

*Jarmo Saarti, Arja Juntunen,  
Anna Niemelä, Markku Laitinen*

## **Digitaalinen kulttuuri ja kirjaston rooli – QQML2013 Roomassa**

Kirjastojen tutkimukseen ja sen menetelmiin keskittynyt seminaari, QQML, järjestettiin tänä vuonna Roomassa, Italiassa nyt jo viidennen ker-  
ran. Konferenssi on kasvanut alkuaikojen pienestä tapaamisesta keskiuureksi seminaariksi, jossa saa hyvän kuvan, missä maailmalla mennään kirjastojen ja niiden palveluiden tutkimisessa ja kehittämisessä. Tänä vuonna seminaarissa oli 288 esitystä 65 maasta. Konferenssissa huomasivat selvästi, että näyttöön perustuva kirjastonhoitajuus on kasvamassa keskeiseksi kirjastotyön tekemisen tavaksi.

Eräs kantava teema esityksissä oli digitaalisen maailman muodostuminen pääasialliseksi palveluiden toteuttamisen ja käyttäjien toiminnan ympäristöksi erityisesti akateemisissa kirjastoissa. Professori Lynne Marie Rudasill Illinoisin Urbana Champaign-yliopistosta korosti informaatiouniversumin syntymistä ja sen hallintaa. Keskeisiä välineitä ovat monitieteisyys, suurten datamassojen hallinta ja uusien palveluiden luominen, joilla tutkijat ja käyttäjät voivat helposti hallita ja käyttää laajoja digitaalisia tietovarantoja.

Tälle maailmalle on ominaista myös globaalius, maailmanlaajuisuus: etnosentrinen toimintatapa ei enää ole mahdollista – ei edes valtakielille – vaan uudet teknologiat ja uudet nousevat tieteen kulttuurit entisissä kehitysmaissa haastavat jo nyt länsimaisen, yksiuolotteisen kulttuurisen näkemyksen informaatiosta ja sen käyttämisestä. Viestiminen on Rudasillin mukaan ihmisen lajityypillinen tunto-merkki. Historian aikana viestinnän välineet ja tavat ovat muuttuneet. Parhailaan on käynnissä historian ajan laajin murros, mikä johtuu informaatioteknologian tuottamasta muutoksesta informaatiokäyttäytymiseen ja informaation jakeluun.

Globaalisuuden myötä myös yhteistyön merkitys on luonnollisesti kasvanut. Professori Karen E. Fisher Washington Information School-yliopistosta kertoi yhteistyöhankkeiden lukuisista haasteista ja painotti mm. ”ylhäältä ohjatun” ja ”luonnostaan tapahtuvan” toiminnan tasapainoa.

### **Muuttuvat käyttökulttuurit**

Useassa esityksessä pohdittiinkin tieto- ja viestintätekniiikan aiheuttamaa nopeaa muutosta informaatiopalveluihin ja käyttäjien tapaan jakaa ja käyttää dokumentoitua tietoa. Klara Maidenberg Toronton yliopistosta esitteli virtuaalisen tietopalvelun kehittämistä ja sen vaatimaa muutosta kirjastojen työkuulttuuriin. Kanadalaiset kirjastot olivat kehittäneet akateemisten kirjastojen tietopalvelun, jossa palvelut tuotettiin verkostona. Kukin kirjasto allokoivat verkoston käyttöön työvoimaresursseja, joiden hyödyntäminen ja johtaminen tapahtuivat täysin käytön tilastoinnin pohjalta: jos tarvetta palveluun ei ollut, siirrettiin työntekijä muihin tehtäviin, ja vastaavasti kiireen syntyessä vapautettiin työntekijöitä muista tehtävistä vastaamaan kysymyksiin.

