

*Jouko Raivio &  
Jarmo Saarti*

# Yleisen kirjaston toimijoiden verkosto:

## toimijaverkkoteoria analyysivälineenä

Jouko Raivio & Jarmo Saarti: Yleisen kirjaston toimijoiden verkosto: toimijaverkkoteoria analyysivälineenä [Actor network in a public library: structure analysis with the actor-network theory (ANT)] *Informaatiotutkimus* 23, (2), pp. 35-46.

This article uses Actor-network theory (ANT) in the analysis of the actors and power structures between them in a public library. Material was collected from one public library's workers and 21 persons from 24 answered the questionnaire. In this preferences of different actors within this library were asked as well as textual comments on what each person based his/her evaluation. Library professionals preferred good collections and good reference work in their answers, OPAC was least mentioned. In the analysis of their answers one could find power structures that define library's insiders and outsiders in the library actor network – library workers prefer those actors that are under their control and the ideal customer is one that acts as insider.

*Address: Jouko Raivio, Vuosaarentie 10 C 43, FIN-00980 Helsinki, Finland & Jarmo Saarti, Kuopio University Library, P.O.Box 1627, FIN-70211 Kuopio, Finland. e-mail: joukoraivio@hotmail.com, jarmo.saarti@uku.fi*

### Johdanto

Voidaan olettaa, että kirjasto valitsee ja tuottaa asiakkaansa valitsemalla ja tuottamalla kokoelmansa ja sen järjestyksen<sup>1</sup>. Menestyäkseen kirjaston asiakkaana tulee käyttäjän mukautua kirjaston tarjontaan ja sen tapaan järjestää aineistonsa. Tähän käyttäjäkuvaan sisältyy kirjastotutkimuksessa vähälle jäänyt huomio, että kirjastolaitos on vain ja ainoastaan yksi toimija muiden toimijoiden joukossa eikä pelkästään tai edes pääasiassa neutraali sivistyksen, tiedon ja kulttuurin välittäjä (vrt. Saarti 2002, 63).

---

<sup>1</sup>Artikkeli perustuu Raivion (2003) sivulautaturtutkielmaan.

Tämän tekstin kiinnostuksen kohteina ovat kirjaston toimijat. Toimijan status annetaan tässä yksittäisten ihmisten ja heidän muodostamiensa yhteisöjen lisäksi esineille, koneille, laitteille ja kalusteille. Tämän mukaan esimerkiksi yleisöpäätteet ja kirjastokirjat ovat kirjaston toimijoita, samoin aikaan ja paikkaan liittyvät tilanteiset ja spatiaaliset järjestelyt, kuten kirjastohyllyt. Kirjaston toiminnassa on kysymys sekä inhimillisten että ei-inhimillisten olioiden jatkuvasti käynnissä olevista keskinäisten erojen ja liittoutuminen suhteista sekä niiden välisestä kommunikaatiosta.

Edellinen ns. yleiseen symmetriaan perustuva periaate nostaa esiin kysymyksen, kuinka on mahdollista sovittaa yhteen paitsi toimijoiden erilaiset abstraktiotasot myös niiden ontologia eli erilaiset tavat olla olemassa? Ratkaisun

avaimia haetaan toimijaverkkoteoriasta. Toimijaverkkoteorian (ANT = Actor-network theory) mukaan yhteiskunta, organisaatio tai mikä tahansa instituutio ei ole mitään *a priori* annettua eikä minkään tapahtuman ja olion syy, vaan aina vain tapauskohtainen saavutus ja seuraus, sosiaaliteknologisesta järjestämisestä voimansa ammentava kollektiivi.

Luonnon, tekniikan, instituutioiden ja niitä ylläpitävien toimijoiden yhdessä muodostaman hybridin valta ja kestävyys riippuu siihen osallistuvien inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijoiden keskinäisestä liittoutumisesta. Kun kohtaamme milloin tahansa jonkun pysyvän sosiaalisen suhteen, tuon suhteen pysyvyyttä selittää jonkin ei-inhimillisen kokonaisuuden käyttöönotto. Toimijaverkkoteorian keskeinen oivallus on, että se mikä tekee mistä tahansa kollektiivista vakaan on teknologia. Tämän perusteella on syytä kumota perinteinen jako ja vastakkainasettelu luontoon, yhteiskuntaan ja tekniikkaan.

Toimijaverkkoteoria ei sen edustajien Michel Callonin, Bruno Latourin, John Law'n ja Steve Woolgarin mukaan ole niinkään teoria vaan pikemminkin sanasto, jonka avulla postmodernin yhteiskunnan analyysia voi jäsentää. Teoriaa ja sen kritiikkiä on esitelty mm. John Law'n ja John Hassardin toimittamassa teoksessa *Actor Network Theory and After* (1999). Tätä 1980-luvun alun tieteen tutkimuksen sisällä syntyynyttä suuntausta ovat Suomessa osin kriittisin äänenpainoin esitelleet Ylikoski (2000), Lehtonen (2000), Leskinen (2000) ja Miettinen (1998). ANT on siihen kohdistuneiden väärinymmärrysten johdosta myöhemmin korvannut termin 'aktori' termillä 'aktantti', sanan 'teoria' sanalla 'sanasto' ja sanan 'verkko' sanalla 'rihmasto' (rhizome) (Latour, 1999b).

Parina viime vuosikymmenenä asiakkuus, kuten myös käyttäjien ja käyttäjystävällisyyden korostaminen, on noussut yhä merkittävämpään osaan erityyppisten organisaatioiden käytön tutkimuksessa. Niinpä myös suomalainen kirjastotutkimus on kiinnittänyt enenevässä määrin huomiota yleisten kirjastojen käyttäjiin. Tästä ovat osoituksena Vakkarin käyttäjätutkimukset (1981), Räsänen (1991) tutkimus kirjaston palvelukuvasta, Huotarinen (1992) tutkimus kirjaston markkinoinnista ja Reijosen (1995) tutkimus kirjastotilasta. Yleisen kirjaston kirjastonkäyttäjiin orientoitunutta tutkimusta edustaa myös Taljan (1998) diskurssianalyysi

musiikkikirjastoista. Tutkimukset ovat olleet osin perinteisiä käyttäjätutkimuksia, joissa on hyödynnetty survey-menetelmiä, mutta viime aikoina käyttöön on otettu mukaan myös erityyppisiä semanttisen analyysin, strukturaalisen analyysin ja tekstinanalyysin välineitä.

Tämän tutkielman lähtökohtiin ovat eniten vaikuttaneet Saartin hyllyluokitustutkimus (1996), Kurosen tutkimus Ranganathanin laeista ja virtuaalikirjastosta (1996) sekä Eräsaaren katutason byrokratioita koskevat tutkimukset (1991, 1994, 1995, 2002). Erityyppisistä lähtökohdistaan ja aiheistaan huolimatta niitäkin yhdistää tapa lähestyä julkisten palvelujen käyttöä nimenomaan käyttäjien näkökulmasta.

## Tutkimuksen tarkoitus, tutkimusaineisto, menetelmät ja aineiston analyysi

Tässä artikkelissa keskitytään Tuusulan kirjaston toimijoiden analysointiin aktanttimallin avulla. Tutkimuksen tarkoitus on tunnistaa eri-tyyppiset toimijat, heidän roolinsa ja toimijoiden väliset vallankäytön rakenteet yleisessä kirjastossa. Oletuksena on, että nämä rakenteet ilmenevät henkilökunnan arvostuksissa.

