

Näyttöön perustuva kirjastotyö menetelmänä

Mirja Iivonen

Näyttöön perustuvan kirjastotyön (EBL, evidence-based librarianship, evidence-based library and information practice) perusajatus on yhdistää eri tavoilla hankittu, paras mahdollinen näyttö kirjastossa tapahtuvaan päätöksentekoon ja kirjaston toiminnan kehittämiseen. Pätevän näytön hankkimisessa käytetään hyväksi tutkimusmenetelmiä ja -taitoja. Tänä päivänä, kun kirjastojen pitää koko ajan kehittää toimintaansa tiukkenevien budjettien maailmassa, luotettavan näytön hankkiminen päätöksenteon tueksi on entistakin tärkeämpää.

Käsitteen evidence-based librarianship esitteli ensimmäisen kerran vuonna 1997 Jonathan Eldredge (ks. Bayley & McKibbin 2006). Käsite levisi kirjastomaailmaan lääketieteen puolelta lääketieteellisten kirjastojen kautta. 2000-luvulla on aiheesta järjestetty jo useampia konferensseja (ks. Ovaska 2011) ja myös aihetta käsitteleviä julkaisuja on ehtinyt ilmestyä melko paljon.

Prosessina näyttöön perustuva kirjastotyö muistuttaa hyvin paljon tutkimusprosessia. Se etenee ongelman määrittelystä ja kysymysten asettamisesta kysymysten analysoinnin, näytön keräämisen ja arvioinnin kautta päätöksentekoon ja lopulta prosessin tai muutoksen arviointiin (ks. esim. Bayley & McKibbin 2006, Booth 2006b, Eldredge 2006).

Vaikka näyttöön perustuva kirjastotyö on käsitteenä vielä suhteellisen uusi, toimintatapana se ei sitä ole. Yliopistokirjastot ovat jo pitkään joutuneet rakentamaan toimintansa sen varaan. Näyttöön perustuva kirjastotyö ja akateeminen tutkimus eroavat toisistaan kuitenkin siinä, että näyttöön perustuva kirjastotyö on selvästi kytketty kirjastossa tehtävään päätöksentekoon, toiminnan kehittämiseen ja havaittujen ongelmien ratkaisemiseen. Tutkimustietoa käytetään siinä aina suhteessa tietyn kirjaston olosuhteisiin.

Relevantit kysymykset tärkeitä

Näyttöön perustuvan kirjastotyön lähtökohtana olevat kysymykset nousevat kirjastokontekstista. Kysymiseen liittyy epävarmuuden tunnistaminen ja sen myöntäminen, että päätöksenteon tueksi tarvitaan näyttöä. Kysymysten pitää olla relevantteja ja myös sellaisia, että niihin voidaan vastata. Ne voivat olla luonteeltaan joko ennuste-, interventio- tai kartoitettavia kysymyksiä. (Booth 2006a)

Ennustekysymyksillä pyritään sananmukaisesti ennustamaan jonkin prosessin tai tapahtuman tulosta tai seurausta tietyissä olosuhteissa. Tyypillinen ennustekysymys on esimerkiksi seuraava: ”Parantaako ensimmäisenä opiskeluvuonna annettava tiedonhankintataitojen opetus yliopisto-opiskelijoiden opiskelutaitoja?”

Interventiokysymyksillä verrataan kahden tai useamman teon paremmuutta ja onnistumista. Niillä pyritään puuttumaan johonkin tilanteeseen. Esimerkiksi sopii seuraava kysymys: ”Tuottaako e-kurssikirjojen hankinta opiskelijoille paremman kurssikirjojen saatavuuden kuin painettujen kurssikirjojen hankinta samansuuruisen budjetin rajoissa?”

Kartoittavat kysymykset ovat kuin maaston kartoitusta. Ne pyrkivät vastaamaan kysy-

mykseen ”miksi?”. ”Miksi me edelleen teemme näin?”, ”Miksi käyttäjät edelleen tulevat kirjastoon?”, ”Miksi tutkijat eivät halua tallentaa julkaisujaan yliopiston julkaisuarkistoon?”. Booth (2006a) korostaa, että miksi-kysymykset ovat tärkeitä. Kirjaston asiantuntijoiden ei pitäisi ottaa mitään itsestäänselvyytenä.

