

*Eija-Liisa Kasesniemi*  
*Sanna Talja*

# Sisälle kirjastosysteemiin

## Kirjastonkäytön noviisiongelmat ja käyttäjäkoulutuksen merkitys

Kasesniemi, Eija-Liisa & Talja, Sanna, Sisälle kirjastosysteemiin: kirjastonkäytön noviisiongelmat ja käyttäjäkoulutuksen merkitys [Understanding the library system: novice problems in academic library use and the meaning of user education]. *Informaatiotutkimus* 16 (3): 75–84, 1997.

The article explores the meaning of user education from the user's point of view. 14 students at the beginning of university studies were interviewed before and after user education. User's "library talk" is analysed in order to discover what aspects of academic library use are seen as problematic, what is expected of user education and how the expectations were fulfilled. As hypermedia and internet-based solutions are expected to replace personal user education in future, the study shows that even many academic students lack the basic computer literacy required for the self-study of computerized library systems.

*Address: Tampereen yliopisto, Informaatiotutkimuksen laitos, PL 607, 33101 Tampere, email lisaka@uta.fi, ek59153@uta.fi*

Tässä artikkelissa tarkastellaan *noviisikäyttäjien puhetta kirjastonkäytön ongelmatilanteista sekä kirjaston käyttäjäkoulutuksesta*. Tutkimus pyrkii vastaamaan kysymykseen *mitkä tieteellisen kirjaston palvelujen osa-alueet noviisikäyttäjät kokevat ongelmallisiksi*. Tarkastelemme käyttäjäkoulutukseen liittyviä odotuksia ja tarpeita. Tutkimuksemme on kuvaileva ja suuntaa-antava kvalitatiivinen analyysi, jonka tarkoituksena on nostaa esiin käyttäjille ongelmallisia kirjastonkäytön aihepiirejä sekä hyödyttää tällä tavoin käyttäjäkoulutuksen suunnittelua.

Tutkimusaineistona ovat 14 yliopisto-opiskelijan haastattelut, jotka tehtiin Tampereen

yliopiston kirjaston pääkirjastossa syys-lokakuussa 1996 Tamcat-näyttöluettelon käyttäjäkoulutuksen yhteydessä. Haastattelujen tarkoituksena oli havainnollistaa sitä käsitteellistä kirjastokenttää, jossa käyttäjät kirjaston asiakkaina toimivat ja joka todennäköisesti eroaa joiltakin osin kirjastoammattilaisten tavasta hahmottaa kirjaston palveluja<sup>1</sup>.

## Käyttäjäkoulutuksen määrittelyä

Käyttäjäkoulutuksella pyritään mahdollistamaan asiakkaiden omatoiminen kirjaston

palveluiden ja kokoelmien hyväksikäyttö (Kokkonen & Huiku 1989, 9). Eeva-Maija Tammekann ja Oili Kokkonen jakavat käyttäjäkoulutuksen tavoitteet kahteen osioon. Kirjaston näkökulmasta tarkoituksena on vähentää käyttäjien varautuneisuutta kirjastojen palveluja kohtaan tekemällä kirjastoja tunnetuiksi. Lisäksi pyritään vähentämään kirjastohenkilöstön työtä siirtämällä osa palveluista käyttäjien itsepalveluna suoritettaviksi. Käyttäjien näkökulmasta kirjastopelkojen vähentäminen on tärkeää, mutta tavoitteena on ensisijaisesti oppia hyödyntämään kirjastojen palveluja siten, että kirjallisuuden käyttö työprosessin olennaisena osana mahdollistuu. (Tammekann & Kokkonen 1984, 258.) Käyttäjäkoulutus tähtää siis asiakkaan itsepalvelutaitojen kehittämiseen.

Käyttäjäkoulutus tieteellisissä kirjastoissa -raportissa (1989, 24) todetaan, että tietokoneiden hyväksikäyttö kirjastonkäytön opetuksen apuna on vasta alullaan. Raportissa puhutaan "välimenokaudesta", jonka aikana tarvitaan vielä kirjastohenkilökunnan antamaa käytön opastusta. Järjestelmät pyritään tulevaisuudessa tekemään niin helppokäyttöisiksi, ettei niiden käytössä tarvita lainkaan opastusta. Risto Vuoria (1992) esittelee tietokoneavusteista käyttäjäopastusta, jolla hän tarkoittaa asiakkaiden käyttöön asetettavia tietokonepääätteitä, joiden tehtävä on kirjaston oman luettelon selailu. Näiden näyttöluetteloiden käyttöliittymässä on aina jonkinasteista opastusta. Tietokoneavusteisella käyttöopastuksella voidaan Vuorian mukaan tarkoittaa myös tätä varten laadittua ohjelmaa, joka opastaa kirjaston käyttöön laajemmin. (Vuoria 1992, 49.)

Opetusministeriön muistiossa "Kansallinen elektroninen kirjasto" (1997, 17) todetaan, että koska tietoon ja sen hankintaan liittyvät taidot ovat yhä olennaisempi osa ammattitaitoa alasta riippumatta, kirjastojen toiminnassa tulee entisestään korostumaan erilaisille käyttäjäryhmille annettava koulutus. Kun tietotekniikkaa hyödynnetään yhä enemmän, on välttämätöntä, että kaikilla käyttäjillä on edelleenkin mahdollisuus palvelujen aktiiviseen hyödyntämiseen. Käyttäjäkoulutus tulee raportin mukaan olemaan tulevaisuuden elektronisen kirjaston keskeinen tehtävä. Käyttäjäkoulutusta järjestettä-

essä tulee raportin mukaan ottaa huomioon erilaisten käyttäjien tarpeet sekä erilaiset opetusmahdollisuudet, kuten etäopetus ja tietoverkkopohjainen koulutus ja opastus (emt., 17).