Tutkimuksen empiirinen aineisto koostuu Tuusulan kirjastohenkilökunnalta kerätystä aineistosta, jossa henkilökunta asetti arvojärjestykseen kirjaston eri palvelumuotoja. Aineisto kerättiin marraskuussa 2001 tehdyllä kyselyllä. Asiakaspalvelun aktanteiksi valittiin kahdeksan keskeistä toimijaa, joita olivat virkailija, yleisöpäät, neuvonta ja tietopalvelu, kirjastoverkko, hyllyjärjestys ja osastojako, kokoelma, aukiolot ja tilat sekä puhtaat kirjat ja ympäristö. Kyselyssä jokainen toimija varustettiin myönteisen arvolutauksen sisältämällä ominaisuudella. Henkilökunnalle sisäisessä postissa toimitetussa kyselykaavakkeessa pyydettiin vastaajia laittamaan toimijat tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-8. Lisäksi kysyttiin vastaajan mielipidettä 1990-luvulla Tuusulan kunnankirjastossa käyttöön otetusta ASKO-yleisöpäätteestä, sen käytöstä ja tarpeellisuudesta.

Henkilökohtaiset kirjalliset kyselylomakkeet (24 kpl), joihin voi vastata nimettömänä, toimitettiin jokaiselle Tuusulan vakinaiseen henkilökuntaan kuuluvalla kirjastonhoitajalle ja kirjastovirkailijalle. Kyselyyn tuli 21 vastausta.

Kolmeen oli mukaan liitetty kommentti, joissa todettiin kaikkien toimintojen olevan tärkeitä ja että yhtä hyvin kaikki kahdeksan kohtaa olisivat voineet olla ykkösiä, mutta nämäkin vastaajat suostuivat pisteyttämään vaihtoehdot. Yksi vastaaja kieltäytyi kokonaan vertailusta merkiten kaikki aktantit ykkösiksi. Kaksi vastaajaa merkitsi useita vaihtoehtoja ykkösiksi tai kakkosiksi. Kolme vastaajaa vastasi muihin kohtiin mutta jätti tyhjäksi viimeisen, jossa pyydettiin kirjaamaan mielipiteitä kirjaston käytössä olevasta ASKO-yleisöpäätteestä. Tekstit analysoitiin niistä löytyneiden teemojen mukaan.

Aineiston analyysissä esitetyissä taulukoissa arvot on laskettu sillä tavalla kuin ne vastausvaihtoehdoissa olivat, ts. jos vastaaja oli antanut kaksi kakkosvaihtoehtoa, niin ne molemmat on laskettu kakkosvaihtoehdoksi. Lisäksi taulukoissa laskettiin useita vertailuarvoja vaihtoehdoille. Pisteytys toteutettiin laskemalla yhteen eri vaihtoehtoille annettu pistemäärä, joka on saatu siten, että ykkössijasta on annettu 7 pistettä, kakkossijasta 6 pistettä jne. siten, että vähiten arvostetusta sijasta 8 on saanut nolla pistettä. Taulukointi on toteutettu henkilökunnan valitsemassa tärkeysjärjestyksessä.

Kyselyn kohdistamiseen kirjastohenkilökuntaan on vaikuttanut se ANT:n suositus, että empiirisen tutkimuksen on pyrittävä tarkastelemaan toimijoiden omaa ymmärrystä. Kirjastodiskurssia kommentoiva metadiskurssi, jota tämäkin teksti edustaa, ei siis lisää mitään ratkaisevaa toimijoiden omaan tietoon (ks. myös Ylikoski 2000, 297). ANT:

n sanaston tehtävänä on vain sallia yhtenäinen tapa tuoda esille eri toimijoiden näkemyksiä ja ei-inhimillisten toimijoiden tapauksessa niihin sisäänkirjoitettuja ja toimijoiden arkisessa kohtaamisessa sisäänkirjoitettuja käyttöohjeita sekä tällä tavalla pyrkiä selittämään kuvattavaa ilmiötä. Menetelmää käytetään siten, että tutkimusaineiston analyysin yhteydessä tehdään käänös kohdehenkilöiden käyttämästä termistöstä ANT:n sanastolle. Tutkimuksen tulokset ovat otoksesta johtuen esimerkinomaisia ja tekstissä esitelyjen tyypittelyjen laajempi yleistettävyyden voidaan toteuttaa vain jatkotutkimusten avulla.

### Tuusulan aktanttien arvostukset

Taulukossa 1. esitetään kirjastohenkilökunnan esittämä aktanttien tärkeysjärjestys Tuusulan kirjastossa. Kuten odottaa saattoi, henkilökunta-aktantit asettuivat ei-inhimillisten aktanttien kanssa suhteeseen, joka liittyi heidän omaan paikkaansa toimijaverkossa. Positiivisesti korostuu inhimillisten aktanttien rooli kirjastotyön ammattilaisina. Tässä ei ilmennyt eroja kirjastovirkailijoiden ja kirjastonhoitajien tai pääkirjastossa ja sivukirjastoissa työskentelevien välillä.

Ylivoimaisesti eniten arvostuspisteitä saivat aktantit ”*monipuolinen ja kysyntää palveleva kokoelma*” (128) sekä ”*asiantunteva neuvonta ja tietopalvelu*” (117), jotka erottuivat muista niin selvästi, että niiden voi katsoa muodostavan oman ryhmänsä (yht. 38% kokonaispisteistä). Kun vertailltiin näiden aktanttien ykkös- ja kakkostiloja

TAULUKKO 1. Aktanttien tärkeysjärjestys Tuusulassa

Toiminto	Kokonaispistemäärä	%
Monipuolinen kysyntää palveleva kokoelma	128	19,9
Asiantunteva neuvonta ja tietopalvelu	117	18,2
Riittävät aukiolot ja tilat	86	13,3
Selkeä hyllyjärjestys ja osastojako	83	12,9
Ystävällinen ja nopea virkailija	80	12,5
Tehokas ja nopea kirjastoverkko	65	10,1
Siistit ja puhtaat kirjat ja ympäristö	46	7,2
Helppokäyttöinen yleisöpääte	38	5,9
Yhteensä	642	100

muiden vastaaviin, niin erot muodostuivat merkitsevän suuriksi. Taulukko 2. havainnollistaa lisää asiaa.

Varsinkin kokoelmatoimijan saama arvostus on vastaansanomaton: lähes puolet sekä ykköset että kakkostiloista on sen hallussa. Aktantin henkilökuntatoimijoilta saama kannatus oli myös tasaista kautta linjan, vähemmän pisteitä antoi vain kaksi vastaajaa. Yhtä merkittävä on tulos, että lähes puolet ykköstiloista osuu neuvonnalle ja tietopalvelulle. Sen kohdalla variointi oli hiukan suurempaa niin, että kärkitilasta poikkeavat pisteet oli viidellä vastaajalla.

Tuloksista on havaittavissa myös vastaava muista poikkeava pisteytyksen tihentymä arvioinnin toisessa ääripäässä (taulukko 3). Kaikkein heikoimmin menestynyt ”*helppokäyttöinen yleisöpääte*” sai vain 38 pistettä ja 5,9 prosenttia kokonaismäärästä, ja yhtä vaatimattomalle pistemäärälle jäi aktantti ”*siistit ja puhtaat kirjat ja ympäristö*” (46 pistettä ja 7,2 prosenttia). Selvä ero muihin näkyy myös taulukosta 3.

