole kuitenkaan vielä onnistuneet kehittämään ja rationalisoimaan palvelujaan yhdessä, vaikka verkostoitumista on jo syntynyt. Esimerkiksi oppimiskeskuksen neuvonta- ja ohjauspalvelut on jaettu atk-osaston neuvontapalveluihin (laitetuki) ja kirjaston tiedonhaku- ja ohjauspalveluihin. Yhteinen tehtävä on huomattu,

mutta integraatiota ei ole saavutettu. Uusia kirjastopalveluja ollaan kuitenkin kehittämässä yhdessä atk-osaston ja opetusteknologiakeskuksen kanssa.

Kirjaston kankea kokoelmakeskeinen suuntautuminen vaikeuttaa palveluiden kehittämistarpeiden tunnistamista. Kirjastoammattilaiset rakentavat identiteettinsä ja ammattilypeytensä perinteisestä kokoelmalähtöisestä kirjastotoiminnasta. Keskustakampuksen atk-osaston päällikkö Teo Kirkinen on sanonut, että atk-osaston työntekijät eivät halua kovin innokkaasti verkostoitua kirjaston kanssa, koska eivät halua samaistua kirjastoammattilaisiin. Kirjastoalan imago ja matalat palkat vaikeuttavat palvelujen kehittämistä. Arvio: runsaasti kehittämistarpeita.

11.5. Sosiaalinen ulottuvuus ja palvelujen saavutettavuus

Palvelujen saavutettavuus

Oppimiskeskuksen palvelut on suunniteltu monikanavaisen palvelumallin mukaisesti. Kirjasto- ja tietopalvelut jakautuvat lähi-, verkko- ja puhelinpalveluihin. Mobiilipalveluja kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Tulevaisuudessa ne korvaavat osittain nykyisiä verkko- ja puhelinpalveluita. Verkkopalveluiden taustalla on itsepalvelufilosofia. Kirjastoautomaation avulla lisätään itsepalveluja. Palvelujen kehittäminen perustuu asiakassegmentointiin ja asiakkaiden tarpeiden tuntemiseen. Tarpeita on kartoitettu tiedekuntien ja ainelaitosten kanssa, asiakastyytyväisyyttä on mitattu useilla asiakaskyselyillä. Arvio: ei akuutteja kehittämistarpeita.

Kehittämisprojekteissa on hankittu tietoa yksittäisen kurssiaineiston digitoinnista ja sen edellyttämistä toimenpiteistä. Pilottihankkeina on toteutettu Helsingin yliopiston valtio- ja oikeustieteellisten tiedekuntien tutkintovaatimuksissa olevien artikkelien ja muutaman luentokurssin oheisaineiston käyttöoikeuksien hankinta, aineistojen digitointi ja verkkojulkaiseminen.

Opiskelijakirjasto kehittää kurssiaineistojen jakelu- ja lainauspalveluja. Painetun aineiston käyttöpalvelun rinnalle suunnitellaan tarvepainatusjakelua ja kurssikirjojen verkkojulkaisemista. Tarkoitus on myös kokeilla e-kirjojen (e-book) soveltuvuutta kirjastokäyttöön. Kirjasto selvittää eri jakelupalvelujen hyödyntämismahdollisuuksia opiskelijoiden kurssikirjapalveluina sekä vertailee eri palvelukanavien etuja ja haittoja.

Kirjasto on tutustunut XML-metakielen käyttöön opintoaineiston julkaisuformaattina ja selvittänyt mahdollisuuksia käyttää XML-metakieltä digitaalisen opintoaineiston luetteloinnissa.

Tavoitteena on luoda painettujen ja digitaalisten kurssikirjojen monikanavainen opiskelijapalvelu: painettu aineisto, e-kirjat, tarvepainatus ja kurssikirjojen verkkojulkaisu sekä selvittää verkkoaineiston kansallisiin palveluihin liittyvät logistiset kysymykset, verkkoaineiston käytön tilastointi ja käytön rajaaminen. Hanke selkeyttää kirjaston roolia rajapintana opiskelijoiden, kustantajien, tiedontuottajien ja ainelaitosten välissä. Hankkeessa muodostetaan kansallinen hankintakonsortio, joka valitsee digitoitavat aineistot yhdessä ainelaitosten ja kustantajien kanssa. Kirjasto hankkii oikeudenhaltijoilta käyttöluvat verkkojulkaisemista varten ja tarjoaa asiakkailleen oikeanlaiset ja riittävän monipuoliset palvelut ja aineistot. Kehittämishankkeet kertovat kirjaston seuraavan informaatioalan kehitystä - kirjastossa on suunnattu katse tulevaisuuteen. Arvio: jonkin verran kehittämistarpeita.

Osa talosta on auki 24 tuntia arkipäivisin, joten opiskelijat voivat työskennellä myös yöaikaan. Kirjaston lähipalvelut ovat auki arkisin 11- 12 tuntia. Ympäri vuorokautista itsepalvelulainausta ja -palautusta ei aiota kuitenkaan järjestää, koska valvontajärjestelmien luominen olisi oletettuja hyötyjä kalliimpaa. Kirjaston verkkopalvelut ovat asiakkaiden käytössä 24 tuntia vuorokaudessa. Arvio: jonkin verran kehittämistarpeita.