Verkostomaisten palveluiden synnyttäminen vaatii uutta johtamistapaa sekä tehtävien toteuttamisessa että resurssien jakamisessa. Kokemus virtuaalisesta tietopalvelusta Kanadassa oli positiivinen. Siinä oli pystytty hyödyntämään myös pikaviestinnän teknologioita: tietopalvelu ei ollut pelkkää kysymyksiin vastaamista vaan konsultoivaa ja reaaliaikaista haastattelua (chattailua). Amerikkalaiset kirjastot ovat ALA:n (American Library Associationin) johdolla luoneet myös periaatteet hyvälle tietopalvelulle (ALA guidelines for behavioral reference service).

Italialaiset tutkijat Marco Scarnò, Donatella Sforzini, Ugo Contino ja Paola Gargiulo CINECAsta, Italian tieteellisen laskennan yksiköstä (vrt. CSC Suomessa) esittelivät tutkimustaan mobiililaitteiden käytön vaikutuksesta tietopalvelujen käyttöön. Heidän mielestään keskeisin haaste tällä hetkellä kirjasto- ja tietopalveluissa on se, etteivät ne ole alkaneet luoda mobiililaitteille omia käyttöliittymiä ja sovelluksia, vaikka niiden asiakaskäyttö on selkeästi lisääntynyt.

Heidän havaintojensa mukaan mobiililaitteiden käyttö eroaa tietokoneen näytön kautta tehtävästä tiedon-

hausta ja hankinnasta. Mobiililaitteilla tehdään nopeasti uusi haku, ja hakeminen on pikavastauksen etsimistä johonkin ongelmaan. Normaalisissa web-käytössä analysoidaan hakujoukkoa tarkemmin ja selaillaan saatuja viitteitä kauemmin sekä ladataan enemmän artikkeleita. Mobiilikäyttö on aikatehokasta. Normaali web-käyttö näyttäisi liittyvän laajemman tehtävän suorittamiseen tai syvempään aineistoon tutustumiseen. Tutkijat korostivat sitä, että käyttäjien määrä on lisääntynyt mobiilikäyttöliittymän käyttöönoton myötä, mutta lisäsivät, että web- ja mobiililiittymille on omat tarpeensa ja käyttökulttuurinsa eivätkä ne siten ole toisiaan poissulkevia. Daniel G. Tracy Illinoisin Urbana Champaign yliopistosta otti esille omassa esityksessään tieteeseen liittyvät mobiilisovellukset yhtenä kirjastoaineistona, jota tieteelliset kirjastot ovat alkaneet järjestää käyttäjilleen Yhdysvalloissa.

Marie R. Kennedy ja David P. Kennedy Loyola Marymountin yliopistosta (USA) esittelivät digitaalisten aineistojen käyttöä menetelmään sosiaalisen verkoston analysointi. He korostivat sitä, että pelkkä peruskäytön tilastointi on hankalaa digitaalisten aineistojen ollessa kyseessä. Tämä sen vuoksi, että webin käytön käsitteen hankaluus on edelleen esteenä tilastomenetelmien soveltamiselle. Käytön käsitteet ovat vielä epäselviä: mm. lataus, haku, session, tallennus, lukeminen, ja niitä käytetään sekaisin eri yhteyksissä.

Tästä syystä on heidän mielestään erityisesti e-aineistojen käytön analysoinnissa siirryttävä tutkimaan ihmisten käyttäytymistä ja käyttökokemuksia. Muuten emme voi ymmärtää, millä tavalla ja kuinka paljon verkkoaineistoja itse asiassa käytetään. Omassa kirjastossaan he olivat hyödyntäneet sekä osallistuvaa havainnointia ja sen tilastointia että käyttäjien sosiaalisen verkoston analysointia. Tulosten mukaan tiedonhaun prosessin tilastojen ja löydetyn tiedon käytön suhde on logaritminen. Tämä korostaa erityisesti e-aineistoissa peruskäsitteiden määrittelyä vertailukelpoisten tilastojen saamiseksi mutta haastaa myös perinteisen tietoaineiston tilastoinnin ja sen käsitteiden määrittelyn, koska sama ongelma on niiden käytön tilastoinnissa.

