

Raine Wilén

Käyttö- ja käyttäjätutkimus kokoelman evaluointimenetelminä

Eräitä käsitteellisiä ja metodologisia ongelmia

Wilén, Raine, Käyttö- ja käyttäjätutkimus kokoelman evaluointimenetelminä: eräitä käsitteellisiä ja metodologisia ongelmia [Use and user studies as collection evaluation methods: some conceptual and methodological problems]. Kirjastotiede ja informatiikka 8 (2): 35–42, 1989.

The conceptual confusion and the methodological problems concerning use and user studies in collection evaluation are discussed. Completely objective or 'sure' methods have not been developed so far. It is a necessary precondition for a successful collection evaluation that some fundamental concepts of use and user studies are precisely explicated. Much confusion and vagueness is due to the fact that concepts like use, demand or need are adapted to many case studies as self-evident without making clear their meanings. Distinctions are made, in the article, between use, user and uses. User behaviour including the user's various ways of information seeking should be the main target of user studies. Orr's model of the nature and extension of (information) needs, demand (manifest and latent) and utilization (use) are examined from different viewpoints. The role of the library, librarian and collection and their relation to the user are discussed in this connection.

Address: Helsinki University Library, P.O.Box 312, SF-00171 Helsinki, Finland.

1. Johdanto

Kokoelman evaluointi on yksi kirjastotieteen ja informatiikan tutkimusalueista, jota varsinkin ulkomaisessa kirjallisuudessa on käsitelty hyvinkin paljon. Suurin osa dokumentoidusta tutkimuksesta koostuu kuitenkin eri kirjastoissa tehdyistä lähinnä kuvailevista case-tutkimuksista, joiden laajempi soveltuvuus ja yleistettävyyden eri tarkoituksiin on hyvin kyseenalainen. Tämän tyyppisillä tutkimuksilla voi olla hyvin monenlaisia tarkoituseriä, joista mainitsemisen tässä vain muutamia (vrt. Evans, 1987, 312–313). Niiden avulla voidaan selvittää mm. kokoelman käyttöalueet, sekä sen heikkoudet ja vahvuudet, hintapolitiikan tarkoituksenmukaisuus, hankintamäärärahojen allokoinnin tarpeet, karsintaa vaativat toimenpiteet sekä van-

hentuneen ja lahjoina/vaihtoina saadun materiaalin käyttökelpoisuus. Vain harvat kirjoituksista käsittelevät pelkästään käsitteellisiä tai metodologisia ongelmia, joskin näitäkin jollain lailla yleensä sivutaan. Myös instituutiokeskeinen näkökulma ja käytännön ongelmien ratkaisuihin suuntautunut tekninen tiedonintressi ovat vallitsevia lähestymistapoja käsiteltäviin ongelmiin.

Edellä kuvatun kaltainen tilanne ei ole sinänsä mikään outo tai yllättävä. Juuri nämä samat piirteethän leimaavat koko kirjastotieteen ja informatiikan tutkimusta nykyään, kuten Järvelin & Vakkari ovat jokin aika sitten tässä lehdessä (vrt. 7(1) ja 7(4), 1988) ilmestyneissä mielenkiintoisissa ja monenlaisia ajatuksia herättävissä kirjoituksissaan todenneet. Voisi hie-man ilkkurisesti sanoa, että tieteen nykytila

näyttää kehtysvaiheessaan olevan jossain määrin analoginen joidenkin vuosikymmenien takaiselle psykologialle, jossa Wittgensteinin (1968) tunnetun lausuman mukaan on vallalla kokeelliset menetelmät (= survey meillä) ja käsitteellinen sekavuus. Tällainen asiantila saa hänet mukaansa meidät uskomaan, että »meillä on hallussamme välineet, joilla voimme ratkaista meitä askarruttavat ongelmat, vaikka ongelma ja menetelmä kulkevatkin toistensa ohi» (emt. s. 232). On siis pyrittävä mahdollisimman tarkasti erottamaan eri tasoiset ongelmat toisistaan ja valittava ja kehitettävä sopivia menetelmiä niiden ratkaisemiseksi. Tämä voidaan ymmärtää normatiivisena vaatimuksena siten, että rutiininomaisesti ja huolimattomasti tehdyistä case-tutkimuksista olisi päästävä eroon. Ne eivät palvele sen enempää tutkimuksen kuin käytännönkään ongelmien todellista ratkaisemista.

Vaikka kokoelman evaluointitutkimuksia onkin tehty määrällisesti paljon, vaivaa monia tutkimuksia edelleen käsitteellinen horjuvuus ja metodien käyttöä koskevat ongelmat. Toisaalta voidaan hyvällä syyllä todeta Paul Mosherin (1984, 214) tavoin, että kompleksinen tilanne kokoelman evaluointitutkimuksessa vaikuttaa lupaavalta, koska käytettävissä on monenlaisia välineitä ja tekniikoita, joiden avulla voidaan yhdistää eri menetelmiä toisiinsa niin, että tutkittavista kohteista saadaan parempi ja selkeämpi kokonaiskuva kuin vain yhtä menetelmää käyttämällä. Yksimielisyys eri kirjoittajien kesken vallitsee vain siitä, että ns. »varmoja» menetelmiä ei kokoelman evaluoinnissa ole, koska eri menetelmillä saadut tulokset joudutaan aina viimekädessä tulkitsemaan subjektiivisesti.