Yli puolet vähiten arvostetuista toiminnoista kuului siis jompaankumpaan luokkaan. Kummallakin oli myös muita jälkipään sijoituksia niin paljon, että eroa muihin kertyi silmiinpistävästi paljon. Yleisöpäätteen heikko kannatus oli systemaattista kautta linjan, puhtaita kirjoja arvosti vain kolme vastaajaa. Yksi pääkirjaston

kirjastonhoitaja huomautti erikseen puhtaiden kirjojen kohdalla, että ”tämähän pitäisi olla itsestänselvyyttä”, mutta pisteytti silti aktantin viimeiseksi.

## Yleisöpäätteen arvostus

ASKO-yleisöpäätteesen liittyvät kysymykset rajattiin: 1) määrälliseen arvioon (käytetäänkö päätettä paljon/kohtalaisesti/vähän) ja 2) laadulliseen arvioon (onko pääte helppokäyttöinen/vaikeakäyttöinen). Lisäksi kysyttiin olisiko päätettä 3) kehitettävä, tilalle saatava jotakin muuta jne. Mielipiteeseen pyydettiin samalla lyhyttä perustelua.

Ensimmäisessä kohdassa sai eniten kannatusta (7 kpl) arvio ”käytetään paljon”, eroja ei tullut pääkirjaston ja sivukirjastojen välillä. Myös arvio ”käytetään kohtalaisesti” sai kannatusta (3 kpl), ja kun lisäksi viisi muuta vastausta olivat nekin ainakin osaksi tulkittavissa samaan kategoriaan, oli yli 80 prosenttia vastanneista sitä mieltä, että yleisöpäätettä käytettiin ellei paljon niin ainakin kohtalaisesti. Vain kolme vastaajaa oli sitä mieltä, että yleisöpäätettä käytettiin vähän, näistä kaksi virkailijaa sivukirjastosta ja yksi kirjastonhoitaja pääkirjastosta. Kahdessa vastauksessa löydettiin vähäiseen käyttöön myös syyllinen, päätteen vaikeakäyttöisyys:

TAULUKKO 2. Tuusulan voittajat

Toiminto	Ykkössijat		Kakkossijat	
	kpl	%	kpl	%
Kokoelma	9	42,8	10	47,6
Neuvonta ja tietopalvelu	9	42,8	3	14,3
Yhteensä	18	85,6	13	61,9

TAULUKKO 3. Tuusulan häviäjät

Toiminto	8. sija		7. sija	
	kpl	%	kpl	%
Yleisöpääte	7	33,3	2	9,5
Puhtaat kirjat	7	33,3	5	23,8
Yhteensä	14	66,6	7	33,3

”Käytetään vähän, on vaikeakäyttöinen, sekava ja vanhentunut.” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

”Käytetään vähän. Liian pitkä ”polku” siihen tietoon, missä kirjaston toimipisteessä kirja on paikalla. Näppäimet outoja.” (Kirjastovirkailija, pääkirjasto).

”Vähän käyttöä” -vastauksissa kiinnittää huomiota se, että käytön vähäisyys kytkettiin yleisöpäätteen laadulliseen ominaisuuteen, nimittäin sen käyttökelpoisuuteen. Yleisöpäätteen toimivuutta koskevan kyselyn kohta 2, kysymys päätteen käyttökelpoisuudesta, olikin yksi niistä rajanvedoista, joka henkilökunnan omilla selonteoissa samalla toimii kirjastoinstituution sisäisen topologian kuvaajana.

Vain yksi vastaaja oli kategorisesti sitä mieltä, että pääte on helppokäyttöinen. Muut vastaajat suhtautuivat koneen toimintaan enemmän tai vähemmän varauksellisesti, asteikon vaihdeltaessa lievästä toteamuksesta tyyliin ”melko helppokäyttöinen”, ”suhteellisen helppokäyttöisiä”, ”hieman hankala käyttää”, ”kohtalaisen helppo”, ”oikein käytettynä helppo juttu”, paljon varauksellisempaan ”käyttöä pitää opetella”, ”toisille se on helppoa, ei kaikille”, ”ei ole kovin helppokäyttöinen”, ”helpompikin voisi olla”, ”jos on olemassa jotakin helpompaa”, ”kankea”. Kaksi vastaajaa totesi kategorisesti päätteen vaikeakäyttöiseksi.

Tyypillinen vastaus oli, että ensin todettiin pääte ”melko helppokäyttöiseksi”, mutta sitten lisäämällä sana ”mutta” luettiin epäkohta tai epäkohtia, jotka vaativat korjausta. Usein epäkohdan toteamista seurasi kehittämisehdotus:

”Päätteet ovat suhteellisen helppokäyttöisiä, mutta komennuksissa on kehittämisen varaa, koska näytöltä ei heti oivalla siirtyä oikeaan paikkaan, esim. niteen saatavuustiedot eivät heti selviä asiakkaalle ilman virkailijan apua.” (Kirjastovirkailija, pääkirjasto).

”Tekijähaku asiakkaalle vaikea. Kaikki kirjatot näkyviin kerralla. Myös ”kadonneet”, ”varasto” näkyviin ASKOssa. (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

”Yleinen virhe on se, että luullaan, että jokainen kenttä pitää täyttää tai sitten on kirjoitusvirhe (pilkku puuttuu, tekijän nimi kirjoitetaan väärässä järjestyksessä). Kehitysehdotuksia: Kone voisi kysyä, että tarkoittiko jotakin näistä nimistä (esim. Jakobson = Jacobsson/Jacobssen), näinhän jotkut nettisivut neuvovat käyttäjiään. Järvenpään ja Keravan kirjastojen kappaleiden pitäisi näkyä heti tuloksissa, ilman tarkennusten tekoa. (Kirjas-

toivirkailija, sivukirjasto).

Edellisissä vastauksissa näkyy jo henkilökunta-toimijan tekemä rajanveto ”sisäpiiriläisiin” ja ”ulkopuolisiin” (vrt. Merton 1938, Chatman 1996 ja Huotari & Chatman 2001). Asiakas on se, joka tekee virheitä ja jolle päätteen käyttö on vaikeaa. Hän joutuu pyytämään virkailijan apua ja poikkeaa siitä asiakkaasta, joka osaa käyttää päätettä oikein:

”Toisille se on helppoa. *Ei kaikille.*” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

”Se on *oikein käytettynä* (sivun alaosan ohjeita seuraten) helppo juttu. Itse näytän ohjeena esim. koululaisille kirjan nimen, joka on tiedossa... YSA: n (= yleinen asiasanasto) lähellä olo on tärkeää, jotta asiasanahaussa löytyvät oikeat sanat. (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

”Ongelma on siinä, etteivät ihmiset lue ohjeita, joita ASKOssakin on... Mikään laite ei voi palvella virheettömästi jokaista: *mitään idioottivarmaa ei voi olla, koska idiootit ovat niin kekseliäitä.*” (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

Tietokoneiden käyttötöstejä ja näistä tehtyä tutkimusta selostaneessa artikkelissaan (1991, 59-89) Woolgar esittää, että rajapinta (käyttöliittymä) on olennainen osa tietokoneen käyttäjän konfiguraatiota koneen suunnittelussa (vrt. myös Taylor 1986). Käyttäjän luonne ja toimintakapasiteetti, hänen tulevat mahdolliset toimensa, jäsenetään ja määritetään suunnitteluprosessissa suhteessa koneeseen. Kone on metafora yhtiölle, niin että kaikissa yksityiskohdissaan koneen rajat ovat samalla yhtiön rajoja. Kone symboloi käyttäjän suhdetta yhtiöön. Pääsy koneen sisäisiin toimintoihin merkitsee samalla pääsyä yhtiön sisäisiin toimintoihin. Sisäpiiriläiset tuntevat koneen, mutta ulkopuolisten suhde koneeseen on tarkoin määritelty ja vain tiettyjä sisäänpääsyn ja koneen ”tekstin” luennan muotoja rohkaiseva.