Henkilökunta

Opiskelijakirjaston visio: " *Opiskelijakirjasto on monipuolinen opiskelijan palvelutalo - oppimiskeskus, jossa on tarkoituksenmukaiset aineistokokoelmat ja korkeatasoiset palvelut. Kirjasto tarjoaa Helsingin yliopiston perusopetuksessa ja virtuaaliyliopistotoiminnassa tarvittavia tietopalveluita.*"

Tämän saavuttaakseen kirjastossa on listattu kriittiset menestystekijät, jotka ovat ratkaisevia strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi. 1) verkkopalveluiden digitaalisen aineiston hankinnan ja hallinnan kehittäminen, 2) rekrytointi ja henkilöstökoulutukseen panostaminen, 3) verkostoituminen, 4) laatujohtaminen ja laadunkehittäminen ja 5) viestintä. (Rouvari 2001) Vision mukaisesti kirjaston linjaa muutetaan kokoelmalähtöisestä toiminnasta asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen.

Kirjastossa on arvioitu henkilökunnan asiantuntemuksen taso ja osaamisalueet tulevaisuuden tarpeita silmälläpitäen. Puutteita on todettu neuvonta- ja opastustaidoissa. Kirjasto on päättänyt kouluttaa muutaman henkilön vastamaan neuvontapalvelujen antamisesta ja kehittämisestä. Lisäksi kirjasto kouluttaa joko koko henkilökuntansa tai vaihtoehtoisesti kolmanneksen henkilökunnastaan muutosagenteiksi, joiden tehtävänä luoda uudenlaista palvelukulttuuria. Tätä varten kirjasto ostaa räätälöidyn prosessikoulutuspaketin, jonka tavoitteina on valmentaa kirjaston henkilöstöä niihin palvelurakenteen muutoksiin, joita vuonna 2003 avattava oppimiskeskus edellyttää. Tavoitteena on viedä eteenpäin muutosprosessia sekä yksilö-, tiimi- että organisaatiotasolla. Osaamista pidetään yllä jatkuvalla henkilöstökoulutuksella.

Henkilökunnan osaamistaso nousee ja sen taidot vastaavat enemmän kysyntää ja kirjastossa tarvittavia taitoja. Henkilökunnan lukumäärää ei todennäköisesti tulla lisäämään. Kuitenkin osa henkilökunnasta tekee jo nyt varsin paljon ylitöitä. Peruspalvelujen ylläpito vie valtavasti voimavaroja, joten kirjaston kehittämiseen ei voida tarpeeksi panostaa. Ratkaisuna olisi töiden priorisointi ja järkeistäminen sekä automaation lisääminen. Järkeistäminen ei kuitenkaan ole onnistunut. Myöskään töiden priorisoiminen ja turhien töiden vähentäminen ei ole

onnistunut. Jonkin verran töitä saatetaan jakaa atk-osaston kanssa, jolloin saadaan aikaan synergiaetuja. Myös toimenkuvia on tarkoitus muuttaa. Toistaiseksi henkilökunnalla ei ole valmiuksia muutokseen.

Henkilöstön hyvinvointia ja tyytyväisyyttä on ylläpidetty järjestämällä säännöllistä virkistystoimintaa. Kirjaston avainhenkilöt ovat osallistuneet säännöllisesti työyhteisön kehittämisseminaareihin. Yksinkertainen ratkaisu työyhteisön hyvinvoinnin ylläpitämiseen on kehittää työtehtäviä yhteisön haluamaan suuntaan. Työntekijä on tyytyväinen, kun hän voi tehdä sitä mistä pitää ja mitä haluaa tehdä.

Käyttö ja oheispalvelut

Oppimiskeskuksen suunnitteluun osallistuneet, erityisesti opiskelijajäsenet ovat vaatineet oppimiskeskukseen kahvilaa ja muita taukutiloja. Opiskelijat saavat taukotilan, mutta asiakaskahvila jouduttiin tilan puutteen takia jättämään pois suunnitelmasta. Arvio: runsaasti kehittämistarpeita

12. JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Laatuteorioihin ja arviointitutkimukseen perustuva kvalitatiivinen arviointimalli sopii hyvin oppimiskeskuksen ja kirjaston arviointivälineeksi. Mallin avulla voidaan kehittää kirjaston palveluja. Arviointi käynnistää keskustelun kirjaston kehittämistarpeista ja valitusta linjasta. Sen avulla voidaan johdonmukaisesti tarkastella suunnittelun ja toiminnan eri osa-alueita eri näkökulmista. Arviointi ohjaa ympäristön luotaukseen, jonka avulla yhteisö havaitsee toiminnan kannalta olennaiset ulkoiset ja sisäiset muutokset ajoissa. Kirjaston on seurattava opetuksen, opiskelun, yliopistomaailman, kirjastoalan ja tietotekniikan kehitystä, jotta se voi tarjota asiakkaille oikeanlaisia ja ajanmukaisia palveluita. Lisäksi henkilöstölle annetaan mahdollisuus vaikuttaa kirjaston valintoihin. Luotaus ja asiakaslähtöisyys edesauttavat kehityksen

seuraamista, jolloin voidaan kehittää tarkoituksenmukaisia ja moderneja palveluita ja hyödyntää teknologisia innovaatioita. Arviointi paljastaa myös, että kirjaston imago on vanhanaikainen eikä kuvaa totuudenmukaisesti saati sitten myönteisesti kirjaston tehtävää ja ammattikuvaa. Sidosryhmien stereotyyppiset käsitykset voidaan korjata viestinnällä tai ainakin nämä käsitykset pitäisi kyseenalaistaa.