Käytännössä tehdään yhä edelleen enemmän tai vähemmän rutiininomaisia käyttötutkimuksia. Yleisten säännönmukaisuuksien tai teorioiden etsiminen ja kehittäminen on myös kokoelma evaluoinnissa erittäin harvinaista kuten McGrath (1985, 248) toteaa. Hänen mukaansa koko kirjastotiede on eräänlaisessa esiparadigmaattisessa kehitysvaiheessa, mikä tarkoittaa sitä, että sen piirissä on vain »harvoja lakeja, perin vähän teoriaa (mutta paljon filosofiaa), rajoittunut metodologia ja tästä johtuen vähän yksimielisyyttä» (emt. s. 246). Seuraavassa esityksessä en yritä etsiä syitä kirjastotieteen »alennustilaan» tai lääkkeitä sen parantamiseen, sen sijaan yritän valaista eräitä kokoelman evalu-

ointiin liittyviä ongelmia, jotka liittyvät läheisesti käyttö- ja käyttäjätutkimukseen ja joilla on käsittääkseni myös laajempi sovellutusalue. Tukea tällaiselle olettamukselle tarjoaa esim. Marcia Pankake (1984), joka huomauttaa, että »kaikki kokoelman evaluoinnit eivät ole käyttö- tai käyttäjätutkimuksia, ja kaikki käyttö- tai käyttäjätutkimukset eivät tutki kokoelmaa, mutta kokoelmien käytön ja käyttäjien tutkimukset tarjoavat merkityksellisimpiä kehitystuloksia tämän päivän kirjastotieteessä» (emt. s. 202).

2. Käyttö- ja käyttäjätutkimus kokoelman evaluointimenetelminä

Yleistä luonnehdintaa

Kokoelman evaluointimenetelmät, joilla pyritään arvioimaan kokoelman »hyvyys» tai »huonous, voidaan periaatteessa jakaa kahteen pääryhmään, ns. kokoelmakeskeisiin ja asiakas- tai käyttö- ja käyttäjakeskeisiin menetelmiin (Faigel, 1985, 24). Edellisen ryhmän, johon kuuluu mm. erilaisten tilastojen, bibliografioiden, listojen tai luetteloiden käyttö kokoelman laadun arvioinnissa, jätän tässä esityksessä kokonaan tarkastelun ulkopuolelle ja keskityn pelkästään jälkimmäiseen ryhmään. Käyttö- ja käyttäjätutkimusta monet huomattavat kirjoittajat — (esim. Bonn 1974, 279–280, Evans, 1979, 247 ja Lancaster, 1977, 178) pitävät kaikkein tärkeimpänä ja luotettavimpana kokoelman arviointimenetelmänä.

Käyttö- ja käyttäjätutkimukset pyrkivät yleensä kokoelman evaluoinnissa mittaamaan kokoelmasta saatavuutta tai kokoelman käyttäjien tyytyväisyyttä (tarkoittaa lähinnä tyydytettyä kysyntää). Apuna käytetään mm. kirjaston lainaus-, sisäkäyttö- ja kirjojen varaustilastoja sekä myös kaukopalveluun kohdistuvaa kysyntää. Periaatteena on, että kirjaston kokoelman kova käyttö tekee siitä »hyvän», koska se näyttää tyydyttävän asiakaskunnan kysyntää (Wiemers, 1984, 72). Käyttäjäsarveyn avulla voidaan lisäksi pyrkiä määrittämään ja mittaamaan kirjoihin ja lehtiin kohdistuvaa aktuaalista ja potentiaalista kysyntää. Käyttötutkimukset ovat yleensä luonteeltaan kvantitatiiv-

visia ja »objektiivisia», kun taas käyttäjätutkimukset ovat enemmänkin kvalitatiivisia ja subjektiivisia tiedon tarvetutkimuksia. Mitä tahansa menetelmää käytetäänkin, tulee arvioinnin lähtökohdaksi aina ottaa kokoelman laadun ja arvon kriteerit, jotka johdetaan kirjastojen ja niiden kehysorganisaatioiden lakisääteisistä tehtävistä ja tavoitteista, käyttäjien tiedontarpeista sekä julkaisujen saatavuudesta ja tarjonasta.

Kokoelman arviointia käytännössä vaikeuttaa huomattavasti se, että eri arviointikriteerien konkretisoiminen esim. kirjaston johtosäännön avulla voi olla hyvinkin hankalaa. Yleensä tieteellisten kirjastojen (joita tässä ensisijaisesti käsitellään) tavoitemäärittelyt on muotoiltu niin yleisesti ja epämääräisesti, että niistä ei ole kokoelman evaluoinnille paljoakaan apua. On nimittäin huomattava, kuten Blagden (1980, 34) aiheellisesti huomauttaa, että kriteerit eivät itsessään vielä ole mitään mittoja, vaan mittayksiköt joudutaan johtamaan niistä jollakin tarkoitukseen sopivalla tavalla. Tämä lisää luonnollisesti kokoelman arvioinnin epävarmuutta ja heikentää näin ollen mittauksen luotettavuutta. Toinen mittauksen tarkkuuteen oleellisesti vaikuttava tekijä liittyy kokoelman käyttäjien tiedontarpeiden määrittämiseen, johon tässä esityksessä keskityn.