Henkilökunnan vastauksissa ilmennyt usko tekniseen edistykseen ja kirjastokoneiden mukautumiseen tulevaisuuden vaatimuksiin korostaa tilanteesta perillä olevaa sisäpiiriläisyyttä:

”ASKO on melko helppokäyttöinen, mutta nyt Internet-aikakaudella voisi siirtyä pelkästään Internet-pohjaiseen tiedonhakuun. Useimmat asiakkaat osaavat jo valmiiksi käyttää Internetiä.” (Kirjastovirkailija, pääkirjasto).

”On kehitettävä vastaamaan Internetin kirjastokokoelmien selaushakua.” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

”Kirjastojen asiakasohjelmat olisivat edukseen (samoin kotisivut), jos niissä olisi samanlainen logiikka ja termistö, mielellään yleistajuisia sanoja.” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

”ASKO on tietyn aikakauden ilmiö. Graafiset käyttöliittymät ovat syrjäyttäneet merkkipohjaiset kaikessa muussakin.” (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

”Oli aikanaan paikallaan, mutta eikö nyt mikro-Kirkesnet jatkossa?” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

”Kannattaisi miettiä asiakaspäätteeksi samaa ohjelmaa kuin Kirkesnetin hakuohjelma. Se on selkeä ja ymmärrettävä.” (Kirjastovirkailija, sivukirjasto).

Teknisen kehityksen hitautta osoittaa, että ASKO oli vielä vuonna 2003 käytössä Tuusulan kirjastoissa, joskin puolet yleisöpäätteistä oli jo Internet-perustaista versiota. Ongelmat eivät kuitenkaan ole loppuneet siihen, sillä ASKOa paremmaksi katsotun INTRON käyttöönottoa on viivytännyt sen ”vääriinkäyttö pelikoneena”. Tämäkin tukee sitä Woolgarin huomiota (1991, 89), että konetta suunniteltaessa ja käyttäjän määrittelyssä suositetaan vain tiettyjä käyttötapoja. Muut käyttömallit koetaan ”vieraina” tai muuten sopimattomina:

”Yleisömikrot kirjastossa kaiken kaikkiaan hakevat mielestäni vielä paikkaansa. Korkealentoiset suunnitelmat ”tiedon valtaväylästä” ja ”seinäntömästä kirjastosta” saa käytännössä unohtaa, ja normaali arki on sitä, että hillitsee pelureitten metelöintiä, erottelee nettivuoroista riiteleviä kakaroita toisistaan, poistaa pornokuvia näyttöltä ja toimii toimisto-ohjelmien helpdeskinä tavallisille pulliaisille. Joskus kirjaston mikroja kyllä käytetään ihan tiedonhakuunkin...” (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

Tietotekniikan kehitys ei olekaan niin yksitulkintainen kuin saattaisi olettaa. Kun INTRON olivat tulleet, ilmeni kaipuuta myös entiseen:

”Askosta vielä sen verran, että vaikka käyttöliittymä on kömpelö ja ihmisiltä alkaa kadota kyky toimia päätteen kanssa, ASKO kuitenkin puolustaa paikkaansa siinä mielessä, että se on yksinkertainen ja yhteystapa ei ole sama kuin mikrolla. Kun mikro menee silloin tällöin solmuun, päte vaan porskuttaa.” (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

Yhtenä yksityiskohtana ”pätevän asiakkuuden” vedenjakajana tuli odotuksen mukaisesti esiin asiakkaan ikä, kuvauksena tietotekniikan jo lapsuudessaan omaksuneesta asiakkaasta:

”Useimmat asiakkaat osaavat jo valmiiksi käyttää internetiä.” (Kirjastovirkailija, pääkirjasto).

”Ainakin lapset käyttävät ASKOa mielellään ja tulevat heti kysymään, jos eivät jotakin löydä ja ASKO ilmoittaa kirjan olevan paikalla... Mielestäni ASKO on riittävä ainakin lapsille.” (Kirjastojärjestelijä, pääkirjasto).

Vuorovaikutus koneen ja käyttäjän välillä antaa myös aiheen arvioida sitä toimiiko kone kuin ’oikea kone’ ja/tai toimiiko käyttäjä kuin ’oikea käyttäjä’ (Woolgar emt. 82). Selkeimmin tämä tuli esiin sivukirjaston kirjastovirkailijan kannanotossa:

”Asiakkaat käyttävät ASKOa paljon ja käyttäisivät vielä enemmän, mikäli se olisi suunniteltu varsinaisesti asiakkaita ajatellen. ASKO on ehkä yksi asiakasepäystävällisimmistä asiakaspäätteistä, mitä kirjastojärjestelmistä löytyy. Perusteluna erittäin huonot ohjeet asiakkaita varten sekä monimutkainen ja epälooginen ohjelma. Dos-pohjaiset ohjelmat ovat yleensäkin kankeita ja luotaan pois työntäviä. Kannattaisi miettiä asiakaspäätteiksi samaa ohjelmaa kuin Kirkes-netin hakuohjelma. Se on selkeä ja ymmärrettävä.” (Kirjastovirkailija, sivukirjasto).

Sama tuli näkyviin yleisöpäätteen pisteytyksessä (ks. taulukko 1.): kun mahdollisuus vaikuttaa tämän ’black boxin’ toimintaan on vähäinen, oli arvopisteytyksenkin vähäinen. Näennäisesti ristiriitaiselta näyttävä tilanne ei ole kuitenkaan enää ristiriitainen, jos sen suhteuttaa henkilökunta-toimijan oman toimijaidentiteetin tuotantoon ja ylläpitoon. Pisteytyksessä ilmennyt yksituumaisuus kertoo myös identiteettityön yksituumaisuudesta. Lisäksi asiakaspäätteeseen liittyvä kontrolli näkyy kyselyvastauksien erillisinä lauseina esiin tulevissa kommentteissa:

”Itse annan ohjeena esim. koululaisille kirjan nimen, jos se on tiedossa, käyttöön ensisijaisesti.” (Kirjastonhoitaja, pääkirjasto).

”Myös aikuiset ovat innostuneita, kun heille antaa salasanan. Olen neuvonut esim. suuria määriä palautuksessa asiakkaita menemään hetken kuluttua ASKOlle katsomaan jäikö jotakin kotiin” (Kirjastojärjestelijä, pääkirjasto).

”Opastamme tarvittaessa.” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

”Käyttöä pitää opetella...” (Kirjastovirkailija, sivukirjasto).

”Esim. niteen saatavuustiedot eivät heti selviä asiakkaalle ilman virkailijan apua.” (Kirjastovirkailija, pääkirjasto).

”Lapset oppivat ASKON käytön kirjastonkäytön opetuksessa mukaan lukien tietokilpailut.

Toimii ihan mukavasti.” (Kirjastonhoitaja, sivukirjasto).