Myös Irene Lopatovska (Pratt Institute, School of Library and Information Science, USA) nosti esiin käyttäjien ymmärtämisen sekä tarpeen informaatioteknologian käyttötapoja koskevalle tutkimustiedolle. Lopatovska esitteli newyorkilaisten yliopisto-opiskelijoiden e-kirjojen ja e-lukulaittei-

den käyttöä kartoittanutta tutkimusta, jossa tietoa kerättiin kyselyllä sekä yksilö- ja ryhmähaastatteluilla. Tutkimuksen mukaan e-kirjat ovat jo vakiintuneet osaksi opiskelijoiden akateemista arkea, vaikka niiden käytössä olikin kohdattu jonkin verran pääsyräjoitusten ja käytettävyyso Ongelmien kaltaisia esteitä. E-lukemisen suurimpina etuina opiskelijat pitivät edullisuutta, lukulaitteiden kannettavuutta, välitöntä pääsyä suureen määrään teoksia, ympäristöystävällisyyttä sekä lukulaitteiden erityisominaisuuksia kuten sanahaku, alleviivaus ja muistiinpanot. Tutkimustulosten luotettavuutta heikensi se, että osa opiskelijoista mielsi e-kirjaksi minkä tahansa e-tekstin, esimerkiksi pdf-muotoiset artikkelit; vastaavasti lukulaitteella saatettiin tarkoittaa kannettavaa tietokonetta tai puhelinta. Lopatovskan mukaan jatkossa tarvittaisiin entistä selkeämpiä määrittelyjä siitä, mitä e-lukemista tutkittaessa tarkkaan ottaen tutkitaan.

Olga Einasto Tarton yliopiston kirjastosta esitteli elektronisten palvelujen laatukriteeristöä, jonka kirjasto on määritellyt käyttäjien fokusryhmähaastatteluiden pohjalta. Monet 15 kriteeristä, kuten käytettävyyden ja nopeus, olivat melko lailla itsestään selviä. Haastatellut käyttäjät nostivat kuitenkin esiin myös muunlaisia tekijöitä, kuten mahdollisuuden palautteen antamiseen ja muuhun vuorovaikutukseen. Tutkimuksen perusteella käyttäjien osallistaminen lisää luottamusta verkkopalveluun. Einaston mukaan verkkopalvelun käyttöä tulisikin lähestyä sosiaalisena prosessina, jossa vuorovaikutus tapahtuu ihmisten välillä, tietokoneen välittämänä, ei ainoastaan ihmisen ja tietokoneen välillä.

## **Euroopan haasteet ja kirjastot**

Luísa Alvim ja José António Calixto Évoran yliopistosta Portugalista toivat esille yleisen kirjaston näkökulman käyttökulttuurin muuttumiseen. Portugalin ja Euroopan talouskriisi on nostanut esille yleisen kirjaston roolin yhteiskunnan ja yhteisöllisyyden ylläpitäjänä. He painottivat julkisen kirjaston merkitystä avoimen yhteiskunnan ja jopa järjestäytyneen yhteiskunnan rakenteiden ylläpitäjänä. Tästä ovat olleet esimerkkeinä kirjastomaiset sosiaaliset liikkeet kautta maailman, mm. kirjojen kierrätys ja kirjastojen valtaukset tai omien yhteisöllisten kirjastojen perustamiset joko netissä tai perinteisinä fyysisinä kirjastoina.