Käyttö- ja käyttäjätutkimuksen teoreettiset peruskäsitteet ja niiden merkitys kokoelman evaluoinnissa

Kokoelman evaluointia voidaan tarkastella hyvin monesta näkökulmasta ja monelta tasolta riippuen siitä, miten tarkkoja ja vaativia käytännöllisiä, metodologisia tai teoreettisia ehtoja ja vaatimuksia tutkimukselle halutaan kuskakin tapauksessa asettaa. Välttämätön ehto menestykselliselle kokoelman arvioinnille kuitenkin aina on, että tietyt peruskäsitteet, joilla esim. käyttö- ja käyttäjätutkimuksessa operoidaan on mahdollisimman tarkasti eksplikoitu. Tämä ei ole mikään helppo tai kiitollinen tehtävä, koska keskeisten peruskäsitteiden merkityssisältö ja sovellutusala ei ole käytännössä vakiintunut ja käsitteistön määrittely ylimalkaan puuttuu. Tutkimuksen luotettavuuden kannal-

ta huomattavasti huonompi vaihtoehto tai lähtökohta on kuitenkin se, että käsitteiden merkitystä pidetään jotenkin »itsestäänselvänä» niin kuin vielä monesti käytännössä tapahtuu.

Kun puhutaan käyttö- ja käyttäjätutkimuksesta kokoelman evaluointimenetelmänä, ei läheskään aina tehdä selvää eroa niiden välillä, vaan käytetään vain yleisnimitystä käyttötutkimus. Kuitenkin näitä arviointitapoja voidaan tarkastella selvyuden vuoksi myös erillisinä menetelminä. Esim. McGrath (1980, 380) painottaa sitä, että käyttötutkimus viittaa siihen, mitä käytetään, kun taas käyttäjätutkimus tarkastelee sitä, kuka käyttää. Mitattavat ja analysoitavat yksiköt, joita tutkimuksessa edustavat erilaiset otokset ovat täten edellisessä tapauksessa esim. yksittäisiä kirjoja tai lehtiä, jälkimmäisessä taas yksilöllisiä henkilöitä (emt. s. 381–382).

Zweizig ja Dervin (s. 251) tuovat edellä tehtyyn käsitteiden erotteluun vielä mielenkiintoisen lisän. Heidän mielestään olennaista ei ole se, »kuinka monta kirjaa» tai »kuinka moni henkilö» lainaa. Tällainen tietynlaista toimintaa itsetarkoituksena pitävä tarkastelukulma on heidän käsityksensä mukaan liian »kirjastokeskeinen», joka saa aikaan sen, että »kirjaston käyttö» on menestymisen tai onnistumisen kriteeri. Olennaista on sen sijaan kysyä sitä, miksi joku henkilö käytti kirjastoa tai mitä hyödyllistä hän löytää siitä, mitä kirjasto voi hänelle tarjota. Se mikä on hyödyllistä yhdelle, voi olla vähämerkityksellistä jollekin toiselle, joten tärkeätä ei olekaan kirjaston käyttö tai käyttäjät sinänsä, vaan erilaiset kirjaston käytöt tai »hyödyt» (utilities), jotka riippuvat olennaisesti kustakin yksilöstä ja hänen tiedontarpeistaan. Tällaisten käyttöjen tai »hyötyjen» tulisi muodostaa tutkimuksen analysoitavat yksiköt (emt. s. 252).

Edellä esitetty kolmijako käyttöön, käyttäjään ja käytöstä koituvaan hyötyyn on mielestäni hyödyllinen myös analysoitaessa kokoelman evaluoinnissa käytettyjä peruskäsitteitä ja niiden suhteita. Kun käsitteiden väliset suhteet ja niiden käyttöalueet rajataan ja määritetään mahdollisimman tarkasti, voidaan samalla myös paremmin nähdä niiden arviointimenetelmien rajoitukset ja hyvät puolet, joissa näitä käsitteitä käytetään. Tämä on tärkeä ensiaskel näiden menetelmien tehokkaalle soveltamiselle erilaisiin käytännön ongelmien vaatimiin kokoelman arviointitehtäviin.