## **Yhteenvedo tuloksista ja jatkotutkimusaiheita**

### *Eroja preferensseissä*

Kiinnostava yksityiskohta on, että henkilökunnan preferenssit eroavat kirjastopalveluja käyttävien asiakkaiden arvojärjestyksestä. Niinpä Tuusulan kirjaston henkilökunta arvosti vastauksissaan esimerkiksi neuvonnan ja tietopalvelun korkeammalle kuin hyllyjärjestelyt, vaikka tutkimusten mukaan kirjastonkäyttäjien palveluodotuksissa järjestys on toinen. Kirjaston palvelukuvaa koskevassa tutkimuksessaan Räsänen toteaa (1991,100-101), että päinvastaisista käsityksistä huolimatta asiakas ei suinkaan kysy välittömästi henkilökunnalta neuvoa kohdatessaan ongelmia etsiessään aineistoa. Leppävaarassa haastatelluista asiakkaista vain muutamalla neuvonnan apuna käyttäminen oli usein toistuva, luonnollinen osa kirjastonkäyttöä (emt, 94), ja valtaosalle aktiivisistakin kirjastonkäyttäjistä kääntyminen neuvonnan puoleen oli poikkeustapaus. Muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta neuvon kysymistä edelsi joskus pitkällinenkin omatoiminen yritys tiedon- ja aineistonhauksi.

Vastaavia tuloksia on saatu myös muissa tutkimuksissa. Saarti toteaa kirjastohyllyjä koskevissa tutkimuksissaan (1996, 35), että asiakkaat etsivät lukemisensa mieluiten hyllyissä olevia teoksia selailemalla. Seuraavaksi käytetyin apuneuvo on näyttöluettelo, ja vasta kolmanneksi tulee suullinen neuvonta. Saartin mukaan huomattavaa onkin, että neuvontaan turvaututaan vasta sitten, kun omin päin ei aineistoa löydetä. Samoihin tuloksiin ovat tulleet Spiller (1980, 246-247) ja Kurki (1993, 76-104). Tuusulan kirjastohenkilökunnan arvopisteytys näyttää siis tukevan aikaisempaa tutkimusta. Räsänen väittääkin kärjekkäästi, että nykyisellään kirjastojärjestelmä ei ole mitenkään asiakasystävällinen vaan luotu pikemmin kirjastonhoitajia varten (1991, 97).

Räsänen jättää kuitenkin useita kysymyksiä avoimeksi eikä edes yritä tarjota ongelmaksi kokemalleen ilmiölle muuta selitystä kuin ”väärät käsitykset” (emt, 101). Tuusulan kyselyn tulosten perusteella ongelma koskee pikemminkin

koko toimijaverkkoa kuin yksittäisten kirjastoammattilaisten väriä käsityksiä. Niinpä henkilökunta-aktantin muille aktanteille osoittama tärkeysjärjestys noudattaa hyvin selkeästi sen liittoutumisen määrää, joka kytkee virkailija-aktantin muihin hänelle läheisiin ja tärkeisiin aktantteihin arkipäivän rutiineissa. Kokoelma-aineiston valinta, hankinta ja hoito ovat kirjastoissa tällä hetkellä yksinomaan henkilökunnan vastuulla. Myös neuvonta ja tietopalvelu kuuluvat olennaisena osana kirjastohenkilökunnan työhön ja nimenomaan sellaiseen työhön, jonka muotoutumiseen se voi itse osallistua. Arvostusta lisää se, että kyseiset toiminnot ovat henkilökunnan päivittäisiä työtehtäviä.

Seuraavan aktanttiryhmän vähäisempi arvostus selittyykin sillä, että henkilökunta-aktantille ne ovat ’mustan laatikon’ kaltaisia itsestäänselvyyksiä, joihin ei tarvitse kiinnittää erityistä huomiota. Neljänneksi jäänyt toiminto ”Selkeä hyllyjärjestys ja osastojako” on osa vuosikymmenten ja jopa vuosisatojen aikana kiteytynyttä kirjastojärjestystä, johon tehdyt muutokset vaativat aina erityisiä toimenpiteitä. Aktantin osittainen menestys selittyy osaksi sillä, että selkeä kirjastojärjestys jo sinänsä säästää asiointiodotuksia täyttävän virkailijan aikaa ja vähentää henkilökohtaisen neuvonnan tarvetta. Ranganathaninkin tärkeänä pitämä aktantti ”*Riittävät aukiolot ja tilat*” on kokonaan henkilökunnan toimi- ja määrittelyvallan ulkopuolella. Virkailijan ominaisuudet ”*Ystävällinen ja nopea*” ovat persoonallisuuspiirteitä, joita toimijalla esiintyy vaihtelevasti. Se oli myös ainoa aktantti, jonka attribuutti herätti vastaajissa korjaustarvetta (”*ei välttämättä nopea*” ja ystävällinen korvattu sanalla ”*aulis*”).

Aktanttien liittoutumiseen ja sitä artikuloivaan rajatyöhön perustuvaa selitysmallia tukee se, että vastaajien arvostuksissa kolme selvästi viimeiseksi jäänyttä aktanttia muotoutuvat muualla kuin päivittäisissä kirjastorutiineissa. ”*Tehokas ja nopea kirjastoverkko*” on jotakin, jonka muutokset ja ylläpito tuotetaan – Latourin termein koostetaan – kunnan päättäjien, kirjastotoimenjohtajien ja tietotekniikasta vastaavien virkamiesten myötävaikutuksella. ”*Siistit ja puhtaat kirjat ja ympäristö*” jää voittopuolisesti kirjastonkäyttäjien ja tilojen siivouksesta vastaavan toimijan vastuulle, ja kaikkein vähiten arvostusta nauttiva ”*Helppokäyttöinen yleisöpäätte*” on kehitelty suuressa tietojärjestelmiin erikoistuneessa asiantuntijaorganisaatiossa - yrityksessä, jonka

suunnittelukokouksiin tavallisella henkilökunta-aktantilla ei ole mitään asiaa.

Näitä johtopäätöksiä tukee aktanttiryhmien jako sen mukaan, mikä on niiden ontologia ja paikka, ts. niiden olemassaoloa koskeva status ja samalla etäisyys henkilökunnasta. Monipuolisen asiakkaita palvelevan kokoelman hallinta, mukaan lukien asiantuntijuuteen perustuva aineiston hankinta ja poisto, luokitus ja luettelointi, sekä kirjastonkäyttäjän neuvonta ja tietopalvelu ovat *lähellä*, suhteellisen abstrakteja ja luonteeltaan joustavia toimintoja, jotka vaativat virkailijalta monentyyppistä ammatillista osaamista. Osasto- ja hyllyt, toimiva kirjastoverkko sekä riittävät tilat ja aukiolot ovat konkreettisia teknisiä artefakteja ja 'musta laatikko' -luonteensa mukaisesti erittäin vakaita. Niiden olemassaolon takaamiseksi ei tarvita mitään erityistä panostusta ja siinä mielessä ne ovat *etäällä* henkilökunnasta. Puhtaat kirjat ja yleisöpäätte ovat asiakkaan toiminta-avaruutta ja sen takia *kaikkein kauimpana* henkilökunnasta.

Edellisten pohdintojen perusteella kysymys ei ole kirjastohenkilökunnan epärealistisista käsityksistä vaan päinvastoin siitä, että henkilökunta käyttäytyy sille artikuloitussa toimijaroolissaan erittäin rationaalisesti. On pelkkää ajanhukkaa tuntea huolta etäällä olevista aktanteista – esimerkiksi kirjaston aukioloista ja tiloista tai yleisöpäätteestä – jos huolenpito niistä ei kuulu henkilökunta-aktantin (työnjaolliseen) rooliin. Yhtä vähän jatkuvaa tilanemärittelyä vaativaa rajatyötä tarvitsevat kirjaston muut standardit, kuten esimerkiksi vallitseva kymmenluokitus, hyllyjärjestykset tai työrutiinien mukanaan tuomat aikataulut. Sen sijaan kokoelman ja neuvonnan kanssa henkilökunta on päivittäin aktiivisessa monenlaisesta osaamista vaativassa vuorovaikutuksessa, joten sen pisteytyksen eroa muiden palvelumuotojen pisteytyksestä. ANT:n edustajat korostavat usein käsitystensä uskollisuutta Harold Garfinkelin työstä alkunsa saaneen etnometodologian oivalluksille (Leskinen 2000, 183; Latour 1999b, 20). Etnometodologit korostavat, että tilanteeseen osallistuvat ihmiset tuottavat tilanemärittelyt oman toimintansa kautta.