Täydellisen itseneuvovat, opastavat hypermediajärjestelmät eivät kuitenkaan vielä ole todellisuutta. Vaikka kirjastojärjestelmien käyttö olisi helppoa ja opastavaa, vaatii tietokoneen kanssa kommunikointi kuitenkin aina myös jonkinlaista perusvalmiutta, *tietokone-lukutaitoa*. Tämä valmius on paitsi taidollinen myös psyykinen. Aineiston haastateltavat puhuvat tietokonekammosta, joka estää heitä käyttämästä hakujärjestelmiä yksin, vaikka he ehkä selviäisivätkin käytöstä. Tietokone-lukutaito on yksi kolmesta lukutaitotyypistä, joita tietokoneistetussa yhteiskunnassa elävän ihmisen katsotaan tarvitsevan; toiset ulottuvuudet ovat painetun tekstin kirjoitus- ja lukutaito sekä joukkoviestimien lukutaito (Koivunen 1995, 127). Tietokone-lukutaidolla tarkoitetaan kykyä kommunikoida tietokoneperustaisten järjestelmien kanssa ja tulkita niiden sisältämä tietoa-aineistoa. Niin kauan kuin tietotekniset perustaidot eivät kuulu kirjoitus- ja lukutaidon tavoin kaikkien kansalaisten peruskoulussa saavuttamiin perusvalmiuksiin tarvitaan esimerkiksi kirjastojen tietokonejärjestelmien käyttöön aina osin käyttäjäkoulutusta.

On tärkeää selvittää käyttäjien koulutus-tarpeita, koska siten saamme tietoa, jonka nojalla kykenemme identifioimaan nykyisen ja potentiaalisen, aktuaalisen ja ideaalisen tavoitetilan välisen kuilun. Vaarana on alituisesti se, että sekoitamme käyttäjien potentiaaliset tiedontarpeet eli sellaiset tarpeet, joita ei ole muutettu kysynnäksi, ja aktuaalisen kysynnän. Suuri osa käyttäjien kirjastoon kohdistuvista tarpeista voi olla sellaisia, joita käyttäjät eivät aktiivisesti ilmaise tai välttämättä itsekään tiedosta. (Ks. Wilén 1992, 45.) Selvityksessämme jäljitämme käyttäjien arkipäivän ongelmatilanteita. Analysoimalla käyttäjien *kirjastopuhuntaa*<sup>2</sup> tuomme esille käyttäjien näkökulman käyttäjäkoulutukseen. Emme rajoita tarkastelua pelkästään Tamcat-näyttöluettelon käyttöön liittyviin ongelmiin, vaan tarkastelemme kirjastonkäyttöä kokonaisuutena.

## Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto koostuu 14 kaksiosaisesta haastattelusta<sup>3</sup>. Haastattelujen A-osiot on tehty ennen Tamcat-koulutusta, B-osiot välittömästi koulutuksen jälkeen. Molempien osioiden kesto on noin 10 minuuttia. Ennen koulutusta haastateltavia pyydettiin kertomaan kirjastokokemuksistaan sekä muistelemaan jotakin kirjastonkäytössä koettua ongelmatilannetta ja sen ratkaisutapaa. Koulutuksen jälkeen haastateltavia pyydettiin kommentoimaan ja arvioimaan koulutuksen antia<sup>4</sup>. Haastatteluja ei sovittu etukäteen, vaan haastattelut tehtiin pääosin opetukseen varatun ajan puitteissa. Haastateltavien taustiedot kerättiin lomakkeella.

Haastatellut ovat opiskelijoita, jotka ovat juuri aloittaneet Tampereen yliopistossa ylempään korkeakoulututkintoon tähtäävät opinnot. Haasteltavien opiskelualojen kirjo on laajahko. Mainittuja pääaineita ovat draama, finanssivaltiohallinto, informaatiotutkimus, kansainvälinen politiikka, markkinointi (4), sosiaalipsykologia, sosiaalityö (3), valtio-oppi ja vero-oikeus. Tutkittavien ikäjakauma vaihtelee 18–45 vuoden välillä, keski-ikä on 25,6 vuotta. Haastateltavista suurin osa (11) on naisia, miehiä on kolme. Kaksi haastateltavaa oli palannut työelämästä suorittamaan tutkintonsa valmiiksi. Ryhmän voi katsoa edustavan melko hyvin 1990-luvun lähtötasoltaan heterogeenista opiskelijasukupolvea, johon kuuluu juuri opintonsa aloittaneiden lisäksi myös työelämästä opiskelemaan palaavien vanhempien opiskelijoiden ryhmä. Koulustaustaltaan kaikki haastatellut ovat vähintään ylioppilaita. Kahdeksalla on myös ylioppilastutkinnon jälkeen suoritettuja opintoja, jotka vaihtelevat yksittäisistä yliopistoarvosanoista (approbatur) ja ammatillisesta täydennyskoulutuksesta ylempään korkeakoulututkintoon. Tutkimusryhmän voi näin olettaa olevan keskivertoryhmää tietoisempi kirjastopalveluista ja kirjastonkäyttömahdollisuuksista. Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan olleet entuudestaan kovinkaan aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Kaikilla oli toki jonkin verran aiempia käyttökokemuksia yleisistä tai tieteellisistä kirjastoista. Haastateltavien aiempaa tiedonhaku- ja tietotekniikka-

kokemusta kartoitettiin kysymällä tietoverkkojen käyttökokemuksesta. Tietoverkkoja haastateltavista on käyttänyt yhdeksän, ilman tietoverkkokokemusta kursseille osallistui viisi opiskelijaa.