Peruskäsitteiden analyysimalli sovellettuna käyttö- ja käyttäjätutkimukseen

Peruslähtökohdat ja niihin liittyvät vaikeudet

Lähtökohtana peruskäsitteiden analysoinnille käytän eräitä R.W. Burnsien (1978, 6) esittämiä näkemyksiä kirjaston käytön ongelmasta yleisellä tasolla. Kokoelman evaluoinnin perusteiden kiinnittäminen tiedon tarpeita ja kirjaston käyttöä analysoivaan malliin on mielestäni perusteltua, koska kokoelmien perimmäinen tarkoitushan on hyödyttää käyttäjää hänen tiedontarpeidensa tyydyttämisessä. Burnsien mukaan kirjaston käytön ongelma jakautuu tutkimuksen näkökulmasta katsottuna neljään pääalueeseen, joita ovat seuraavat:

- 1) käyttäjä eli henkilö, joka tarvitsee tietoa
- 2) joukko ongelmia, jotka liittyvät tämän henkilön sekä todellisiin että koettuihin tarpeisiin
- 3) tavat joilla käyttäjä pyrkii tyydyttämään näitä tarpeita
- 4) yksittäiset tiedot tai »tietopaketti», jotka tyydyttävät em. tarpeet

Kokoelman evaluointiin sovellettuna em. jako merkitsee sitä, että on analysoitava sekä käyttäjää ja hänen tiedon hankintatapojaan että kokoelmaa ja sen sisältämiä dokumentteja. Tarkoituksena on päästä selville siitä, miten hyvin kokoelman sisältämät julkaisut vastaavat käyttäjän tiedontarpeita ja mitata näillä kriteereillä kokoelman »hyvyyttä». Ongelma on periaatteessa helpponäköinen ja selkeä, mutta käytännössä (ja tästä on olemassa monia konkreettisia esimerkkejä) erittäin vaikea ratkaista tyydyttävällä tavalla. Voidaan kyllä melko yksiselitteisesti selvittää mitä materiaalia käytetään ja ketkä sitä käyttävät, mutta tämä ei vielä riitä ratkaisemaan peruskysymystä. Tämä näet koskee sitä, kuten esim. McGrath (1985, 245) on huomauttanut, »miksi monet arvokkaista kokoelmistamme pysyvät hyllyissä pölyttymässä, kun samanaikaisesti monet käyttäjät eivät pysty löytämään haluamaansa materiaalia»? Kysymys ei ole niinkään siitä, että mitattaisiin pelkästään eri teosten käyttöfrekvenssejä niin kuin monissa käyttötutkimuksissa tehdään, vaan siitä, »mitä hyötyjä kirjastosta saadaan tai mitä voitaisiin saada» (vrt. Zweizig & Dervin, 252). Tällöin joudutaan analysoimaan

erityisesti Burnsien jaottelun kohtia 2 ja 3 käytämällä apuna myös poikkitieteellisiä menetelmiä. Näin saadut tiedot tulee sitten vielä sovittaa yhteen kokoelman piirteiden ja tietovarannon kanssa (Burnsilla 4. alue).

Käyttö- ja käyttäjätutkimusten periaatteelliset heikkoudet voidaan tiivistäen esittää seuraavasti (vrt. Lancaster, 1982, 39): Niiden avulla voidaan pääsääntöisesti selvittää vain käyttäjien ilmoittama kysyntä, mikä kokoelmasta löydettyjen dokumenttien osalta tarkoittaa lähinnä lainojen määriä, löytymättömän materiaalin osalta taas niitä kaukopalvelutilauksia, joita ei kyetä omasta kokoelmasta toimittamaan. Hyvin tehdyin käyttäjätutkimuksen avulla voidaan lisäksi jossain määrin selvittää myös osa käyttäjien tiedontarpeista, jotka ohjaavat kokoelmaan kohdistuvaa kysyntää tai sen hyödyntämistä. On ilmeistä, että ihmiset käyttävät vain niitä dokumentteja, jotka ovat heidän saatavissaan. Ellei kirjaston käyttäjä tiedä jostakin arvokkaasta julkaisusta mitään tai ei sitä jostain syystä saa käsiinsä, ei hän myöskään sitä käytä. Tämä on kuten Broadus (1980, 323) on todennut käyttötutkimuksen vääjäämätön rajoitus. »Käyttämättömyys» voi siis johtua käyttäjästä ja/tai kokoelmasta.

Käyttötutkimukset osoittavat aina lainatilastojen valossa (Broadus, 1977, 309) »mitä ihmiset ovat tehneet, kun taas tärkeämpi kysymys on se, mitä heidän olisi pitänyt tehdä» (jos tiedonhankinta olisi käyttäjän ja systeemin osalta optimaalista). On totta kuten esim. Voos (1981, 6) mainitsee, että vain hyvin harvat kokoelman arviointitutkimukset tarkastelevat kokoelman evaluointia reagoimalla käyttäjien ilmoituksiin tai ilmaisemattomiin tiedontarpeisiin. Paljon yleisempiä ovat Voosin mukaan sellaiset tutkimukset, joissa kokoelman arviointi on eräänlainen reaktiivinen prosessi, niin, että arvioidaan miten hyvin tai huonosti kokoelma täyttää sille asetetut tavoitteet vasta sen jälkeen kun se on jo valmiiksi luotu. Tällainen tarkastelutapa on tietysti siinä mielessä nurinkurinen, että tehtyjä virheitä on jälkikäteen enää vaikea korjata. Toisaalta ennakoitujen tiedontarpeiden selvittäminen ja huomioonottaminen on ainakin suuressa kirjastossa vaikea ja käytännössä lähes mahdoton urakka.