## Kirjaston sisäpiirissä

Tuusulan kirjastohenkilökunnan yhdenmukainen tapa määrittää yleisöpäätteen sijoitus arvoasteikossa antaa aiheen olettaa, että tämän

toimijamäärittelyn näinkin tarkka paikka kuvaa hyvin myös henkilökunnan omaa sen hetkistä sijaintia kirjaston sisäisessä topologiassa. Samalla henkilökunta tulee määrittäneeksi oman liittoutumisensa asteeseen suhteessa yleisöpäätteen suunnittelijoihin ja päätteen käyttäjiin. Yleisöpäätteen heikko sijainti arvopisteytyksessä ei merkitse sitä, ettei henkilökunta määrittäisi itseään asiantuntijaksi myös päätteen käytön suhteen. Tätä osoittavat henkilökunnan vastaukset yleisöpäätteen käyttöä koskevaan kyselyyn.

Kaikki kahdeksantoista tähän kysymykseen vastannutta katsoivat olevansa päteviä arvioimaan päätteen käyttökelpoisuutta, mikä kertoo heidän lukevan itsensä päätteen (ja tietysti samalla päätteen hankkineen kirjaston) sisäpiiriläisiin. Vastaava rajanveto tietokoneohjelman suunnitelleen ja sen kirjastolle kaupanneen yhtiön sisäpiiriläisiin ('insiders') ja ulkopuolisiin ('outsiders') tapahtuu jo uuden ohjelman käyttöttestien yhteydessä (Woolgar emt, 59). Metafora "kone on teksti" sisältää käsityksen, että koneen luonne ja kapasiteetti on ainakin periaatteessa tulkinnallisesti joustava. Koneen suunnittelijoiden ("kirjoittajien") ja koneen käyttäjien ("lukijoiden") suhdetta välittää paitsi kone ("teksti") myös tulkinnat siitä mikä kone on, mihin sitä voi käyttää ja mitä se osaa tehdä (Woolgar emt, 60). Muunlaisen rajapinnan tuottaminen olisikin vakinaiseen henkilökuntaan kuuluvalta yllättävää. Sen sijaan hajontaa oli sen suhteen, minkälaiseksi ja mistä johtuvaksi päätteen käyttökelpoisuus ja sen mahdolliset puutteet arvioitiin.

Henkilökunnan rajanveto päätteen käyttäjiin ei ollut kuitenkaan ainoa henkilökunnan harjoittama rajatyön muoto, sillä päätteen toiminnan arvostelu – lievänsäkin versiona – sisältää myös rajanvedon päätteen suunnittelijoihin ja mahdollisesti myös päätteen hankinnasta ja ylläpidosta vastaaviin toimijoihin. Tämä tukee sitä Woolgarin esittelemissä koetesteissä esiin tullutta yksityiskohtaa, että kun noviisilla on vaikeuksia koneen kanssa, syy on noviisissa, mutta kun asialla ovat kokeneet koneen käyttäjät, vika on koneessa. (Woolgar emt, 82).

Kannanottoon sisältyvä voimakas rajanveto yleisöpäätteen suunnittelijoihin on samalla rajanvetoa siihen, mikä on rajanvetäjän oma paikka kirjasto-organismia kuvaavassa (diskursiivisessa) kokonaisuudessa. Samaan paikkaan – argumentin topokseen – asettuivat kannanotoissaan muutkin kyselyyn vastanneet, vaikka irtiotto päätteen suunnittelijoista oli maltillisempaa. Vaikka



henkilökunta sijoittaa itsensä sisäpiiriin suhteessa päätteen käyttäjiin, se katsoo itsensä ulkopuoliseksi suhteessa päätteen suunnittelijoihin ja ylläpitäjiin. Kysyttäessä he kyllä suostuvat avaamaan yleisöpäätteen 'black boxin' ja sen toiminta-avaruuden, mutta kyselyn päätyttyä musta laatikko jälleen sulkeutuu ja toimii miten toimii kuten ennenkin. Useista vastauksista tulikin verhotusti esiin ristiriitaista tilannetta kuvaava tietynlainen voimattomuuden ja avuttomuuden tunne.

Kirjastohenkilökunnan suhde päätteen suunnittelijoihin ja käyttäjiin nostaa esiin kysymyksen henkilökunnan suhteesta itse koneeseen, yleisöpäätteeseen. Yhtenä kirjaston aktanttina kone korvaa henkilökunnan tiettyjä palvelutehtäviä ja antaa tällä tavalla kirjaston asiakkaille mahdollisuuden (samanaikaisesti se on myös pakko ja velvollisuus) tiedonhaussa rakentuvien entiteettien määrittelyyn ja niiden paikantamiseen kirjaston järjestyksessä. Koneen tästä funktiosta ei kyselyvastauksissa ollut julkilausuttuja ilmauksia. Jos henkilökunnan selontekojen argumentaatiota kävisi läpi perusteellisemmin, on oletettavissa, että tällainen topos löytyisi argumentista ainakin esioletuksena. Koska henkilökunnalla on käytössään yleisöpäätettä laajempi ja syvällisempi olioiden (esim. kirjojen) koneellinen määrittely-, kuvaus- ja paikannusjärjestelmä, henkilökunta ei omaa käyttöönsä yleisöpäätettä tarvitse. Tämän mukaisesti yleisöpäätteen olisi siis pelkkä delegaatti (delegoimilla ja delegaattilla tarkoitetaan sitä, kun olio siirtää osan ominaisuuksistaan toiselle oliolle), ja kysymyksessä osa tehtävien ja vastuun siirrosta aktantilta toiselle.

Tällä selittyä myös se pikkutarkka huolellisuus, jolla henkilökunta omaa rajatyötään yleisöpäätettä koskevissa selonteissaan harjoittaa. Määrittäessään yleisöpäätteen helppoa, vaikeaa, oikeaa ja väärää käyttöä henkilökunta tekee samalla rajatyötä sekä päätteen että itsensä suhteen. Kompetentin eli pätevän käyttäjän ominaisuudet tulevat esiin kyselyyn vastanneiden kirjastoammattilaisten selonteissa. Pätevä käyttäjä osaa käyttää oikein hakupolkuja, löytää kaikki Tuusulan, Keravan ja Järvenpään niitet, osaa käyttää yleistä asiansastoa, laatia hakukomennot oikeassa muodossa jne. Pätevän käyttäjän ideaalitapaus on kirjastoammattilainen itse. Samalla kuvaus määrittää koneen sisäpiiriläisen. Vastaavasti pisteyttäessään kirjaston tärkeimmiksi palvelutehtäviksi asiakkaita palvelevan kokoelman sekä neuvonnan ja tiedonhaun henkilökunta samalla määrittää itsensä kyseisten toimintojen

asiantuntijaksi. Koska yleisöpäätteen keskeiset ominaisuudet liittyvät juuri kokoelman hallintaan ja sisäänpääsyyn, molemmat rajaukset vahvistavat toisiaan ja itse asiassa kirjaimellisesti asemoivat henkilökuntatoimijan siihen paikkaan, jonka autonomiaa he päivittäisissä käytännöissään ja selonteissaan niin huolellisesti varjelevat.