Kaikkiaan kyseessä on määrällisesti suppea aineisto, joka ei luonnollisestikaan ole yleistettävä tilastollisessa mielessä. Aineisto on myös luonteeltaan paikallista, se kertoo ennen kaikkea Tampereen yliopiston pääkirjaston käytössä koetuista ongelmista. Aineiston suppeuden etuna on se, että analyysissä on mahdollista kiteyttää aineistosta löytyvät puhe- ja ilmaisutavat melko tarkasti ja yksityiskohtaisesti. Kvalitatiivinen analyysi on yleensäkin yleisen ja erityisen dialektiikka: puheen konteksti ja kohde on paikallinen, mutta puheessa ilmenevät asioiden jäsentämisen ulottuvuudet ja merkityksellistämisen tavat ovat kulttuurisesti jaettuina (ks. Karttunen 1993; Talja 1997).

## Kirjastotilan hahmottaminen

Haastateltavat puhuvat toistuvasti Tampereen yliopiston kirjaston pääkirjastosta *tilana*, jota he toivovat oppivansa *jäsentämään* ja hahmottamaan paremmin. Noviisikäyttäjät puhuvat tiedonhankintaprosessista kokonaisuutena (löydä, paikallista, hae ja lainaa dokumentti). Ongelmana ei näyttäytyä ainoastaan tiedonhauun alkuvaihe, dokumentin etsintä atk-luettelosta, vaan myös dokumentin paikallistaminen, löytäminen tietyn kerroksen ja osaston hyllystöistä. Haastateltavat liittävät pääkirjastotilaan suuruuden, laajuuden ja fyysisen monikerroksisuuden ominaisuuksia, jotka vaikeuttavat kirjastotilan hahmotusta ja julkaisujen etsintää. Suuruus yhdistyy sekä eri osastojen määrään että osastojen sisäiseen jakoon, hyllyjärjestykseen.

*Isossa kirjastossa siihen voi äkkiä mennä hirveen paljon aikaa, jos ei tiedä, että mitä etsii ja mistä. (TCH 2A)<sup>5</sup>*

No, joo, siis [ongelmia on] lähinnä näissä, että *missä kohti kirjastoo se kirja on*. — siis jos mä lähen ettiin sitä kirjaa ja mä en sitä sieltä hyllykkörivistöä löydä sitä kohtaa, missä se vois olla. (TCH 2A)

Kirjastotiloja tutkinut Merja Reijonen (1995) jaottelee julkiset tilat niiden merkitystason mukaan neljään ryhmään: arki-, integraatio-, koordinaatio- ja monumentaalitilat. Tilat näyttävät eri tavoin ihmisten arjessa. Arkitila tukee niitä kansalaisten tarpeita, joiden tyydyttäminen on järjestetty kollektiivisesti. Tyypillisiä arkitilapaikkoja ovat esimerkiksi koulut.

Yliopistokirjaston vastakohtaksi asetuu haastateltavien puheessa yleinen kirjasto, kunnankirjasto. Se on haastateltaville *tavallinen* kirjasto, *kotikirjasto*, *kotikunnan kirjasto*, *kirjasto siellä meillä*, *kotona tai meidän oma kirjasto*. Integraatiotilan tehtävänä on paikallisuuden tunteen ylläpitäminen ja kiinteyden lisääminen (emt., 67–68). Kunnankirjasto on haastateltaville sekä arki- että integraatiotila. "Tavalliseen" kirjastoon liittyvät attributit heijastavat pienuutta, turvallisuutta ja normaaliutta. Ne tukevat usein positiivisia mielikuvia herättävään koti-etuliitteeseen tai kuvastavat muuten asian haltuunottoa, tuttuutta.

*Meidän kotikirjasto* on niin paljon pienempi kuin tämä, että sieltä on hirveen paljon helpompi [etsiä]. Että tässä on niinku suuremmassa mittakaavassa huomattavasti. (TCH 2A)

Osaan kattoo *kotikirjastostani*, että mitä siellä on. (TCH 7A)

*Käyttkö muuten kirjastoja paljon?*

No, kyllä mä nyt jonkin verran, *tavallisia kirjastoja*. (TCH 13 A)

Reijosen (1995) mukaan yksilön psyykkinen orientaatio julkiseen tilaan on sitä avarampi, mitä tutumpi *tilaa määrittävä kulttuuri* on yksilölle. Tilan ja sitä määrittävän kulttuurin tunteminen vaikuttaa yksilön psyykkiseen ja fyysiseen toimintaan tilassa. Mitä vapaammin yksilö toimii julkisessa tilassa, sitä enemmän hän pystyy antamaan tilalle omakohtaisia sisällöllisiä merkityksiä (emt., 71). Tieteellinen kirjasto jäsentyy haastatteluissa poikkeamaksi, ei-tavalliseksi kirjastoksi. Reijoseen viitaten tähän voi olla selityksenä se, että yliopiston ja sen kirjaston edustama tieteellinen kulttuuri on opintonsa alkuvaiheessa oleville (ensimmäisten vuosi-

en opiskelijat) tai opintoja epäsäännöllisessä tahdissa suorittaneille (työelämässä olevat) haastateltaville vielä jokseenkin vieras, sisäistämätön. Ensimmäinen opiskeluvuosi on huomattavan psyykkis-sosiaalisen uudelleenmuokkautumisen aikaa riippumatta opiskelijan iästä tai taustasta (Bermann et al. 1981, 27). Tampereen yliopiston pääkirjastolla ei myöskään ole selkeää ja vakiintunutta opiskelijan olohuone-imagoa. Kirjastotila ei juurikaan toimi vapaa-ajanvietto- ja kohtaamispaikkana<sup>6</sup>.

Palaamme vielä Reijosen esittämään nelitasoiseen tilakategoriaan. Monumentaalitilan tarkoitus on viestiä yhteiskunnan jäsenille ja ulkopuolisille yhteiskunnan kollektiivisesti representoituvista saavutuksista sekä auktoriteeteista (Reijonen 1995, 71). Kirjastotila voi tietyissä olosuhteissa näyttäytyä myös yhteisön arvoja heijastavana monumentaalitilana. Esimerkiksi Tampereen kaupungin kirjastotalo Metso ja etenkin Helsingin yliopiston Unioninkadulla sijaitseva pääkirjasto ovat tällaisia "edustavia" tiloja. Joissakin tapauksissa monumentaalitilan leima voi vieraannuttaa käyttäjiä kirjastosta.