Arviointia pitäisi kuitenkin tukea myös kvantitatiivisilla mittareilla sekä asiakaskyselyjen ja asiakaspalautteen perusteella. Malli toimii moitteettomasti yksinäänkin, mutta jos halutaan vaikuttaa päättäjiin, ovat mittarit ja benchmarking hyviä keinoja. Päättäjien on helppo hahmottaa ongelmia vertailun mahdollistavien (yksinkertaistettujen) graafisten kuvioiden avulla. Perinteisesti kirjastoalalla on tyydytty muutamisiin perusmittareihin: lainalukuihin, asiakasmääriin ja taloudellisuutta kuvaaviin tunnuslukuihin. Kirjaston palveluiden kehittämistä ajatellen tämän kaltainen mittaaminen on riittämätöntä, koska mittarit ohjaavat parantamaan yleensä vain niitä alueita, joita mitataan. Organisaation toimintaa pitää arvioida useasta näkökulmasta ja käytettävien mittareiden valinta on tehtävä huolellisesti – mitataan sitä mitä halutaan kehittää.

BSC-mittaristo on sopiva kehittämisväline. Se tukee hyvin arviointimalliani. BSC-mittaristolla tarkastellaan organisaation toimintaa taloudellisuus, tehokkuus- oppimis- ja asiakasnäkökulmasta. BSC on alun perin tehty budjetinseurannan korvaajaksi, mutta sitä on käytetty myös strategioiden ohjaus- ja seurantavälineenä. BSC-mittariston luominen ja soveltaminen kirjaston kvantitatiiviseen arviointiin olisi sopiva jatkotutkimusaihe.

Henkilöstön osaaminen ja sen kouluttaminen ovat tärkeimmät kirjaston menestystekijöistä, jotta oppimiskeskuksen luominen ja toiminnan ylläpitäminen onnistuisi. Kirjastotyö on murroksessa: substanssiosaaminen ei enää riitä. Kirjastoammatillisiin taitoihin on luettava it-osaaminen, ohjelmointitaidot, tietokantojen ja niiden käyttöliittymien tekotaidot sekä hakualgoritmien

ymmärtäminen. Lisäksi tarvitaan moderneille läpinäkyville organisaatioille tunnusomaisia piirteitä, joita ovat luotaus, verkostoituminen, yhteistyö, avoin viestintäpolitiikka ja henkilökunnan autonomisuus.

Kirjastojen merkitys ja kirjastonhoitajuuden arvostus kasvaa, kun kirjastot proaktiivisesti luovat itse asemansa valitsemalla ne tehtävät, jotka kirjastolle kuuluvat. Kirjastot voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään ”sivistys-” ja ”yrityskirjastoihin”. Ensin mainittujen sivistävä tehtävä on niin tärkeä, että se itseisarvona tarjoaa tukevan pohjan näiden kirjastojen säilymiselle, resursoinnille ja kehittämiselle. Suomen kansalliskirjasto on esimerkki sivistyskirjastosta. Sivistyskirjastot ovat yleensä hyvin resursoituja. Ns. yrityskirjastot menestyvät, jos ne pystyvät kehittämään riittävän hyvät ja tarpeelliset palvelut. Asiakkaat oikeuttavat niiden olemassaolon. Yrityskirjastoille on olennaista, että ne toimivat kaupallisin periaattein. Lasken kunnan kirjastot ja oppilaitoskirjastot yrityskirjastoiksi. Ne eivät suinkaan tavoittele taloudellista voittoa, mutta niiden kehittämiseen sopisi vastaavanlainen malli kuin kaupallisilla kirjastoilla on käytössä. Valtio on antanut kunnille vapauden määritellä itse omat rahanjakoperusteensa, joten kirjastoilla ei enää ole ns. korvamerkittyä rahaa budjetti esityksissä. Kirjastot joutuvat perustelemaan toimintansa ja merkityksensä päättäjille. Vastaavasti oppilaitoskirjastot joutuvat luomaan sellaiset palvelut, jotta esimerkiksi yliopisto on valmis rahoittamaan niitä riittävästi. Opiskelijakirjastossa pitää ymmärtää toiminnan ydintarkoitus, tunnistaa asiakkaittensa tarpeet ja valita proaktiivisesti ne tehtävät, jotka sille kuuluvat.

Opiskelijakirjaston palvelukuvaan tulee paljon vaikuttamaan virtuaaliyliopistotoiminnassa tarvittavien kirjastopalvelujen suunnittelu ja niiden järjestämien. Tietoverkon, langattomien päätelaitteiden ja opetusteknologian käytön ja lisääntyminen opetuksessa saa mahdollisesti aikaan rakenteellisia muutoksia yliopisto-opetuksessa ja -opiskelussa. Nämä muutokset näkyvät myös tulevaisuuden opetuskirjastoissa.

13. KIRJALLISUUS

ALA Presidential Committee on Information Literacy Final Report 1989: American Library Association. Washington, D.C. <URL: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>>. Last Modified: Friday, 28-Jul-2000 15:09:55 CDT. [Viitattu 26.11.2000]

Backsröm, Lars 2000: Yliopiston tietoyhteiskuntarakenteiden kartoitus. ATK Helsingin yliopiston atk-osaston tiedotuslehti 2/2000. Helsingin yliopiston atk-osasto. Helsinki .
<URL: <http://www.helsinki.fi/atk/lehdet/200/tietoyhteiskuntarakenne.html>> [viitattu 18.1.2001].

Eerola, Wille 2000: Wappiamo kirjastot? Kirjastolehti. Numero 4. Suomen kirjastoseura. Helsinki.

EFQM Excellence Model 2000: EFQM. Helsinki. <URL: <http://www.laatuokeskus.fi/laatupalkinto/index61.html>> [viitattu 28.8.2001].

Elektronisesta kaupasta eLiiketoimintaan 2000. Pirjo Järvelä & Markku Tinnilä (toim.). Digitaalisen median raportti 1/00. Tekes. Helsinki.