## Kirjaston vallankäyttäjät

Edellinen implikoi alussa esitetyn kysymyksen siitä, kuka tai mikä on kirjaston vallankäyttäjät. Merkitseekö kirjastonkäyttäjän mukautuminen kirjaston järjestykseen myös sitä, että hänellä ei ole valtaa?

ANT asettaa kuitenkin kysymyksen vallasta ja vallankäytöstä kokonaan toisin. Latourin mukaan valta ei ole minkään asian syy vaan jotakin, mikä pitää saavuttaa suostuttelemalla mukaan useita toimijoita. Vastaavasti yhteiskunta on käsitteenä performatiivi, joka määrittynyt tapaus tapaukselta kollektiivisen toiminnan tuotteena ja seurauksena. Valta määrittynyt hetki hetkeltä aina uudestaan ja on niiden käsissä, joilla on määrittelyvaltaa siihen mitä valta kulloinkin on tai mitä se edustaa. Yhteiskunnan synty ja alkuperä ei ole jossakin kaukaisessa menneisyydessä vaan tässä ja nyt, aina avoimena tieteelliselle tai poliittiselle debatille. Se on käytännössä luetteloinnin, tallennuksen, vakuuttamisen, erilaisten ja myös olemisen tasoltaan erilaatuisten toimijoiden omalle puolelle saamisen ja värväyksen seuraus. (Latour 1986, 271-273).

Jotta kirjastonkäyttäjät saisi kirjastosta kaiken haluamansa ja tarvitsemansa hyödyn, on hänelle etua kuulumisesta meneillään olevan järjestyksen piiriin. Lisäksi hänen tulee oppia sitä ylläpitävien ja siihen osallistuvien aktanttien käyttöohjeet, olivatpa nämä aktantit ihmisiä, hyllyjä tai tietokoneita. Kirjastojärjestyksen ja kirjastojärjestelmien sisäpiiriläisenä hänellä on aivan toisella tavalla "valtaa" kuin sen ulkopuolisena. Valtaa ei kuitenkaan kukaan voi omistaa, vaan se on aina tapauskohtainen ja toimijoiden välisen neuvottelun ja toistensa määrittelyn tuote.

Yhtä paljon tai vähän on valtaa kirjaston omaan henkilökuntaan kuuluvalla aktorilla, joka joutuu noudattamaan samoja kirjaston sääntöjä kuin asiakaskin. Hänen toimintaansa ja vallankäyttöään säätelee lähes kokonaan se perinteisesti hyvin vakaa ja lähes muuttumattomana säilynyt musta laatikko, joka rakentuu luokituskaavoista, hyllyjärjestyksistä, byrokratian sisäisestä

hierarkiasta, kirjaston aikatauluista ja työruutiineista. Näistäkin tehtävistä osa on siirtynyt kotitietokoneiden nettipalveluille: faktatietoa etsivä asiakas saa tietonsa huomattavasti nopeammin ja kätevämmän oman kotitietokoneensa Internetistä kuin usean kilometrin päässä olevan kirjaston kirjahyllystä. Paradoksaalista on, että itseään tietoyhteiskunnan eturintamana markkinoiva yleinen kirjasto on yhä enemmän menettänyt merkitystään tiedonhakupalvelujen tuottajana. Henkilökunta-aktori on joutunut sitä tiukemmin liittoutumaan teknisten artefaktien kanssa säilyttääkseen edes entiset asemansa.

Kysymys onkin koko ajan ominaisuuksien ja osaamisen vaihdosta ja kaupankäynnistä. Jos delegaattina toimiva kone toimii huonosti, sitä enemmän osaamista vaaditaan sen käyttäjältä (Latour 1988, 301). ANT käyttää tästä ilmiöstä termiä 'prescription', joka on useissa yhteyksissä suomennettu termeillä 'määräys' tai 'säädos'. Tässä esityksessä on termi suomennettu 'käyttöohjeeksi' ja 'palautteeksi'. Marshall McLuhania mukaillen voisi sanoa, että väline on viesti omasta käyttöohjeestaan. Voidaankin väittää, että tietotekniset välineet ovat kirjastoalalla muodostamassa uuden (kieli)pelin, jota vain alaan vihkiytyneet ovat kutsutut käyttämään ja joiden väärinkäyttö on tuomittavaa (vrt. esim. keskustelu Internetin ei-toivotusta aineistosta kirjastokäytössä). Tämä on myös perusteellisen jatkotutkimuksen kohde: miten digitaalisen kirjastotoiminnan syntyminen ja kehittyminen muuttaa vai muuttaako mitenkään kirjastotyössä vallalla olevia valtarakenteita (vrt. Ingwersen 1999, Talja & Maula 2002) ja ajautuuko kirjasto kriisiin, jos (ja kun) se ei pysty pitämään yllä perinteisiä valtarakenteitaan digitaalisessa verkkoympäristössä?

Entä kirjankustantajat? Yhä raskaammin kirjastojen budjetit rasittavat tietotekniikkakustannukset? Kirjastorakennusten vuokramenoja ylläpitävät kiinteistöyhtiöt? Entä koneet ja kalusteet itse, käyttöohjeineen ja uusiutuvine rooleineen? Kaikki ovat mukana siinä jatkuvasti muuntuvassa ja kehittyvässä kollektiivissa, Ranganathanin sanoin *organismissa*, joka on jatkuvasti uusinnettava ja jonka vakaus on sen kaikkien toimijoiden, myös kirjastonkäyttäjien aikaansaannosta.

## Emergentit organisaatiot

Edellä on viittauksenomaisesti sovellettu kirjastodiskurssin analyysiin joitakin ANT:n termejä, kuten assosiaatio (liitos), substituuutio ja delegaatio (korvaus), translation (käännös), prescription (käyttöohje), black box (musta laatikko) ja aktantti (toimija). Lyhyessä muodossaan sanasto on luettavissa Latourin teoksesta 'Pandoras Hope' (1999a). Missä määrin näitä ja muita ANT:n termejä voi soveltaa muuhun kirjastotutkimukseen? Ja löytyisikö niiden avulla vastauksia myös joihinkin informaatiotutkimusta yleisemminkin askarruttaneisiin kysymyksiin?

Yhtenä esimerkkinä voisi olla sen pohdinta, kuinka hyödyllistä on tehdä ero ns. kirjastokeskeisen ja tiedonhankinnan laajemman näkökulman paradigmojen välillä. Tilalle toimijaverkkoteoria ehdottaa transendenssia, tällaisten vastakkainasettelujen ylittämistä. Keinotekoisien eron tekeminen lokaalin ja globaalin, toiminnan ja rakenteen, subjektin ja objektin sekä mikron ja makron välillä on analyysissa voitettavissa edellä mainitun yleisen symmetrian periaatteen avulla. Inhimillisten ja ei-inhimillisten olioiden asettaminen analyysissa samalle viivalle selventää sitä, miksi "toiminnassa syntyvät asiat ylittävät aina itse toiminnan" (Lehtonen 2000, 289), tai miksi "tieto on aina paikallista, mutta teknologia mahdollistaa sen siirtymisen ajassa ja paikassa" (Leskinen 2000, 184).