Koordinaatiotila kontrolloi yksilön yhteiskunnallisen integraation tasoa ja kelpoisuutta. Näitä ovat esimerkiksi vero- ja sosiaalivirasto. (Emt., 67.) Kirjasto näyttäytyy haastatteluissa osin myös koordinaatiotilana. Virallisesti tila on kaikille avoin ja julkinen, mutta käytännössä kirjastokäyttäytymistä, toimintaa tilassa, ohjaavat kirjoitetut ja kirjoittamattomat säännöt. Ne kertovat siitä, kenellä on oikeus lainata, miten toiminnat tapahtuvat, millainen on kirjaston viestintäkulttuuri jne. Reijosen (1995, 67) mukaan julkisessa tilassa tapahtuva vuorovaikutus on usein formaalia ja näennäisen persoonatonta. Julkisen tilan ylläpitoon kuuluu kuitenkin olennaisesti jokin nimetty auktoriteetti, joka käyttää tilan hallintavaltaa. Tämä voi olla esimerkiksi vahtimestari. Kirjastoissa kirjastonhoitajat kontrolloivat tilaa palvelutiskien takaa.

Haastatteluissa heijastuu opiskelijan ja kirjastotilan välinen psyykkinen etäisyys. Tila, jossa ei vietetä vapaa-aikaa yksin tai ystävien seurassa, jossa tilanteet koostuvat ensisijassa formaaleista ja sääntöjen hallintaa edellyttävistä episodeista (kuten lainaus-

tapahtumista ja tiedonhaketapahtumista), ei välttämättä saavuta tuttuutta tai herätä käytön oppimista helpottavaa mielikuvaa ”omas- ta kirjastosta”.

## Hakuammunnasta tiedonhakuun: oppimistarpeet ja tavoitteet

Haastatellut kuvaavat käyttäjäkoulutusta edeltäneitä tiedonhakujaan *yritys-erehdys-* pohjaisiksi, *käsikopelolla* etsimiseksi ja *haku-* *ammunnaksi*. Haastatellut liittyvät aineistojen etsintään tiedonhankinnan vaikeuteen ja työläyteen viittaavia ilmauksia: *kurssikirjoja metsästetään*, kirjojen löytämiseksi tehdään *salapoliisityötä* ja ”ja joissakin lehissä jos satuu olemaan joku artikkeli, niin miten sen pystyy sieltä *kaivoaan* esille (TCH 14A)”. Oikean tiedon löytymisen kuvataan usein sattumanvaraiseksi tapahtumaksi: ”Mää ko- keilen kaikkia vaihtoehtoja. Joskus osuu kohalle, jos ei, niin sit mä oon pyytäny apua tai luovuttanu.” (TCH 5A) Tiedonhausta luopumiskynnys näyttää melko matalalta.

On löytynyt ja ei oo löytynyt [kirjoja].

K: *Mitä sä teit sitten, kun ei löytynyt?*

No, sitten mä lähdin pois. (TCH 8A)

Käyttäjäkoulutukseen hakeutuneille kirjastonkäyttöön liittyvät tiedontarpeet ovat selviä, ongelmana on se, että: ”ei niinku silleen kauheesti tiiä, että miten pitäs hakee tietoa” (TCH 14A). Tiedonhakukoulutuksen haastatellut odottavat tarjoavan ”semmosta tietoa, mikä *helpottaa mun asiointia*” (TCH 3A), ”että ei joudu *kauheesti näkemään vaivaa* sen aineiston hakemiseen” (TCH 9A). Helppouden lisäksi esille nousee vaatimus tiedonhan- kinnan nopeudesta. Aineisto pitäisi löytää ja saada käyttöön ripeästi: ”Muutenkin kun sitä aikaa on niin vähän aina kun juoksee tänne ja *äkkiä pitäs keretä kattoon*. (TCH 2B)”. Odotuk- sena on myös se, että koulutus mahdollistaa palvelujen etäkäytön: ”Ja sit varmaan nytte, että kun mulle on työpaikalle tulossa Internet ja sähköpostiyhteydet, niin helpottaa hirveäs- ti, että pystyy kattoon näitä niinku sieltä käsin, että mun ei tarte matkustaa kirjahyl- lyn äärelle välttämättä.” (TCH 7B)

Käyttäjäkoulutus, jonka yhteydessä haas- tattelut tehtiin, kohdistui nimenomaan atk- perustaisen näyttöluettelon, Tamcatin, käy- tön opettamiseen. Syyksi noin tunnin kestä- vään opetukseen osallistumiselle haastatel- tavat mainitsevat ensinnäkin *yleisten tiedon-* *hakutaitojen kehittämisen*. Toiseksi syyksi mainitaan atk-laitteistoon ja -ohjelmiin liittyvät negatiiviset, omaa toimintaa rajoittavat ennakoasenteet, *tekniikkapelko*, tietokone- kammo. Kolmanneksi opetuksesta haetaan *varmuutta koskien omia taitoja ja oikeita toimin-* *tatapoja*.