Ennis, Kathy (ed.) 2000: Guidelines for Learning Resource Services in Further and Higher Education. Performance and resourcing. Sixth edition. Library Association Publishing. London.

Frilander, Ulla-Maija 1999: Britannian opintomatka 11 – 17.1.1999. Sheffield-Hallam University. Adsetts Centre. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto.
<URL: <http://www.seneca.lib.helsinki.fi/nero/GB/umf.htm>> [viitattu 8.11.2000]

Geleijnse, Hans [et.al.] 2000: Helsinki University Libraries. Report of an Assesment Panel. University of Helsinki. <URL: <http://www.helsinki.fi/arviointi/librarypanelreport.pdf>> [viitattu 12.11.2000]

Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. 1989 Fourth Generation Evaluation. Newbury Park: Sage.

Hakala, Juha 1997: Kirjastojen tietotekninen tulevaisuusskenaario. Last updated: 17.11.1997.<URL: <http://renki.helsinki.fi/skenaario/>> [viitattu 29.7.2000].

Hakkarainen, Kai & Lonka, Kirsti & Lipponen, Lasse 1999: Tutkiva oppiminen ja älykkään toiminnan rajat ja niiden ylittäminen. Porvoo. WSOY.

Heikkilä, Jukka 1998: Ensiaskleet elektronisessa kaupassa. Digitaalisen median raportti3/98. Tekes. Helsinki.

Heikkinen, Marjut 1999: Teknisten ratkaisujen vertailua. Edinburgh, Napier University - SCOPE ja HERON. Vaasan yliopisto. <URL : <http://www.uwasa.fi/kirjasto/ov/marjut.html>> [viitattu 12.11.2000].

Huhtanen, Riitta 1999: Oppimiskeskus – uusi oppimisympäristö. *Signum*. Vol 32. No 6. Suomen tieteellinen kirjastoseura. Helsinki.

The Impact of On-Demand Publishing and Electronic Reserve on Students, Teaching and Libraries in Higher Education in the UK. Editor: Leah Halliday. *Electronic Libraries Programme Studies, E 3*. London 1997

Informaatiolukutaidon hallinnan standardit yliopisto- ja korkeakouluopetuksessa. Käännös Irma Talonen. Alkuteos: Information Literacy Competency Standards for Higher Education 2000. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto 2001. Helsinki. <URL:<http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/hankkeet/infolit/literacysuom.htm>> [viitattu 18.3.2001].

Information Literacy Competency Standards for Higher Education 2000. The Association of College and Research Libraries. Chicago, Illinois.

Instructions and tours. 1998-2001. UC Berkeley Library, University of California, Berkeley. Last update 07/24/01. <URL: <http://www.lib.berkeley.edu/Instruction/>>

Joint Funding Council's Libraries Review Group: Report. 1993 (The Follett Report). Ulkon. Bath. Last updated on 18-Feb-1999. <URL: <http://www.ukoln.ac.uk/services/papers/follett/report/intro.html>>[viitattu 30.10.2000]

Juran, J.M. 1989: *Juran on Leadership for Quality. An Executive Handbook*. The Free Press. New York.

Järvinen, Päivi & Karvonen, Matti & Rajala, Arja 2000: Sähköinen lukusali loppuraportti. Päivitetty 5/16/2000 [viitattu 18.7.2000]. <URL: <http://www.uta.fi/tvema/projektit/Lukusali/loppuraportti.htm>>.

Kaplan, Robert S. & Norton, David P. 1996: *The balanced scorecard translating strategy into action*. Harvard Business School Press. Boston.

Karvanen, Seija 2001: Helsingin yliopiston keskustakampuksen opiskelijat verkko-opintoaineistojen käyttäjinä. Opiskelijakirjaston verkkojulkaisuja. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto. Helsinki.

Kekäle, Tauno 1998: The Effects of Organizationla Culture on Successes and Failures in Implementation of some Total Quality management Approaches. Towards a Theory of Selecting a Culturally Matching Quality Approach". *Acta Universitas Vasaensis* no. 65, Industrial Management 1. University of Vaasa. Vaasa.

Keskustakampuksen kirjastojen kehittämissuunnitelma 1999-2005. Luonnos 1.9.1999. Päivitetty 22.1.2000 <URL: <http://www.oodi.lib.helsinki.fi/toimikunta/suunnitelma.htm>> [viitattu 31.7.2000].

Kirja opiskeluprosessissa. Raportti Helsingin yliopistossa keväällä 1999 tehdystä opiskelijakyselystä. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto. Helsinki. <URL: <http://kaarlo.lib.helsinki.fi/yleinen/kirja.pdf>> [viitattu 24.7.2000].

Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperusteet 1998: Efektia. Helsinki.

Kirjastot yliopiston sydän. Helsingin yliopiston kirjastojen kehittämissuunnitelma 1998-2005. (Laatija Arto Halinen). Muokattu 16/06/98. Helsingin yliopisto. Helsinki. <URL: <http://savotta.helsinki.fi/halvi/toiminna.nsf/c2255e22003c064ec2255c770036b1e3/40abec0cfbc26cd0c22566250035c05e?OpenDocument>> [viitattu 30.7.2000].

Koulutuksen ja tutkimuksen tietostrategia. Opetusministeriö. Helsinki. <URL: <http://www.minedu.fi/tietostrategia/tietostrategia.html>> [viitattu 28.7.2000].

Kuronen, Timo 1999: Tietoverkkojen arvaamaton tulevaisuus. Tiedon tie. Johdanto informaatiotutkimukseen (toim. Ilkka Mäkinen). BTJ Kirjastopalvelu. Helsinki.