Mikä sitten neuvoksi edelläkuvatun dilemman ratkaisuksi? Minkäänlaista patenttiratkaisua tuskin on löydettävissä, koska itse tiedonhankintaprosessi on hyvin monisyinen ja han-

kalasti tutkittava ilmiö. Kaiken lisäksi se on erillinen eri henkilöillä. Varmaa on kuitenkin se, että käyttämätön kokoelma tai sen osa ei voi pidemmän päälle hyödyttää ketään eikä voi myöskään olla näin ollen missään suhteessa hyvä. Kokoelman hyödyllisyyden perustelevien taas sen potentiaalisella käytöllä tuntuu hyvin keinotekoiselta ja epävarmalta: voidaanhan samalla perusteella silloin oikeuttaa minkä tahansa kirjan hankkiminen kokoelmaan. Ainoaksi järkeväksi keinoksi näyttää jäävän niiden erilaisten ja monitasoisten esteiden ja syiden tarkka havaitseminen, erittelemineen, ymmärtäminen ja eksplikoiminen sekä lopuksi minimoiminen, jotka erottavat käyttäjän hänen tarvitsemistaan dokumenteista (vrt. Burns, 6). Tässä onkin kylliksi haastetta tulevaisuuden käyttö- ja käyttäjätutkimuksille.

On ilmeistä, että kokoelmien nykyistä parempaan kehittämiseen ja hyödyntämiseen tähtävien evaluointitutkimusten tulee kaikista vaikeuksista huolimatta keskittyä yhä enemmän käyttäjän ja hänen käyttäytymisensä ja tiedonhankintatapojensa sekä näissä mahdollisesti ilmenevien säännönmukaisuuksien erittelyyn. Tämä on eräänlainen normatiivinen ehto tämän kaltaisille tutkimuksille, joka edellyttää mm. entistä enemmän käsiteanalyysiä. Käyttäjien tutkimisessa tulisi käyttää myös muita menetelmiä kuin kyselyä, kuten esim. erityyppistä havainnointia sekä mahdollisesti myös päiväkirjaa. On selvää, että parhaimmillaan tiedonhankinta käyttäytymisen tutkiminen on vaativa ja monitasoinen tehtävä, jonka menestyksellinen suorittaminen edellyttää myös poikkitieteellistä tutkimusasetelmaa.

R.H. Orrin malli

Esitän lopuksi yhden mallin tässä kirjoituksessa tarkasteltujen peruskäsitteiden ja niiden välisten suhteiden analysoimiseksi, joka on mielestäni selkeä ja havainnollinen. Mallin esitti jo v. 1973 R.H. Orr. Perustavaa laatua olevassa artikkelissaan Orr (1973) kehitti erilaisten kirjastopalveluiden hyvyyden mittaamiseen eräänlaisen yleisen viitekehysten, joka soveltuu mielestäni käytettäväksi myös tässä käsiteltyjen kokoelman arviointimenetelmien peruskäsitteiden tarkasteluun. Keskityn tässä vain Orrin monitasoisen ja kompleksisen kirjoituksen yhteen osaan, jossa hän käsittelee erilaisten kirjastopalveluiden suoraan mittaami-

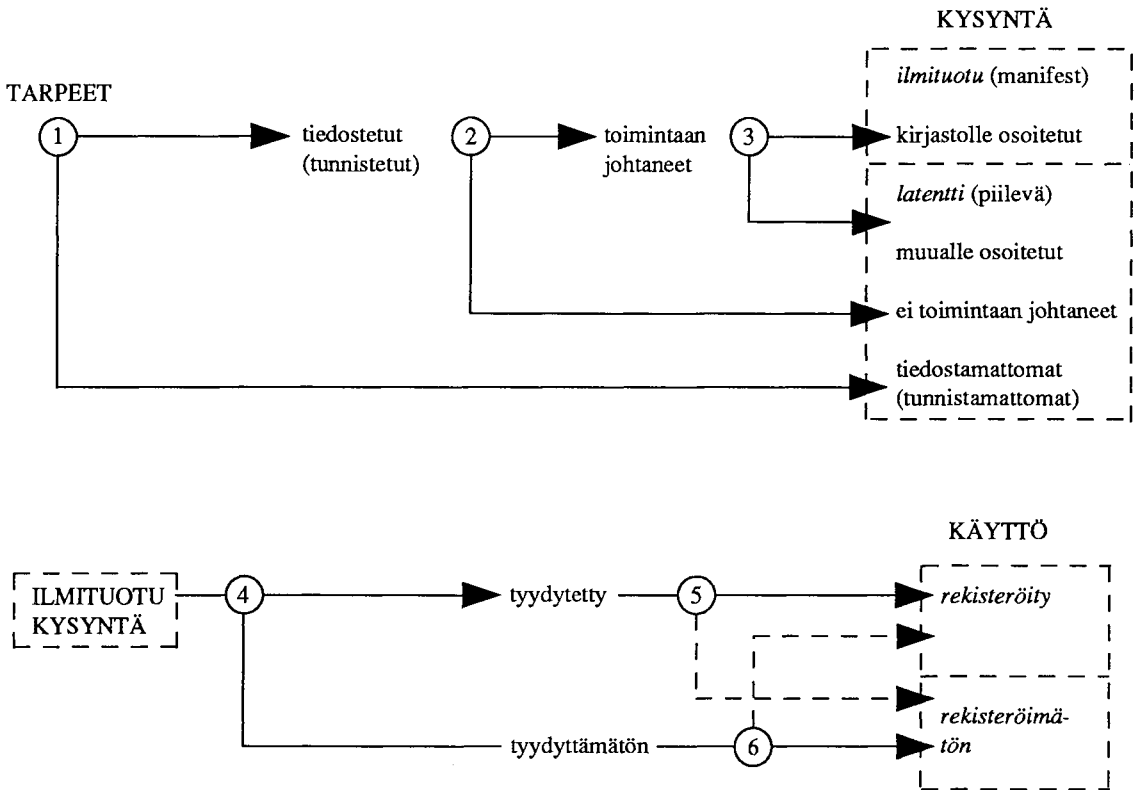
seen liittyviä periaatteellisia vaikeuksia (emt. s. 324).