Neljäntenä syynä mainittiin *muiden oppimistapojen vaivalloisuus*. Kirjastonkäytön opetukselta odotettiin selkeää ”kädestä pitä- en” -opetusta: ”Mä oon niin hirveen huono lukemaan niin kun tämmösiä. Mulle on kaik- ki käyttöohjeet jotenkin [vaikeita]” (TCH 7B). Viidentenä syynä tulivat esille *oletukset näyttö-* *luettelon käytön vaivalloisuudesta*: ”Sen takia määhän tänne kurssille tulin, koska oon laiska ite tätä opiskeleen tätä tietokoneen käyttöä. Mä aattelin, että mä saan tiiviissä paketissa sen opetuksen”. (TCH 5A) Inkeri Heikkilä ja Aulikki Holma (1990, 47) korostavatkin, että ihminen ei toimi eikä tee ratkaisuja vain empiiris-rationaalisesti, tosiasiatietoon no- jautuen, vaan hänen toimintaansa vaikutta- vat myös intuitiiviset mielteet, tunne- kokemukset ja -elämykset sekä tiedostama- ton minä.

Osalla haastatelluista oli epäonnistumis- kokemuksiä Tamcat-luettelon itsenäiskäy- töstä ennen koulutukseen osallistumista: ”(...) kun näillä laitteilla haetaan sitä teosta, minkä hakusanan mukaan haetaankin, niin siin on ollut *vaikeuksii saada sitä kirjaa siihen näytölle*” (TCH 8A). Eräs toinen haastateltava kuvai- lee, kuinka Tamcatin käyttö ei ollut hänelle helppoa, koska eri kirjastoissa (esimerkiksi yleisten kirjastojen Pallas-järjestelmässä) on erilaiset hakujärjestelmät. Kyseessä on oppi- miseen liittyvä negatiivinen siirtovaikutus, jossa aiemmin opittu samankaltainen, mutta ei täysin samanlainen, taito häiritsee uuden taidon omaksumista.

Ennen käyttäjäkoulutusta haastatellut ku- vaavat kirjastojärjestelmän kokonaisuutta ja sen eri osia *systeminä*, joiden ulkopuolelle he vielä itse ikäänkuin tuntuvat jääneen. Haasta- tellut puhuvat *atk-systemistä*, *VTLS-systeme-*

*mistä, hakusysteemistä ja haluavat päästä "(...) sisälle tähän kirjastosysteemiin" (TCH 12A). Systeemiajatus kytkeytyy haastatteluissa kiinteästi edellisessä luvussa mainittuun kirjastotilan jäsentämiseen: oletuksena näyttää usein olevan, että mikäli saadaan haltuun otettua kirjasto tilana, fyysisenä järjestyksenä, helpottuu myös tiedonhaku näyttöluettelosta. Vaikeasti hahmotettavasta kirjasto-terminologiasta ja kirjastokäytännöistä haastateltavat nostavat selkeästi esille luokitusjärjestelmän ja -kaavan. Sekin jäsentyy haastateltavien puhunnassa erilliseksi järjestelmäksi, joka koostuu numeroista. Haastateltavat eivät tunnu läheskään aina hahmotavan, mikä on numeroiden merkitys. Lisäksi luokitus sekoittuu signumeihin, paikka-merkkeihin.*

*Mitä niitä on niitä lyhenteitä ja merkintöjä, mitä niissä kirjoissa sitten on, mitkä tietokoneeltakin sitten näkyy (TCH 2A).*

*Siinä oli jotain numeroita, mutta ei niistä ymmärtänyt (TCH 10A)*

Nimenomaan kirjastokäytäntöjen selkeyttäminen, kirjastosysteemin jäsentäminen ja ymmärtäminen on se tavoite, jonka haastatellut koulutukselle asettavat. Jaana Venkulan (1993, 101) mukaan ymmärtäminen on paitsi ihmisen omaamaa ilmiötä koskevaa tietoa myös sitä, että ihminen käsittää tarkasteltavana olevan ilmiön suhteet muihin ilmiöihin. Eräs haastateltava kuvaa kurssia edeltänyttä tiedonpuutteen tilaa *möykkynä*, jonka kurssi on purkanut, ja "se systeemi jotenkin selkeytyy" (TCH 7B).

Ennen koulutusta haastatteluista heijastuu hyvin myös haastateltavien selkeä ennakkokäsitys siitä ammattilaistiedosta, *kirjastosysteemin ytimeistä*, jota kirjastohenkilökunta hallitsee, ja joka ei välttämättä edes ole kirjastonkäyttäjän omaksuttavissa:

*Mitkä on kirjastoihmisille päivän selvyyksiä, niin ei niitä [ymmärrä] tavallinen käyttäjä. Musta ne on ihan kummalliset ne luokat tai kun haetaan, niin siinä on kummalliset ne jaottelut. (TCH 4A)*

## Tiedonhakumahdollisuuksien avautuminen

Hakuterminologian osalta haastattelun A- ja B-osiot, ennen ja jälkeen koulutuksen tehdyt osat, jakautuvat melko selvästi kahtia. Ennen käyttäjäkoulutusta tiedonhaun vaikeuksia koskeva puhe keskittyy konkreettisiin ongelmiin, kuten esimerkiksi kirjan paikallistamiseen kokoelmassa. Tyypillinen alkuvaiheen tiedonhakuongelma on se, missä julkaisu X sijaitsee. Julkaisun nimi ja tekijä ovat tiedossa, mutta tiedonhakija ei tiedä, miten julkaisu paikallistetaan niiden avulla. Mikäli hakijalla on jo jonkin verran kokemusta Tamcat-hakujen teosta, on tyypillinen ongelma se, että hakija ei tiedä mitä tehdä, kun julkaisu ei löydykään tekijän nimellä.