ANT:n anti kirjastotutkimukselle voisi olla ns. mustien laatikkojen avaaminen ja enenevän huomion kiinnittäminen esimerkiksi kirjastoorganismien artefakteihin ja niihin sisäänkirjoituvii käyttöohjeisiin, jotka ohjailevat kirjastotilassa liikehtiviä asiakasaktantteja. Ilman toimintatilojen spatiaalisia järjestelyitä, "arjen pikku luutnantteja" (termi Bruno Latourin 1988, 208-310), joille henkilökunta on delegoinut toimintojaan, ei kansalaisen ja byrokratian kohtaaminen onnistu. Kiinnostavaa on myös, minkälaisilla mittareilla tällaisten minikertomusten aktanttien menestystä mitattaisiin (Greimas 1987; Cooren 1999).

Toimijaverkkoteorian perustava teesi onkin, että organisaatiot ovat aina olemassa vain *a posteriori*, jälkikäteen. Koska subjekti ja objekti toisensa kohdatessaan aina vastavuoroisesti ehdollistavat toisiaan, näin syntynyt uusi hybridi toimija on ainakin osaksi luonteeltaan emergentti, ennalta arvaamaton. (Taylor & Van Every 2000, 157-163). Erityisen hedelmällistä olisikin kääntää

tutkimusasettelu toisinpäin: minne kirjastot ja kirjastonkaltaiset rakenteet ovat siirtyneet verkkoympäristössä ja kuka käyttää niissä valtaa?

Hyväksytty julkaistavaksi 29.4.2004.

## Lähteet

- Actor Network Theory and After (1999). Law, John & Hassard, John (toim.) Oxford: Blackwell.
- Callon, Michel (1991): Techno-economic networks and irreversibility. Teoksessa John Law (toim.): A Sociology of Monsters: Essays on power, technology and domination. London: Routledge. Ss. 277-303.
- Chatman, Elfreda A. (1996). The Impoverished Life-World of Outsiders. *JASIS* 47(3):193-206.
- Cooren, Francois (1999): The Organizing Property of Communication. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Eräsaari, Leena (1991): The Bureaucratic Space. Teoksessa Juhani Lehto (toim.): Deprivation, Social Welfare and Expertise. Research reports 7/1991. Helsinki: National Agency for Welfare and Health.
- Eräsaari, Leena (1994): Ruumiin vapaudesta ja vallanalaisuudesta byrokraatioissa. *Naistutkimus* 4, 13-21.
- Eräsaari, Leena (1995): Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä. Helsinki: Gaudeamus.
- Eräsaari, Leena (2002): Julkinen tila ja valtion yhtiöittäminen. Helsinki: Gaudeamus.
- Greimas, A. (1987): On Meaning: Selected Writings in semiotic theory. Minneapolis, MI: University of Minnesota Press.
- Huotari, Marja-Leena (1992): Kirjaston markkinointi. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Huotari, M.-L., & Chatman, E. (2001). Using everyday life information seeking to explain organizational behavior. *Library & Information Science Research*, 23(4):351-366.
- Ingwersen, Peter (1999): The role of libraries and librarians in organising digital information. *LIBRI* (49), 11-15.
- Kurki, Hannu (1993): Käyttäjän kirjasto? KIRKES-projektin raportti. Kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia; 38. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kuronen, Timo (1996): Ranganathanin lait ja virtuaalikirjasto. Finnish Information Studies 4. Tampere: Tampereen yliopisto/Åbo Akademi/Oulun yliopisto.
- Latour, Bruno (1986): The Powers of Association. Teoksessa John Law (toim.): Power, Action and Belief. A New Sociology of Knowledge? Sociological Review Monograph, 32. London: Routledge. Ss. 264-280.
- Latour, Bruno (1988): Mixing Humans and Non Humans Together: The Sociology of the Door-closer. *Social Problems*, 35 (3), 298-310.
- Latour, Bruno (1999a): Pandora's Hope: Essays on the Reality of Science Studies. Cambridge: Harvard University Press.
- Latour, Bruno (1999b): On Recalling ANT. Teoksessa John Law & John Hazard (toim.): Actor Network Theory and After. Oxford: Blackwell. Ss. 15-25.
- Lehtonen, Turo-Kimmo (2000): Kuinka monta meitä on? Kollektiivin koettelua kolmessa Bruno Latourin tutkimuksessa. *Tiede & Edistys* 4/2000, 276-295.
- Leskinen, Jaakko (2000): Michael Callon ja sosiologian materialisointi: tutkimuskohteena teknologian muutoksen dynamiikka. Teoksessa Tarmo Lemola (toim.): Näkökulmia teknologiaan Helsinki: Gaudeamus.
- Merton, Robert K. (1938). Social Structure and Anomie. *American Sociological Review*. 3(5): 672-682.
- Miettinen, Reijo (1998): Materiaalinen ja sosiaalinen: toimijaverkkoteoria ja toiminnan teoria innovaatioiden tutkimuksessa. *Sosiologia* 35 (1), 28-42.
- Raivio, Jouko (2003): Kirjaston luutnantit: tutkimus yleisen kirjaston toimijoista. Julkaisematon informaatiotutkimuksen sivuaineen tutkielma. Tampere, Tampereen yliopisto.
- Reijonen, Merja (1995): Tilan kolmet kasvot: tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Räsänen, Eija (1991): Kirjaston palvelukuva: tutkimus asiakkaiden asiointitodetuksista ja –kokemuksista Leppävaaran kirjastossa. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 35. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Saarti, Jarmo (1995): Kertomakirjallisuuden hyllyluokituksen vaikutus asiakkaiden kirjastonkäyttöön ja kertomakirjallisuuden lainaukseen Kajaanin kaupungin Lohtajan lähikirjastossa. Lisensiaatintutkimus Oulun yliopistossa.
- Saarti, Jarmo (1996): Romaanit hukassa? Kertomakirjallisuuden hyllyluokituksen vaikutus kirjastonkäyttöön ja kertomakirjallisuuden lainaukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Saarti, Jarmo (2002): Kirjastot globaaleja tiedontallennus- ja hakupalvelujen luoja

- ja käyttäjiä. Teoksessa Digimaan kartta: puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Toim. Kirsti Kekki ja Oili Salminen. Helsinki, Opetusministeriö. S: 60-69.
- Spiller, David (1980): The provision of fiction for public libraries. *Journal of Librarianship*, 12 (4), 238-266.
- Talja, Sanna (1998): Musiikki kulttuuri kirjasto: Diskurssien analyysi. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Talja, Sanna & Maula, Hanni (2002): Virtuaalikirjaston rooli tutkijoiden tiedonhankintakäytännöissä. *Informaatiotutkimus* 21(2):35-50.
- Taylor, James R. & Van Every, Elizabeth J. (2000): *The Emergent Organization. Communication as Its Site and Surface*. London: Lawrence Erlbaum Associates
- Taylor, Robert S. (1986). *Value-added processes in information systems*. Norwood (N.J.): Ablex.
- Vakkari, Pertti (1981): Yleisten kirjastojen käytön tutkimisesta. Teoksessa K. Järvelin (toim.): *Tiedontarpeiden ja kirjastonkäytön tutkimisesta*. Helsinki.
- Woolgar, Steve (1991): *Configuring the user: the case of usability trials*. Teoksessa John Law (toim.): *A Sociology of Monsters: Essays on power, technology and domination*. Sociological Review Monograph 38. London: Routledge. Ss. 58-97.
- Ylikoski, Petri (2000): Bruno Latour ja tieteen tutkimus. *Tiede & Edistys* 4/2000, 296-310.