Lillrank, Paul 1999: Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava. Keuruu.

Linturi, Hannu 1998: Murros ja oppimisympäristö: tietoa läskillä ja ilman. Aikuiskasvatus 18 (1).

Lumijärvi, Ismo 1999: Laatujohtamisen soveltuvuus julkiselle sektorille. Hallinnon tutkimus 3/1999.

Lähdemäki-Taipalus, Riitta 1999: Britannian opintomatka 11. - 17.1.1999. University of Bath, the Library and Learning Centre. Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto. Helsinki. <URL: <http://www.seneca.lib.helsinki.fi/nero/GB/riitta.htm>> [viitattu 30.10.2000].

Manninen, Jyri et.al. 2000 A: Osaajien koulutus 2000-luvulla. Leonardo da Vinci –ohjelman tuottamat pedagogiset ja teknologiset innovaatiot ammatillisessa koulutuksessa. Opetushallitus. Helsinki. <URL: <http://www.leonardocentre.fi/valo99/teema1/osaajat.pdf>> [viitattu 7.10.2000]

Manninen, Jyri 2000 B: Kurssikoulutuksesta oppimisympäristöihin. Aikuiskoulutuskäytäntöjen kehityslinjoja. Teoksessa Aikuiskoulutus verkossa.

Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Janne Matikainen & Jyri Manninen (toim.). Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Matikainen, Janne & Manninen Jyri (toim.) 2000: Aikuiskoulutus verkossa. Verkkopohjaisten oppimisympäristöjen teoriaa ja käytäntöä. Helsingin yliopiston Lahden tutkimus- ja koulutuskeskus.

Matkalla oppimiskeskukseen 2001: Kaisa Sinikara ja Ari Rouvari (toim.). Raportti opintomatka Iso-Britannian moderneihin ja perinteisiin akateemisen opiskelun ympäristöihin 9.-14.1.2001. Opiskelijakirjasto. Helsinki.
<URL: <http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/matka2001/janne.htm>>
päivitetty 25.1.2001. [viitattu 27.1.2001]

Mäntysaari, Mikko 1999a: Millaista asiantuntijuutta arviointitutkimus antaa? – Risto Eräsaari [et.al.] (toim.): Arviointi ja asiantuntijuus. Gaudeamus Helsinki.

Mäntysaari, Mikko 1999b: Arviointitutkimuksen taustaoletukset – Risto Eräsaari [et.al.] (toim.): Arviointi ja asiantuntijuus. Gaudeamus Helsinki.

Mäkinen, Riitta & Virtanen, Aimo 2000: Helsingin yliopiston kirjastot – Hakua vai vientiä?. Arviointiprojektin loppuraportti. Helsinki. Helsingin yliopisto. Julkaistu myös verkossa: <URL: <http://www.helsinki.fi/arviointi/arviointiraportti.pdf>>

Nevgi, Anne 2001: Oppimiskeskusten toteutustapoja tutkimassa. – Kaisa Sinikara ja Ari Rouvari (toim.): Matkalla oppimiskeskukseen. Raportti opintomatka Iso-Britannian moderneihin ja perinteisiin akateemisen opiskelun ympäristöihin 9.-14.1.2001. Opiskelijakirjasto. Helsinki.
<URL: <http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/matka2001/anne.htm>>
päivitetty 25.1.2001. [viitattu 30.1.2001]

Niemi, Hannu 2001: Matkalla oppimiskeskukseen – saatesanat. – Kaisa Sinikara ja Ari Rouvari (toim.): Matkalla oppimiskeskukseen. Raportti opintomatka Iso-Britannian moderneihin ja perinteisiin akateemisen opiskelun ympäristöihin 9.-14.1.2001. Opiskelijakirjasto. Helsinki.
<URL: <http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/matka2001/janne.htm>>
päivitetty 25.1.2001. [viitattu 27.1.2001]

Olve, Nils-Göran 1998: Balanced scorecard yrityksen strateginen ohjausmenetelmä. [Alkuteos: Balanced scorecard i svensk praktik]. WSOY. Helsinki.

Opetuksen ja tutkimuksen tietostrategia: mihin opetus ja tutkimus pyrkivät? Minne ne eivät halua joutua? Rehtorin asettaman työryhmän muistio. Tampere 1997.

Palonen, Vuokko: Britannian yliopistojen kirjastot oppimiskeskuksina ja rakennuksina. <URL: <http://www.uwasa.fi/kirjasto/ov/vuokko.html>> [viitattu 31.10.2000]

Panzar, Eero 1995: Theoretical views on changing learning environments. Theoretical foundations and applications of modern learning environments. (toim. Eero Panzar [et.al.] toim.). Jäljennepalvelu. Tampere.

Patton; Michael 1997: Utilization Focused Evaluation. The New Century Text. Third edition. Thousand Oaks. London.

Pölonen, Pasi 1996: Toinen vaihe –tutkimus reengineeringistä Suomessa. Turun kauppakorkeakoulun julkaisu C-1:1996. Turku.

Quality Assessment Division. Assessors handbook, HEFCE. 1996
<URL: <http://www.hefce.ac.uk/pubs/hefce/1996/m6%5F96.htm> [viitattu 30.11.2000]

Rajavaara Marketta 1999: Arviointitutkimuksen hyödynnettävyys. – Risto Eräsaari [et.al.] (toim.): Arviointi ja asiantuntijuus. Gaudeamus Helsinki.

Rauste von Wright, M & von Wright, J 1994: Oppiminen ja koulutus. WSOY. Juva.