Käyttäjäkoulutuksen jälkeen haastateltavien puhunnassa tapahtuu selkeä muutos. Huomio kohdistuu siihen, mitä kaikkea Tamcat-luettelosta on löydettävissä. Opiskelijat irrottautuvat yhden julkaisun paikallistamisen problematiikasta. He alkavat puhua *tiedonhaun mahdollisuuksien moninaisuudesta*:

*"(...) monipuolistui toi hakeminen, että osaa hakee jollakin muullakin kuin tekijän sukunimellä. Siinä on tullu laajemmaksi tuo, että löytää vähän harvinaisemmankin teoksen" (TCH 1B).*

Uutena asiana puheeseen tulee mukaan aihehaun sekä haun täsmäntämisen ja rajaamisen mahdollisuus:

*"(...) pystyy älyttömän tarkasti hakeen tietoa ja sitten saa selville numerot [luokitus, sijainti] kans jostain, aivan niin tarkkaan kun haluaa. Ja sitte ei tarvi niinkö, jos pistää joku ihmisoikeudet, niin ei tarvi ite lähteä niitä neljää tuhatta opusta sieltä kattomaan, vaan pystyy rajaamaan sitä niin hyvin." (TCH 14B)*

Haastateltavat havainnollistavat haku-taitojensa laajentumista usein käytännön esimerkein: ennen käyttäjäkoulutusta haku onnistui tekijän sukunimellä tai nimekkeellä, koulutuksen jälkeen haastateltava katsoo osaavansa hakea useammilla eri tavoilla,

myös hakutermeillä: "Nämä z- ja s- ja b-haut. Ne oli semmosta uutta ja tuntu hyödylliseltä. Tai nyt mä lähinnä kokeilin tämä w-hakua, että se oli semmonen hyvä." (TCH 9B.)

Hakutaitojen kehittämisessä korostuu jälleen myös paikallistamistaito, nyt itse tiedonhakujärjestelmään kohdistuvana. Haastateltavien mielestä koulutus opettaa *lukemaan VTLS-järjestelmän eri näyttömahdollisuuksia niin, että tarvittava informaatio löytyy*. Pelkkä mekaaninen lukeminen ei riitä, koska käyttäjän täytyy myös ymmärtää, mitä eri merkinnät tarkoittavat.

Mutt mä ite luulen, että kaikkein tärkeintä on kun opetetaan noita hakujuttuja, että oppii niin kun siellä on tossa VTLS:ssä noita sivuja niin paljon, että *oppii kattoon niiltä sivuilta ne tiedot, mitä ne merkinnät siellä tarkoittaa*. (TCH 4A.)

Myös omien lainatietojen tarkistaminen itsenäisesti mainitaan joissakin vastauksissa käyttäjäkoulutuksessa hankittuna hyödyllisenä taitona.

Varmaan tota, että pystyy *tarkistaan omat lainatiedot*, että voi tarkastaa ne muualtakin kuin täältä kirjastosta, omalta koneelta. Ne on varmaan sellaisia, mitä eniten tulee käytettyä, mitä mä en ennen tätä kurssia osannu. (TCH 5B)

Boolean haku mainitaan haastatteluissa useita kertoja. Osa haastatelluista pitää sitä vaikeana omaksua, osan mielestä juuri se on vaikuttanut mielenkiintoisimmalta: "Kyllä se varmaan toi Boolean juttu oli aika semmonen jännä. Uskon että siitä on hyötyä paljon." (TCH 1B) Boolean haku – ehkä sen vieraskielisen nimen vuoksi – on ollut eniten epävarmuutta herättävä hakukomento ennen koulutusta: "Luulisin, että mä nyt ymmärsin sen [Boolean haun] sitten sen, kun mä oon luullu, ett se on *joku ihme eri systeemi*" (TCH 7B). Useat haastatellut taas arvelevat, että Boolean haku on se hakutapa, jota he eivät vielä opintojensa alkuvaiheessa tarvitse. Ongelmia tuotti esimerkiksi operaattorien toiminnan hahmottaminen: "(...) miten niitä yhistelään. AND tai se Boolean yhistäminen on aika selkeetä, mut sit se OR tai NOTit niin

ne eii niinkään selviä." (TCH 4B)

B-osiossa haastateltavilta kysyttiin tuntuiko koulutuksessa käytetty erikoissanasto, kirjastoterminologia, vaikealta omaksua. Haastateltavat vakuuttivat, ettei sanaston ymmärtämisessä ollut vaikeuksia. Haastateltavaa pyydettiin kuitenkin myös kertomaan miten hän ymmärsi esimerkiksi termit "vapaasanahaku" tai "asiasanahaku". Vastauksista näkyy, että vaikka kirjastotermit olivat intuitiivisesti ymmärrettäviä, niiden tarkka merkitys jäi usein kiteytymättä. Asiat ovat kuitenkin osittain uusia. Aihehaku ei monilla ollut aiemmin käynyt edes mielessä, joten ei ole ihme, että esimerkiksi sanahaku ja asiasanahaku saattoivat sekoittaa myöhemmin kysyttäessä toisiinsa. Hakuterminologia omaksuttiin aikaan (tiedonhakutilanne) ja paikkaan (näyttöpäätte) sidoksissa käyttöyhteydessä.

Hakuterminologiaan tutustuminen merkitsee kuitenkin samalla sen oppimista, mitä kirjastossa on mahdollista tehdä. Käyttäjäkoulutuksessa kuva hakumahdollisuuksista täsmentyy. Kun aikaisemmin oltiin hyllyselailun, "yritys- ja erehdysmenetelmän", "käsikopelohaun" varassa, koulutuksessa haastateltavat oppivat omasta mielestään hakemaan aineistoa "fiksusti", systemaattisesti ja suunnitelmallisesti, säästämään aikaa ja jalkoja.

## Käyttäjäkoulutuksen ongelmia

Moni haastateltava korostaa sitä, että omaa taidollista kehitystä on vaikea arvioida välittömästi koulutuksen jälkeen. Tiedonhaku- taidot ja toisaalta myös tiedolliset aukot paljastuvat vasta sitten, kun on mahdollisuus kokeilla tiedonhakua käytännössä, todellisen tiedonhakuongelman ratkaisun. Valtaosallaan käyttäjäkoulutusta koskevat kommentit ovat erittäin myönteisiä, haastateltavat kokivat päässeensä sisälle kirjasto- systeemiin. Tässä luvussa esitämme lopuksi oppimisen ongelmakohtia.