Orrin mukaan ensimmäinen vaikeus on se, että on vaikeata määritellä operationaalisesti se tarpeiden kokonaisuus (universe of needs), joka pyritään tyydyttämään jonkin kirjaston palvelun (tässä tapauksessa kokoelman) avulla. Tarpeet voivat kohdistua erityyppiseen tietoon tai dokumentteihin. Juuri tarpeiden moninaisuus ja epämääräisyys tekee määrittelyn vaikeaksi ja problemaattiseksi. Toinen ongelma on sitten se, mitkä niistä tarpeista, jotka kyetään identifioimaan em. tarpeiden kokonaisuudesta, voidaan tyydyttää esim. kokoelman avulla. Kuviosta 1 nähdään peruskäsitteiden välisten suhteiden kompleksisuus ja pääasiallisimmat ongelmakohdat.

Kuvion alkupään muodostavat kirjaston kokoelman käyttäjien epämääräiset tiedontarpeet, kuviossa (1). Tämän joukon tarkka määrittelyminen (sekä määrällisesti että laadullisesti) on erittäin hankalaa, koska ihmisillä on aina myös tiedostamattomia tai tunnistamattomia tarpeita, joista kaikki eivät välttämättä tule lainkaan ilmi. Kuvion toista ääripäätä edustaa käyttö (vastaa Zweizigin & Derwinin »hyötyä»). Tämä on se, jota käyttötutkimuksissa yleensä kuvataan ja mitataan, nimittäin kirjaston tilastoitu käyttö (esim lainaus). Tällä rajapinnalla kirjasto ja sen käyttäjä yleensä konkreettisimmin kohtaavat. Molempien ääripäiden väliin jää kuviossa mielenkiintoinen alue (kysyntä), joka jakautuu kahteen osaan, ilmituotuun ja lantenttiin eli piilevään.

Kirjastossa voidaan pääsääntöisesti kiinnittää huomiota vain ilmituotuun kysyntään, joka muodostaa vain pienen osan kokonaistiedontarpeista (3). Osa tarpeista (1) jää käyttäjältä tiedostamatta ja johtaa piilevään kysyntään, osa taas tiedostuu (2) mutta ei johda käyttäjän taholta mihinkään toimenpiteisiin ja lopuksi osa tiedostuneistakin tarpeista kohdistetaan muualle kuin kirjastoon. Kaiken kaikkiaan suurin osa tiedontarpeista ohjautuu piilevään kysyntään ja jää yleensä sekä tutkijan että kirjaston ulottumattomiin.

Ilmituotu kysyntä (4) jakautuu kahteen osaan: tyydytettyyn ja tyydyttämättömään. Osa tästä kysynnästä tulee kirjastossa rekisteröidyksi ja tilastoiduksi, mutta osa jää pimentoon (5) ja (6). Tyydyttämätöntä ja tilastoitua kysyntää edustavat esim. kaukopalvelutilaukset dokumenteista, joita ei ole omissa kokoelmissa. Tyy-



KUVIO 1. Tiedon tarpeiden, kysynnän ja käytön väliset suhteet Orrin mukaan

dytetystä kysynnästä jää myös paljon tilastoitamatta, kuten esim. kirjaston sisäkäyttö (haku- teokset ym.). Kirjaston vaikutusmahdollisuudet rajoittuvat näin ollen vain niiden tiedontarpeiden tyydyttämiseen, jotka asiakas itse tiedostaa ja osoittaa kirjastolle (2) ja (3).

Mitkä kohdat tai osa-alueet Orrin esittämässä mallissa ovat sitten niitä, joihin voitaisiin ja pitäisi voida vaikuttaa. Vaikeasti määriteltävän alueen muodostaa ilman muuta tiedostamattomat ja piilevään kysyntään menevät tarpeet. Mm. Taylor (1968) on selvittänyt kirjastonhoitajan ja käyttäjän välistä suhdetta. Hän huomauttaa, että käyttäjä on usein tilanteessa, jossa hänen pitää kuvailla jollekin toiselle henkilölle (esim. kirjastonhoitajalle) jotain sellaista, jota hän ei itsekään tiedä. Intressien määrittely jää tällöin luonnollisesti epätarkaksi. Taylorin mielestä monet kirjastonhoitajat ymmärtävät käyttäjän esittämän epämääräisen pyynnön tai kysymyksen systeemin puitteissa tai tottumuk-

sesta johtuen »käskyksi» toimittaa jokin tietty dokumentti. Kyse on pikemminkin kuitenkin jonkinlaisesta käsitteiden määrittely-yrityksestä avoimessa neuvottelutilanteessa. Saman asian ilmaisee myös McFadyen (1975, 4) hieman toisessa muodossa toteamalla, että monet palvelut kirjastossa ovat vielä kirja-orientoituneita siinä mielessä, että ne kiittivät enemmän huomiota tiedon aihealueiden määrittelyyn kuin asiakkaan tiedon alojen tarpeeseen. Tilanne on kuitenkin tässä suhteessa nykyisin huomattavasti parantunut erilaisten informatikkojen, aihespesialistien ja atk-pohjaisen tiedonhaun yleistyttyä.