Tutkijat korostivat kirjastoatteen poliittisesta muutoksesta uusliberaalin projektin vastustukseksi. Heidän mukaansa kirjastojen roolia ja toimintakulttuuria yritetään muuttaa ja irrottaa perustehtävästään: tasa-arvoisesta oikeudesta ja mahdollisuudesta dokumentoidun tiedon ja tietämyksen käyttöön. Portugalissa tutkijat olivat ottaneet yleisen kirjaston välineeksi syrjäytymisuhassa olevien kansalaisten integroimiseksi takaisin yhteiskuntaan. Hankkeen tavoitteena on sosiaalisen pääoman kehittäminen: avoin pääsy informaatioon, siihen liittyvä kansalaisten osaamisen kehittäminen ja luottamuksen kasvattaminen lähiyhteisön tukeen. Nämä lisäävät tutkijoiden mukaan selvästi ihmisten osallistumista yhteiskunnan kehittämiseen ja samalla vähentävät digitaalista kahtiajakoa.

Professori Valentini Moniarou-Papaconstantinon (Technological Educational Institutes of Athens) esitys koski informaatioalan ammattilaisten työtyytyväisyyttä Kreikassa. Meneillään oleva taloudellinen kriisi on huonontanut kreikkalaisen yhteiskunnan rakenteita. Ympäröivä yhteiskunta on epävakaa ja luottamus tulevaan on kadonnut. Työtyytyväisyyden tutkiminen tässä tilanteessa on kiinnostavaa, koska työtyytyväisyys muodostaa ison osan työntekijän elämän laadusta kokonaisuutena, työelämän laadun ja työssä suoriutumisen sekä organisaatioon sitoutumisen lisäksi.

Tutkimusaineisto koottiin kyselyllä vuonna 2011, ja siihen vastasi parisen sataa informaatioalan ammattilaista erilaisista kirjastoista, mukana akateemisten, yleisten jne. kirjastojen työntekijöitä. Vastaajat olivat tyytyväisiä työhönsä. Kaikilla kirjastotyyppien edustajilla tärkeitä työtyytyväisyyden tekijöitä olivat työhön liittyvät olennaiset tekijät: mahdollisuus oppimiseen, luovuuden toteuttaminen, kiinnostava työ, osaamisen ja tiedon käyttäminen, itsenäisyys sekä uuden tekniikan ja käytäntöjen omaksuminen. Muut työhön liittyvät tekijät, kuten sosiaaliset suhteet ja työn antama arvovalta sekä työn ulkoiset arvot vaihtelivat vastauksissa kirjastotyyppittäin. Esimerkiksi yleisten kirjastojen työntekijät pitivät työn antamaa arvovaltaa tärkeämpänä kuin akateemisissa kirjastoissa työskentelevät; erikoiskirjastossa työskentelevät arvostivat enemmän työn ulkoisia tekijöitä kuin kollegansa yleisissä kirjastoissa.

Tutkimuksen johtopäätös oli, että työhön liittyvät sisällölliset tekijät ovat merkittäviä työtyytyväisyyden tekijöitä, palkalla ei näyttäisi olevan vaikutusta työtyytyväisyyteen. Professori Monia-

rou-Papaconstantinou korosti sitä, että vastaajat olivat tyytyväisiä siihen, että heillä ylipääntänsä oli vielä töitä ja tämä myös vaikutti kyselyn vastauksiin. Hän mainitsi, että kysely olisi kiinnostavaa toistaa nyt uudelleen ja selvittää, millaisia vaikutuksia taloudellisen kriisin pitkeytyminen on työtyytyväisyyteen.

Saksan ikääntyvän väestön kirjastonkäyttö ja tarpeet olivat aiheena professori Petra Dürenin (Hamburg University of Applied Sciences) esityksessä. Tutkimuksessa haluttiin ennakoida yleisten kirjastojen tulevaisuutta ja selvittää, millaisia palveluita ikääntyvä väestö haluaa käyttää ja millaiset kirjaston iäkkäille räätälöimät palvelut ovat heille tärkeitä. Ikääntyneeksi tutkimuksessa katsottiin yli 50-vuotiaat. Yksi motiivi tutkimuksen tekemiselle oli kirjastojen niukkenevat budjetit. Kyselyn tulos osoitti, että kirjastojen räätälöimät palvelut, kuten kirjojen tai muun aineiston viennit kotiin tai ikääntyneille räätälöidyt tapahtumat ja erityisaineistot (äänikirjat) eivät olleet vastanneille tärkeitä vaan iäkkäät odottivat kirjastolta samantyyppisiä palveluita kuin aikuisväestö yleensä.