Vaikka kaikilla haastateltavilla oli jonkin verran aiempia käyttökokemuksia sekä yleisistä että tieteellisistä kirjastoista, suurelle osalle tunnin opetuspaketin melko tiivis tah-

ti oli kuitenkin hieman liian nopea. Hetken herpaantuminen johti ”kärryiltä putoamiseen” (TCH 6B). Nopea tahti – ja mahdollinen tietotulva – ei kannusta kysymään, jolloin esimerkiksi epäselvä terminologia saattoi jäädä tarkentamatta.

Aika nopias tahdis ne meni. Kyllä siinä aika terävänä sai olla sikäli. (TCH 1B)

No, tää Boolean haku, se oli semmonen kohta, niin äkkiä siinä meni, että kai niitä pitäis harjoitella, niin sitten sen tajuais paremmin. (TCH 2B)

Haastatteluissa nousee esiin *monen eri tasoisen tiedonhakukoulutuksen tarve*: ”(...) että ois vähän eri tasosia, että semmosille, jotka ei tiedä, sitt semmosille, jotka osaa jo vähän käyttää” (TCH 4B). Aloittelijoille riittäisi ”perusjutut” käsittävä opetuspaketti; jatkokurssi syventäisi ja laajentaisi hakutaitoja. Toisaalta kukin haastateltava määrittelee ”perustason” eri tavalla: osalle noviisikurssin perushauksi riittää julkaisun hakeminen tekijän nimellä ja nimekkeellä; osan mukaan perusteisiin kuuluvat esimerkiksi sanahaku tai Boolean haku.

Haastateltavat korostavat itseopiskelun ja harjoittelun merkitystä. Omat taitonsa voi mitata vasta todellisessa hakutilanteessa, ja tällöin selviää myös lisäkoulutuksen tarve. Toisaalta moni epäilee, ettei kaikkia hakuja välttämättä tule yksin kokeiltua. *Tekemällä oppimisen toive* koskee myös käyttäjäkoulutus tilannetta: opettajan ohjausta kaivataan, mutta samalla tiedonhakijat haluaisivat harjoitella, kokeilla itse. Jaana Venkulan (1993, 102) mukaan ymmärtämisen prosessi ei etenekään ajassa vain tiedollisena, vaan prosessissa tarvitaan mentaalisen kokonaisjärjestelmän kaikki osajärjestelmät: episteen lisäksi eettinen, esteettinen, emotionaalinen ja empiirinen. Ymmärtäminen, asioiden omaksuminen, kytkeytyy toimintaan ja opetustilanteen ilmapiiiriin.

Oli ihan hyvä, että tässä keskityttiin kattomaan, mitä toi opettaja näytti, että ei samalla koitettukaan tehdä, koska monesti se missä samalla opetetaan ja tehään on vähän huono systeemi, koska siinä ei pysty

keskittymään samalla tavalla. Toisaalta tässä opettamisessa on se paha puoli, että kun sitä ei tee, niin se ei välttämättä jää samalla tavalla mieleen. (TCH 9A)

Ymmärtäminen voidaan nähdä ajassa jatkuvana tapahtumana. Usein kuitenkin sekoitetaan toisiinsa ymmärtämisen ajallisesti pysähtynyt lopputulos eli tieto, ja ymmärtäminen aikaa vaativana tapahtumasarjana. Sekaannus aiheuttaa sen, että prosessin kulle asetetaan samoja vaatimuksia kuin sen tulokselle. Tällä on merkitystä opetuksen onnistumiselle. Venkulan mukaan ymmärtämisen lopputulos on kyllä tiedollinen, mutta tieto ei asetu entisen tiedon päälle tai tietostrukturiin mekaanisesti, vaan tietojen keskinäinen suhde on moninaisempi. (Emt., 102.) Aiemmasta tietopohjasta seuraavat vastaanottokyvyn eroavaisuudet ilmenevät opiskelijoiden käyttäjäkoulutusta koskevissa kommentteissa. Toisille yllätyksen aihe on se, ”*kuinka helppoo* tää [Tampereen käyttö] itseasiassa on” (TCH 14B). Toisille kurssi on ollut kokeilua, joka ei vielä johtanut osaamiseen: ”*Tulihan tossa sitt kokeiltua sitä. Mut yhtäkkiä emmä osaa sitä käyttää*”. (TCH 6B)

Eräs vaihtoehto opettamisen tehostamiseen on haastatteluissa tarjottu kahden opettajan malli, jossa korostetaan henkilökohtaisen ohjauksen tarvetta.

Jos ryhmä on isompi, niin siinä kannattaa olla useampi opettaja, ett vois käydä neuvomas ja kattomas kuinka se haku onnistuu. (TCH 4B)

Venkula korostaa myös sitä, että ymmärtäminen, tietäminen ja muistaminen tulee erottaa toisistaan. Ellei yksilö ymmärrä hänelle tärkeää informaatiota, ei hän myöskään tiedä, vaikka hän saattaa muistaa informaation. Mitä syvemmin asia ymmärretään, sitä varmemmin se myöhemmin muistetaan. (Emt., 102.) Haastattelut sisältävät myös kommentteja kurssin *ajoituksesta*; haastatteluajan kohta oli alkusyksy, jolloin uudet opiskelijat olivat olleet yliopistossa vasta vähän aikaa. Haastattelujen perusteella näyttäisi tasouttamisen lisäksi olevan paineita myös kurssien entistä suurempaan ajalliseen hajontaan siten, että perustason – mitä se sitten onkaan



– kurssitusta tarjottaisiin muulloinkin kuin lukukausien alussa.