Monet kirjoittajat ovat yrittäneet kuvata ja määritellä kysyntään johtavien tiedontarpeiden ilmenemistä ja luonteenomaisia piirteitä. Mm. Taylor (1968, 182) erottaa kaikkiaan neljä tasoa. Ensimmäinen näistä on jonkinlainen sisäinen tarve, joka on epämääräinen tunne jostakin aukosta tiedossa ja ilmenee käyttäjän mää-

rittelemättömänä tyytymättömyyden tilana. Toisella tasolla käyttäjällä on jo mielessään jonkinlainen kuva selkiintymättömästä ja epäröinnin ja päättämättömyyden leimaamasta tilanteesta. Tässä vaiheessa henkilö yrittää myös ajatuksia selkiinnyttääkseen keskustella jonkun toisen kanssa epäselvyyksistä. Kolmannella tasolla on jo kyse muotoutuneesta tarpeesta, jolloin käyttäjä kykenee arvioimaan paremmin epäselviä kohtia ja voi antaa kysymykselleen tarkemman ja pätevemmän muodon. Lopuksi käyttäjällä on neljännessä vaiheessa tiedontarpeesta jonkinlainen kompromissi, jolloin hän muotoilee tarpeensa uudelleen ottamalla huomioon kirjaston tarjoamat tiedonlähteet. Tässä vaiheessa kirjastonhoitajan tulee kommunikoidessaan käyttäjän kanssa etsiä yhteinen viitekehys. Hänen pitää myös erottaa toisistaan ilmituotu ja piilevä kysyntä (ks. kuviota 1) ja sovittaa edellinen yhteen kirjaston tiedonhakuksysteemien ja kokoelmien tarjoamien dokumenttien kanssa. Pääongelmana on kuitenkin se, miten käyttäjän yksityinen ja henkilökohtaisten käsitteiden verkosto voidaan sovittaa yhteen kokoelmaan kuuluvien dokumenttien ja niiden sisältämien tietojen kanssa. Yhteenvetona voidaan sanoa, että käyttäjien tiedontarpeiden tutkiminen on hyvin vaikeaa eikä kovin pitkälle edennyttä.

Kun siirrytään tarkastelemaan Orrin mallikuvion kohtaa (2), voidaan todeta, että toimintaan johtamattomat piilevään kysyntään ohjautuneet tiedontarpeet kuuluvat siihen tutkimusalueeseen, jossa tulee käyttää myös muiden tieteiden esim. psykologian tutkimusmenetelmiä. Lancasterin (1982, 40) mielestä tulee kokoelman evaluoinnin kannalta kiinnittää erityistä huomiota tiedontarpeiden ja kysynnän väliseen eroon sekä kvantitatiivisesti (miten monta tarvetta ei muuteta kysynnäksi) ja kvalitatiivisesti (minkälaisia tarpeita). Tätä eroa voidaan tutkia mm. siten, että saman kokoelman käyttö (lainatilastojen avulla mitattuna) ja käyttäjätutkimuksen (kyselyn avulla) tarjoamia tuloksia verrataan toisiinsa. Tällöin verrataan käyttötutkimuksessa esiintulleita ilmituotuja tiedontarpeita (=aktuaalinen kysyntä) niihin tiedontarpeisiin, jotka käyttäjät ilmaisevat kyselyssä (=potentiaalinen kysyntä). Tällöin menetelmät täydentävät toisiaan ja kokoelmaa voidaan arvioida luotettavammin.

Mielenkiintoinen kysymys on myös se, miksi käyttäjien tiedontarpeet mitätöityvät eivätkä johda mihinkään. Linen (1988, 84) mukaan tämä voi johtua mm. siitä, että 1) käyttäjät eivät ilmaise tarpeitaan pyyntöinä, 2) menestymisen odotustaso on hyvin matala, 3) käyttäjien ei sallita tehdä kysymyksiä tai pyyntöjä, 4) kirjasto saattaa torjua pyynnöt sopimattomina, ei hyväksyttävänä tai epätydyttävänä. Linen mukaan tarvitaan jonkinlainen potentiaalisen kysynnän mittari, jonka avulla voitaisiin laskea se osuus, jonka aktuaalinen kysyntä muodostaa potentiaalisesta kysynnästä. Hän on myös sitä mieltä, että potentiaalisen kysynnän mittaaminen on äärimmäisen hankalaa. Orrin kuvion perusteella voidaan sanoa, että potentiaalisen kysynnän ilmenemismuodot ja sen ohjautuminen muihin tiedonvälityskanaviin muodostavat keskeisen tutkimuskohteen.