Rouvari, Ari 2001: Viestintä luo turvallisuutta. Verkkari 5/2001 (5.3.2001). Helsingin yliopisto. [viitattu 7.3.2001]

Rouvari, Ari & Pirttiniemi, Elise 2001: Oppimisen ja tiedonhaun uusia tuulia. Verkkari 1/2001 (3.1.2001). Helsingin yliopisto.
<URL: http://www.helsinki.fi/kirjastot/infolehti/01_2001/teoriatueksi.htm> [viitattu: 27.1.2001]

Rowlands, Ian. Building the digital library on solid research foundations. Aslib proceedings. 1999, no. 8.

Ruohonen, Mikko & Salmela, Hannu 1999: Yrityksen tietohallinto. Business-sarja. Edita.

Salomaa, Ulla 2000 A: Uusi oppimiskeskus ja taitopaja Terkkon. Verkkari 8/2000 (11.9.2000). Helsingin yliopisto.
<URL: http://www.helsinki.fi/kirjastot/infolehti/08_2000/terkko.htm> [viitattu 14.12.2000]

Salomaa, Ulla 2000 B: Terkolta uusia verkkopalveluita. Verkkari 14/2000 (4.12.2000). Helsingin yliopisto.
<URL : http://www.helsinki.fi/kirjastot/infolehti/14_2000/terkonpalvelut.htm> [viitattu 14.12.2000]

Sariola, Janne 2001: Opetusteknologian käyttö oppimiskeskuksissa. – Kaisa Sinikara ja Ari Rouvari (toim.): Matkalla oppimiskeskukseen.

Raportti opintomatkastasta Iso-Britannian moderneihin ja perinteisiin akateemisen opiskelun ympäristöihin 9.-14.1.2001. Opiskelijakirjasto. Helsinki.
<URL: <http://www.opiskelijakirjasto.lib.helsinki.fi/matka2001/janne.htm>>
päivitetty 25.1.2001. [viitattu 27.1.2001]

Scriven, Michael 1997: The New Science of Evaluation. Evaluation as a Tool in the Development of Social Work Discourse. Conference in Stockholm., Sveden.

Silén, timo 1998: Laatujohtaminen. Menetelmä kilpailukyyn vahvistamiseksi. WSOY. Porvoo.

Sinko, Matti & Lehtinen, Erno (toim.) 1998: Bitit ja pedagogiikka. Tieto- ja viestintäteknikka opetuksessa ja oppimisessa. Atena Kustannus. Jyväskylä.
<URL: <http://www.sitra.fi/julkaisut/pdf/Bitit.pdf>> [viitattu 7.10.2000]

Sirkiä, Timo & Rouhiainen Janne 2000: ATP Oy: asiakkaiden näkemyksiä uusista palveluista. Kirjastolehti. Numero 4. s.26. Suomen kirjastoseura. Helsinki.

Standing Conference of National and University Libraries. Aide-memoire for assessors when evaluating library and computing services. SCONUL 1996
URL< <http://www.sconul.ac.uk/aidememoire.html>>[viitattu 30.11.2000]

Tampereen yliopiston kirjaston strategia 2000-2004. Tampere. Päivitetty 17-Apr-2000. < <http://www.uta.fi/laitokset/kirjasto/strategia.html>>[viitattu 28.7.2000]

Tarvonen, Sari & Juntunen, Arja & Abrahamson, Minna 2000: New learning environments and libraries. Signum. Vol. 33. No 4. Suomen tieteellinen kirjastoseura. Helsinki.

Tarvonen, Sari 1999: Oppimiskeskussuunnittelu. Vaasan yliopisto.
<URL: <http://www.uwasa.fi/kirjasto/ov/sari.html>.> [viitattu 12.11.2000]

Tervonen, Marjo Riitta 2000: Oppimiskeskus nimeltä Työpaja: työtä, iloa ja oppimista. Aikuiskasvatustieteen Pro gradu –tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Helsingin yliopisto.

Tompkins, Philip 1990: New structures for teaching libraries. Library administration and management. Vol.4 pages 77-81. Library Administration and Management Association. Chicago. ILL.

Tuomi, Ville 2000: Prosessipohjaisen laatujohtamisen soveltuminen julkiseen hallintoon. Hallinnon tutkimus. Vol. 9. No 3. Hallinnon Tutkimuksen Seura. Tampere.

Uusikylä, Petri 1999: Poliitiikan ja hallinnon arviointi. – Risto Eräsaari [et.al.] (toim.): Arviointi ja asiantuntijuus. Gaudeamus Helsinki.

Vaalisto, Heidi 2000: Auran kirjaston varaukset WAP-aikaan. Tietokone weblina 14.3.2000. <URL: <http://www.tietokone.fi/default.asp?etusivu=/uutiset/uutinen.asp?id=35751>> [viitattu 24.7.2000].

Väyrynen, Eeva 2000: Kirjastoista oppimiskeskukseksi. Tapiiri 1/2000. Tampereen yliopiston kirjasto. Tampere.

Wallace, William & Marsden, David 1999: Library and learning resource services in further education: the report of the 1996/97 survey commissioned by the Library Association. The Survey and Statistical Research Centre. Sheffield Hallam University. <URL http://www.la-hq.org.uk/directory/prof_issues/linfe.pdf [viitattu 30.11.2000]

Yliopistokirjastojen rakenteellisen kehittämisen työryhmän muistio. 2000. Opetusministeriön työryhmien muistioita 18 : 2000. Opetusministeriö. Helsinki.

Yliopisto-opetus ja opintoaineistot verkossa 1999. Opintoaineistot verkossa – hankkeen raportti 31.3.1999. Marko Tervaportti (toim.). Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto ja Svenska handelshögskolans bibliotek.