Mutta mä luulen, että se kaikkein *kriittisin tarve ei oo kolme ensimmäistä viikkoo*, vaan vähän myöhemmin kun on päässyt opinnoissaan alkuun. Ja noi seminaarityöt mihin tarvii kirjallisuutta, niin harvoin ne on ihan heti. Aluks on se, että oppii näitä tenttikirjoja [hakemaan]. (TCH 4B)

Aineisto ei niukkuutensa vuoksi kata suinkaan kaikkia kirjaston palveluja ja niiden koettuja ongelmia. Elektronisen aineiston, kuten CD-ROMien käyttö ja bibliografioiden käyttö, jää huomiotta. Aineisto kertoo kuitenkin melko kattavasti niistä *noviisi-ongelmista*, joita käyttäjä kohtaa aloittaessaan tieteellisen kirjaston käytön. Jatkotutkimuksen aiheeksi jää käyttäjäkoulutukseen hakeutumattomien käyttäjien näkemys kirjastosysteemistä ja koulutustarpeista.

Hyväksytty julkaistavaksi 19.9.1997

## Kiitokset

Tekijät kiittävät Maria Forsmania ja Tamcat-kouluttajia yhteistyöstä ja avunannosta, Rami Heinisuota ja Sinikka Luukkasta, joka teki suurimman osan haastatteluista ja litteroi nauhat, sekä kaikkia tutkimukseen osallistuneita. Kiitämme myös Oili Kokkosta artikkelimme kommentoinnista ja parannusehdotuksista.

## Lähteet

- Bermann, Tamati et al. (1981): Kirjaston käyttäjäkoulutus projektiopintojen yhteydessä. Tampere: UDK:n tieteellinen julkaisusarja 12.
- Dervin, Brenda (1987): *Questinaire Modules: Peninsula Library System, Info need/library accountability assessments*. Julkaisematon.
- Heikkilä, Inkeri & Holma, Aulikki (1990): *Tieto ja elämä*. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Kansallinen elektroninen kirjasto (1997). *Opetusministeriön työryhmien muistioita 19:1997*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Karttunen, Sanna (1993): *Kvalitatiivisen haastatteluaineiston luonteesta ja analyysistä: Diskurssianalyttinen metodi*. Kirjastotiede ja informatiikka 1993 (12): 3, 83–94.
- Koivunen, Hannele (1995). Kirjasto merkityksen tuottajana tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Kokkonen, Riitta & Huiku, Leena (1989): *Käyttäjäkoulutusyhteistyö*. Tampere: Tampereen teknillisen korkeakoulun kirjaston tiedote 9.
- Kurki, Hannu (1993). *Käyttäjän kirjasto? Kirje-projektin raportti*. Tampere: Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 38.
- Käyttäjäkoulutus tieteellisissä kirjastoissa (1989). *Raportti Suomen tieteellisen kirjastoseuran käyttäjäkoulutustyöryhmän tekemästä selvityksestä vuodelta 1987*. Tampere: Tampereen teknillisen korkeakoulun kirjaston tiedote 7.
- Reijonen, Merja (1995). *Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta*. Helsinki: BTJ-Kirjastopalvelu.
- Talja, Sanna (1997): *Constituting "information" and "user" as research objects. A theory of knowledge formations as an alternative to the information man-theory*. In: *Information seeking in context*. Ed. Pertti Vakkari, Reijo Savolainen & Brenda Dervin. London: Taylor Graham. 67–80.
- Talja, Sanna & Heinisuo, Rami & Pispa, Kirsi & Luukkanen, Sinikka & Järvelin, Kalervo (1997): *Discourse analysis in the development of a regional information service*. In: *LIS research and professional practice. 2nd British-Nordic conference on library and information studies*. London: Taylor Graham. (In press)
- Tammekann, Eeva-Maija & Kokkonen, Oili (1984): *Tieteellisten kirjastojen hallinto ja toimintojen organisointi*. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Venkula, Jaana (1993): *Tiedon suhde toimintaan. Tieteellisen toiminnan ulottuvuuksia. Osa 1*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Wilén, Raine (1992): *Kirjastokokoelmien evaluointi: teoria, menetelmät ja käytäntöön soveltaminen*. Teoksessa *Kirjastokokoelmien evaluointi – teoriasta toteutukseksi*. Toim. Riitta Mäkinen ja Raine Wilén. Tampere: Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisusarja A4/92. 3–46.

Vuoria, Risto (1992): Tietotekniikka informaatiopalvelualalla: erityiskohteena kirjastojen tietotekniikkasovellukset. Espoo: Suomen Atk-kustannus.

## Viitteet

1. Haastattelut tehtiin osana Pirkanmaan Digitaalisen Tietopalvelun projektia, jossa kehitetään ns. asiakassanastoihin perustuvaa hakupalvelua verkkoympäristöön (ks. Talja et al. 1997; <http://www.info.uta.fi/informaatio/helmi/>)
2. Termillä *kirjastopuhunta* tarkoitamme kaikkia niitä suoria ja epäsuoria ilmauksia, joilla haastatellut viittaavat kirjastoihin ja kirjaston käyttöön.
3. Haastattelijoina olivat Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitokselta Rami Heinisuo, Sinikka Luukkainen ja Sanna Talja.
4. Haastattelurunko löytyy osoitteesta <http://www.uta.fi/~lisaka/>
5. Lyhenne TCH viittaa Tamcat-haastatteluun ja numero-kirjain-koodi haastattelun järjestysnumeroon ja osioon. Haastattelunauhoitteet ja litteraatiot ovat säilytteillä Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksella.
6. Esimerkiksi Jyväskylän pääkirjastossa kirjaston kahviotila, "kuppila", on yksi tyypillisimmistä opiskelijoiden kohtaamispaikoista. Kirjasto tilana tulee näin ehkä oheistointojen (kahvila) avulla tutuksi ja haltuun otettavaksi. Toisaalta Tampereen yliopiston kirjaston pääkirjaston tilat ovat monikerroksisuudessaan poikkeuksellisen hankalat.