David Streatfield (Global Libraries Initiative, UK) esitteli eurooppalaisia yleisiä kirjastoja koskevaa kyselytutkimusta, joka on tehty loppuvuodesta 2012. Mukana on ollut 17 Euroopan Unionin maata ja 35 000 vastaajaa. Kyselytutkimusta on täydennetty tietokoneita kirjastossa käyttävien asiakkaiden ryhmähaastattelulla. Tutkimuksen tarkoituksena oli saada käsitys siitä, mikä vaikutus yleisillä kirjastoilla ja erityisesti niiden tarjoamalla ICT-käyttömahdollisuuksilla on EU-kansalaisten elämään; sivutuotteena saadun tiedon käyttäminen kirjastoasioiden edistämiseen. Tutkimuksessa havaittiin muun muassa, että asiakkaat, joille kirjasto tarjoaa ainoan mahdollisuuden käyttää tietokonetta ja internetiä, ovat keskimääräistä useammin ikääntyneitä, vammaisia, matalasti koulutettuja tai etniseen vähemmistöön kuuluvia. Tulos kertoo kirjaston roolista digitaalisen osallisuuden edistäjänä.

Myös Suomen yleiset kirjastot ovat olleet mukana tässä tutkimuksessa ja esityksessä tuli esiin suomalaisen yleisen kirjastolaitoksen korkeatasoisuus. Tutkimuksen loppuraportti ja Suomea koskeva raportti löytyvät opetus- ja kulttuuriministeriön sivulta, osoitteessa: [http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/kansainvaellinen\\_ja\\_eu-yhteistyoe/](http://www.minedu.fi/OPM/Kirjastot/kansainvaellinen_ja_eu-yhteistyoe/)

Osallisuuden ja moninaisuuden teemoihin liittyi myös Ana Novon (Universidade Aberta) ja Margarida Fragonon (Universidade Técnica

de Lisboa) esitys, jonka aiheena oli Lissabonin yleisten kirjastojen saavutettavuushanke. Saavutettava kirjasto on sellainen, joka huomioi asiakkaiden pysyvät tai väliaikaiset toimintarajoitteet ja jossa kaikki voivat asioida yhdenvertaisesti. Hankkeessa lähestyttiin saavutettavuutta pelkkää fyysistä esteettömyyttä laajemmin: siinä selvitettiin niin tiloihin, laitteisiin, henkilökunnan osaamisen kuin vuorovaikutukseen, kuten neuvontaan ja opasteisiin liittyvää saavutettavuutta 15 yleisessä kirjastossa. Selvitys osoitti, että tarkastelluissa kirjastoissa saavutettavuudessa vielä runsaasti kehittämistä. Novo ja Fragoso korostivat tiedon ja asenteisiin vaikuttamisen merkitystä saavutettavuuden edistämisessä.

## Informaatiolukutaidot ja niiden oppiminen

Informaatiolukutaitoesityksissä alkoi näkyä diginatiivin sukupolven tulo kirjastojen ja oppilaitosten käyttäjiksi. Afrodite Malliari, Aspasia Togia, Stella Korobili ja Ilias Nitsos Alexander Technological Educational Institute of Thesalonikista esittelivät kreikkalaisille lukiolaisille tekemänsä selvitystä aiheesta. Tuloksissa näkyi, että siirtyminen nettikulttuuriin vähentää kirjastojen käyttöä. Tästä on heidän mukaansa seurauksena se, että kriittisten tiedonhankinnan ja –käytön taitojen oppiminen unohtuu: nettiselailu ei opeta näitä taitoja. Kreikassa on tämän vuoksi alettu kiinnittää kouluissa enemmän huomiota taitojen arviointiin ja opetukseen. Esittäjien mukaan suurin haaste Kreikassa on, ettei koulussa vielä riittävästi opeteta näitä taitoja.