13.1. Oppimiskeskukseksi ja muita linkkejä

University of Bath, The Library and Learning Center
<http://www.bath.ac.uk/>

Kuopion yliopiston oppimiskeskus
<http://www.uku.fi/opk/>

Sheffield-Hallam; Learning Centre
<http://www.shu.ac.uk/services/lc/index.html>

Terkko
<http://www.terkko.helsinki.fi/>

University of California library Berkeley
<http://www.lib.berkeley.edu/>

13.2. Seminaarit

Virtuaaliyliopistoseminaari Dipolissa 28.8. 2000

Role of the Libraries in Virtual Learning 31.8.2000
Järjestäjä Helsingin yliopiston opiskelijakirjasto

Verkkopohjaiset opiskelu- ja ohjausympäristöt –asiantuntijaseminaari 3.10.2000
Palmenia (HY)

Kirjastot yliopisto-opetuksen kehittämisessä 5.10.2000 Suomen tieteellisen kirjastoseuran Opintopalveluiden työryhmän järjestämä seminaari

Nordic Digital Libraries Seminar. Council for Finnish University Libraries & Helsinki University Library. 17.10.2000 Viikki Infocentre.
(e)BOOK on demand Helsinki conference. 24 November 2000. Organiser:
Lasipalatsi Media Centre Ltd.

ARVIOINTILOMAKE

Ei tarvitse kehittää ollenkaan(++)

Ei tarvitse kehittää juuri tällä hetkellä (+)

Jollitakin osin olisi vielä kehitettävää (-)

Runsaasti kehitämistarpeita (--)

1(9)

ARVIOINTIALUE A: STRATEGINEN ULOTTUVUUS	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa ?		Kehittämistarve ?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
1. MITEN OPPIMISKEKUS TOTEUTTAA YLIOPISTON VISIOTA JA STRATEGIOITA				
▪ Miten toiminnan taustalla olevat arvot, toimintaperiaatteet ja toiminnan tavoitteet on määritetty ?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
▪ Onko oppimiskeskuksen suunnittelussa huomioitu menestystekijät, vahvuudet, heikkoudet uhat ja riskit (SWOT-analyysi)?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
▪ Mitkä ovat oppimiskeskuksen kriittiset menestystekijät?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
▪ Onko oppimiskesuksesta tehty tulevaisuuskenaarioita? Miten eri skenaarioiden mahdollisuuksia ja uhkia on arvioitu?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
▪ Ovatko strategiat linjassa yliopiston strategioiden kanssa?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
▪ Miten on varmistettu koko henkilöstön sitoutuminen oppimiskeskuksen visioon ja tavoitteisiin?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
▪ Miten on varmistettu strategisten suunnitelmien siirtäminen operatiiviseksi toiminnaksi?				Valitse vaihtoehto
▪ Miten on järjestetty toiminnan laadullinen ja määrällinen arviointi?	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE A: STRATEGINEN ULOTTUVUUS				
2. VERKOSTOITUMINEN JA YHTEISTYÖ	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Yhteistyö koti- ja ulkomaisten yliopistokirjastojen kanssa ▪ Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa (yliopistot, kustantajat, atk-yksikkö, opetusteknologiakeskus, opetuksen kehittämisyksiköt, opettajat, opiskelijat, virtuaaliyliopistohanke...) 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<p>Vaiitse vaihtoehto</p> <p>Vaiitse vaihtoehto</p>

ARVIOINTIALUE A: STRATEGINEN ULOTTUVUUS				
3. ORGANISAATIO	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa ?		Kehittämistarve ?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko palvelut suunniteltu asiakaslähtöisesti vai organisaatiokeskeisesti? ▪ Onko pohdittu organisaation kehittämistä palvelujen parantamiseksi? (Selviää toiminnan tavoitteista ja toimintamalleista.) 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			<p>Vaiitse vaihtoehto</p> <p>Vaiitse vaihtoehto</p>

ARVIOINTIALUE A: STRATEGINEN ULOTTUVUUS		ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
4. YRITYKSEN TIETOJÄRJESTELMÄT	Vahvuudet		Heikkoudet		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten oppimiskeskuksen tietojärjestelmiä on kehitetty? ▪ Vastaako oppimiskeskuksen tietojärjestelmät uusien palvelujen asettamia vaatimuksia? ▪ Miten on mahdollistettu oppimiskeskuksen eri toimijoiden tietojärjestelmien keskinäinen kommunikointi? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto	

ARVIOINTIALUE A: STRATEGINEN ULOTTUVUUS		ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
5. ASIAKASSUUNTAUTUNEISUUS	Vahvuudet		Heikkoudet		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten toimintaympäristö on selvitetty? ▪ Onko asiakassegmentointi tehty? (Eri tiedekuntien tai ainelaitosten opiskelijat, aikuisopiskelijat, opettajat...) ▪ Onko asiakaskyselyjä tehty? ▪ Miten palvelujen suunnittelussa on huomioitu asiakkaiden tarpeet? ▪ Onko oppimiskeskuksen eri toimijoiden osaaminen ja palvelut integroitu asiakaslähtöisesti? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto	

ARVIOINTIALUE B: FYYSINEN ULOTTUVUUS		ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
6. TILAT JA VÄLINEET , NIIDEN SOVELTUVUUS JA MUUNTELUMAHDOLLISUUDET	Vahvuudet		Heikkoudet		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko tilat tarkoituksenmukaiset ja onko niitä riittävästi suhteessa tavoitetasoon? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko tilat suunniteltu ja kalustettu erilaisia työskentelytapoja varten (rajatut/eristetyt rauhalliset tilat, ryhmätyöskentelytilat)? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko tilat muuntelukelpoisia ? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko tilat miellyttäviä ja onko niissä hyvä työskennellä (ergonomia, turvallisuus, työrauha, valaistus)? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto	