Yhteenvetona edellä esitetystä voidaan siis todeta, että käyttötutkimuksen avulla saadaan kirjaston kokoelman käytöstä jonkinlainen yleinen »käyttöprofiili», joka on aina kirjastokohdainen eikä ole näin ollen yleistettävissä. Yhteen kirjastoon sovellettuna tällaisella »profiililla» on sen sijaan yleensä jonkinlainen ennustearvo. Kuten Lancaster huomauttaa (1982, 15) aikaisempi käyttö on hyvä nykyisen, nykyinen taas tulevan ennuste. Käyttäjätutkimuksen tarjoamalla tiedoilla päästään sitten jo huomattavasti pidemmälle potentiaalisten tiedontarpeiden erittelyssä. Tämä ei kuitenkaan vielä riitä, vaan lopullisena päämääränä on, niin kuin olen yrittänyt tässä kirjoituksessa tähdentää, tutkia koko tiedontarpeiden ilmenemismuotoa ja suhdetta tiedon kysyntään ja käyttöön. Vain tällä tavoin voidaan uskoakseni löytää myös vastaus siihen jo edellä esitettyyn poleemiseen ja haastavaan kysymykseen, miksi niin monet kirjat ja muut julkaisut ovat kokoelmissamme käyttämättöminä, kun samanaikaisesti monet käyttäjistä etsivät kuumeisesti ja epätoivoisesti tarvitsemaansa tietomateriaalia. Tämän kysymyksen selvittäminen ja ratkaisujen löytäminen siihen muodostavat kokoelman evaluointitutkimuksen tärkeän kohteen myös tulevaisuudessa.

Hyväksytty julkaistavaksi 10. 4. 1989.

Lähteet

- Blagden, J. Do we really need libraries? London. 1980.
- Bonn, G.S., Evaluation of the collection. *Library trends* 22(3): 264–304. 1974.
- Broadus, R.N., The applications of citation analyses to library collection building, In Voigt, M.J. and Harris, M.H. (ed.) *Advances in librarianship*, Vol. 7, New York 1977, 299–335.
- Broadus, R.N., Use studies of library collections. *Library Resources & Technical Services*. 24: 317–324, 1980.
- Burns, R.W., Library use as a performance measure: its background and rationale. *The Journal of Academic Librarianship*. 4 (1): 4–11, 1978.
- Evans, G.E. Developing library collections. Littleton. 1979.
- Evans, G.E. Developing library and information centre collections. 2nd Edn. Littleton. 1987.
- Faigel, M., Methods and issues in collection evaluation today. *Library Acquisitions: Practice and Theory* 9(1): 21–35. 1985.
- Järvelin, K. & Vakkari, P., Kirjastotiede ja informatiikka — tiedon hankinnan tiede. *Kirjastotiede ja informatiikka* 7(1): 18–32. 1988.
- Järvelin, K. & Vakkari, P., Kirjastotieteen ja informatiikan tutkimusartikkelien sisällönanalyysi. *Kirjastotiede ja informatiikka* 7(4): 112–132. 1988.
- Lancaster, F.W. The measurement and evaluation of information services. Washington. 1977.
- Lancaster, F.W., Evaluating collections by their use. *Collection Management* 4(1/2): 15–43. 1982.
- Line, M.B., Measuring the performance of document supply systems. *Interlending and Document Supply*. 16(3): 81–88. 1988.
- McFadyen, D., The psychology of inquiry: reference service and the concept of information/experience. *Journal of Librarianship*. 7: 2–11. 1975.
- McGrath, W.E., Circulation studies and collection development: Problems of methodology, theory and typology for research. In Stueart, R.D. (Ed.) *Collection development in libraries: a treatise*. Greenwich 1980, 373–403.
- McGrath, W.E., Collection evaluation — theory and search for structure. *Library Trends*. 1985 Winter. 241–265.
- Mosher, P.H. Quality and library collections: new directions in research and practice in collection evaluation. In Simonton, W. (Ed.) *Advances in librarianship*, vol. 13, Orlando 1984, 211–238.
- Orr, R.H., Measuring the goodness of library services: a general framework for considering quantitative measures. *Journal of Documentation*. 29(3): 315–331. 1973.
- Pankake, M., From book selection to collection management: continuity and advance in an ending work. In Simonton, W. (Ed.) *Advances in librarianship*, vol. 13, Orlando 1984, 185–210.
- Taylor, R.S., Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & Research Libraries*. 29: 178–194. 1968.
- Voos, H., Collection evaluation. *Collection Building* 3(1): 6–11. 1981.
- Wiemers E. et al., Collection evaluation: a practical guide to the literature. *Library Acquisitions: Practice and Theory* 8(1): 65–76. 1984.
- Wittgenstein, L. *Philosophical investigations*. Oxford. 1968.
- Zweizig, D. and Dervin, B., Public library use, users, uses: Advances in knowledge of the characteristics and needs of the adult clientele of American public libraries. In Voigt, M.J. and Harris, M.H. (ed.) *Advances in librarianship*, vol. 7, 1977, 231–255.