Jo-Anne Naslund ja Margot Filipenko Brittiläisen Columbian yliopistosta (Kanada) korostivat samaa asiaa mutta yliopistoympäristössä. Uudentyyppisten, tiedonhankintaa ja uuden tiedon tuottamista korostavien opetusmenetelmien käyttöönotto on lisännyt opiskelijoiden tiedonhankinnan ja –haun taitojen tarvetta. He korostivat, että kirjastojen rooli akateemisena opettajana on tämän vuoksi lisääntynyt, mutta tämä onnistuu vain jalkautumalla ja yhteistyössä muun akateemisen yhteisön kanssa.

Kanadalainen tutkimusryhmä Nancy Goebel Albertan yliopistosta, Jessica Knoch Grant MacEwan yliopistosta, Michele Edwards Thomson Red Deer Collegesta ja Sara Sharun Mount Royal yliopistosta esittelivät alustavia tuloksia osana Information Literacy Assessment and Advocacy Pilot

-hanketta tehdystä selvityksestä, jonka tavoite on laatia kirjastojen käyttöön aiempaa luotettavampi ja kustannustehokkaampi menetelmä oppimisen ja informaatiolukutaidon kehittymisen arviointiin. Projektin tulokset olivat vasta alustavia, mutta näyttää siltä, että erilaisten organisaatioiden yksilölliset tarpeet on ainakin jossain määrin mahdollista sovittaa yhteiseen muottiin.

Ann Cullen Simmons Collegesta (USA) esitteli omaa väitöstutkimustaan, jossa hän oli soveltanut fenomenologisia menetelmiä informaatiolukutaitojen opetuksen kehittämisessä yliopistossa. Hän korosti informaatiomaailman kokemisen tutkimisen merkitystä erityisesti postmodernissa maailmassa, jossa opiskelijat kohtaavat valtavan informaation tulvan saamatta usein välineitä tähän kohtaamiseen.

Cullen esitti, että kirjaston ammattiretoriikka korostuu liikaa IL-standardipuheessa ja jää sen vuoksi usein pelkästään kirjastojen sisäiseksi puheeksi. Omassa tutkimuksessaan hän oli analysoinut muiden tieteenalojen oppimistavoitteiden määrittelyä ja otti esille kauppatieteiden liiketoiminnan tiedonhallinnan ja käytön taidot. Niissä korostetaan tiedon käytössä seuraavia aspekteja:

- kontekstuaalinen tiedonkäyttö
- näyttöön perustuva tiedonkäyttö
- luova tiedonkäyttö
- sisäistetty (insight) tiedonkäyttö
- eteenpäin katsominen (ongelman havaitseminen ja ratkaiseminen)
- integroiva ajattelu

Cullenin mukaan olisi hyödyllisempää, jos kirjastojen IL-puhe integroituisi kunkin tieteenalan puhutapaan tiedon ja tietämyksen käyttämisestä erillisen kirjastopuheen ja omien standardien luomisen sijasta. Lisäksi hänkin korosti kirjaston osaamisen yhdistämistä tutkimuksen ja oppimisen prosesseihin muiden toimijoiden kanssa sen sijaan, että ne irrotetaan omaksi erilliseksi kokonaisuudekseen.

Konferenssin perusteella näyttää siltä, että kirjastot ovat joutuneet poliittisen murroksen kohteeksi globalisoitumisen ja taloudellisten kriisien takia. Kirjastolaitoksen peruseriaatteen ja toiminta-ajatus vaativat selkiyttämistä ja esille kaivamista: julkista kirjastolaitosta ei voi enää olettaa itseisarvoksi. Tietopalveluille mobiililaitteet ja niiden luomat uudet käyttökulttuurit asettavat aivan uudenlaisia haasteita. Maailma muuttuu taas ja informaatioala sen mukana.