ARVIOINTIALUE C: TEKNINEN ULOTTUVUUS		ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
7. TEKNOLOGINEN INNOVATIIVISUUS	Vahvuudet		Heikkoudet		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten teknologisia innovaatioita on hyödynnetty tai sovellettu oppimiskeskuksen palveluissa? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten on varmistettu vuorovaikutteisen teknologian hyödyntäminen? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko palveluissa/hankkeissa hyödynnetty erilaista (useaa) teknologiaa? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto	
<ul style="list-style-type: none"> • Miten käyttöönotetun teknologian tarkoituksenmukaisuus on arvioitu? (Teknologinen innovatiivisuus ei voi olla itsetarkoitus.) 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto	

ARVIOINTIALUE C: TEKINEN ULOTTUVUUS		ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
8. KONEIDEN JA LAITTEIDEN MÄÄRÄ JA LAATU			Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko mikrotietokoneet ja ohjelaiteet tarkoituksenmukaisia? 		<input type="checkbox"/>			Vaiitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko opetusvälineet/ opusteknologia opetuksen tai oppimisen kannalta tarkoituksenmukaisia? (Kysyttävä opiskeilijoilta ja opettajilta.) 		<input type="checkbox"/>			Vaiitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> • Ovatko käytetyt ohjelmat/editorit tarkoituksenmukaisia (tilastolliset ohjelmat, kuvan- ja äänenkäsittelyohjelmat...)? 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko määrälliset tavoitteet saavutettu? 		<input type="checkbox"/>			Vaiitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE D: DIDAKTINEN ULOTTUVUUS				
9. PEDAGOGISTEN INNOVAATIOIDEN HYÖDYNTÄMINEN	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko käytössä perinteisestä toimintatavasta poikkeavia opetus- ja opiskelumalleja? (turha kysymys) 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko käytössä opiskelijälähtöisiä ja opiskelijoita aktiivisia opetusmenetelmiä? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko käytössä perinteisestä luokkahuoneopetuksesta poikkeavia oppimisympäristöjä? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko opetuksessa teoria ja tekeminen onnistuttu nivomaan yhteen? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten on järjestetty verkottuminen työelämään? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten moderneja oppimiskäsitteitä on hyödynnetty koulutuksen suunnittelussa? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko opetus/oppiminen ongelmalähtöistä? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ovatko innovaatiot tarkoituksenmukaisia ja miten ne soveltuvat toimintaan? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE D: DIDAKTINEN ULOTTUVUUS				
10. TIEDONHANKINTA, -KÄSITTELY JA TIEDON KRIITISEN ARVIOINNIN TAI DOT	ONKO OLEN- NAINEN <input type="checkbox"/>	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten tiedonhankinnan koulutus on järjestetty? ▪ Onko opiskelijoille tarjolla riittävästi eri vaihtoehtoja (lähikoulutus, itseopiskelu, verkko-opetuskurssit)? ▪ Ohjaako koulutus omaehtoiseen tiedonhankintaan ja tiedon kriittiseen arviointiin? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE D: DIDAKTINEN ULOTTUVUUS				
11. KOULUTUS JA NEUVONTA	ONKO OLEN- NAINEN <input type="checkbox"/>	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> • Miten on järjestetty tilojen, laitteiden ja tietoaineistojen käytönkoulutus asiakkaille? ▪ Ovatko neuvontapalvelut riittävän monipuoliset (itsepalvelutuki, neuvonta, asiantuntijatuki)? ▪ Onko neuvontapalveluja kehitetty asiakaslähtöisesti? ▪ Miten on integroitu eri organisaatioiden/toimijoiden tarjoamat neuvontapalvelut (mikrotuki, tiedonhankinnan tuki, opintoneuvonta, pedagoginen tuki, sisällöntuotannon tuki...)? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto
	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE E: SOSIAALINEN ULOTTUVUUS JA PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS				
12. PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS JA MONIKANAVAISUUS	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten palvelujen saavutettavuus on varmistettu? (monikanavaisuus: lähi-, itse-, puhelin- ja verkkopalvelut...) ▪ Aineistojen monipuolisuus, saatavuus ja aineistojen etäkäyttö ▪ Onko aukioloajat riittävän laajat? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE E: SOSIAALINEN ULOTTUVUUS JA PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS				
13. HENKILÖSTÖ	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> • Miten on arvioitu toimijoiden asiantuntemuksen taso? ▪ Miten on järjestetty riittävä henkilökunta määrä ja laatu? ▪ Miten on järjestetty henkilökunnan osaamisen ylläpito ja kehittämisen (rekrytointi ja koulutus)? • Miten on järjestetty henkilöstön hyvinvointi ja tyytyväisyys? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto Valitse vaihtoehto

ARVIOINTIALUE E: SOSIAALINEN ULOTTUVUUS JA PALVELUJEN SAAVUTETTAVUUS				
14. KÄYTTÖ JA OHEISPALVELUT	ONKO OLEN- NAINEN	Miten toteutettu tässä organisaatiossa?		Kehittämistarve ?
		Vahvuudet	Heikkoudet	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miten on järjestetty (opiskelijoiden) työn ja lepotaukojen vuorottelu? 	<input type="checkbox"/>		Heikkoudet	Valitse vaihtoehto
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onko asiakkaiden sosiaaliseen kanssakäymiseen varatut tilat riittävät? 	<input type="checkbox"/>			Valitse vaihtoehto