Kysymyksiin vastaaminen vaatii näyttöä ja todistusvoimaa. Näyttö voi perustua tutkimustietoon, mutta se voi olla myös kirjaston henkilökunnan havainnoimaa tai käyttäjien raportointia (Partridge & Hallam 2005, Booth 2006b). Oleellista on, että näyttö on perusteltua ja käytökelpoista. Käyttäjien raportointia ja henkilökunnan havainnoima näyttö tuovat prosessiin mukaan tarpeellisen, kirjastokäytännöstä nousevan pragmaattisen näkökulman. Tutkimustaitojen ja –metodien osaaminen ja käyttäminen puolestaan lisäävät näytön luotettavuutta ja vakuuttavuutta.

Käyttäjien raportointia näyttö

Kirjastojen käyttäjäkyselyt ovat tyypillinen tapa kerätä näyttöä käyttäjiltä, samoin kirjastojen erilaiset asiakaspalauttejärjestelmät. Asiakaspalautteen säännöllinen tarkastelu voidaan suorittaa esimerkiksi vuosittain asiakaspalautetilinpäätöksenä, kuten olemme Tampereen yliopiston kirjastossa tehneet vuodesta 2007 lähtien (Nissilä & Partanen 2008). Säännölliset tapaamiset eri asiakasryhmien kanssa ovat myös osoittautuneet omassa kirjastossamme hyvin hyödylliseksi tavaksi kuunnella asiakkaiden ääntä. Tapaamisten etu kyselyihin verrattuna on niihin liittyvä vuorovaikutus, jolloin puolin ja toisin voidaan kysyä jatkokysymyksiä.

Käytettäessä asiakkailta tulevaa palautetta näyttönä on kuitenkin tärkeää tunnistaa eri käyttäjäryhmät ja niiden erilaiset tarpeet. Kuten McKnight ja Booth (2009) huomauttavat, ei ole olemassa tyypillistä käyttäjää, ”customers don’t come as ”one size fits all”. Eri käyttäjillä on erilaisia kirjastoa koskevia käsityksiä ja odotuksia, jotka pohjautuvat sekä kirjastomaailmaan että käyttäjien

omaan elämismaailmaan ja aiempiin kokemuksiin. (Yu et al. 2008).

Käyttäjien käsitykset ja odotukset myös muuttuvat ajan myötä, mikä korostaa tarvetta kerätä asiakaspalautetta ja toteuttaa käyttäjäkyselyjä säännöllisesti. Vanhojen käsitysten vangiksi ei kannata jäädä. Niin ikään on tärkeää kuunnella ja tunnistaa ns. hiljaisia viestejä ajoissa, jolloin voidaan välttyä virheratkaisuilta.

Kirjaston henkilökunnan havainnoima näyttö

Päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä tarvittava näyttö voi olla myös kirjaston henkilökunnan keräämää ja havainnoimaa. Tilastot ovat tyypillinen kirjaston henkilökunnan keräämä näyttö ja tilastot kerätään – tai tulisi kerätä – juuri käyttöä varten. Liekö koulutuksen vai jonkun muun tekijän aiheuttamaa, kirjastoalan koulutuksen saaneet monesti vierastavat tilastoja eivätkä osaa hyödyntää niitä. Kuitenkin juuri erilaiset tilastolliset tunnusluvut on hyvä tapa kuvata kirjaston toiminnan laajuutta esimerkiksi oman kehysorganisaation päättäjille. Koska tilastot yleensä kerätään huolellisesti ja niissä käytetyt käsitteet on myös määritelty tarkasti, tilastot tarjoavat luotettavaa näyttöä myös päätöksenteon tueksi.

Asiakaspalvelussa, eli kirjastopalveluiden etulinjassa työskentelevällä henkilökunnalla on silmäkin keskeinen rooli näytön tuottamisessa. Kiinnostavaksi tämän näytön arvioinnin tekee se, että kaikki käyttäjät eivät enää tule kirjastoon fyysisesti vaan käyttävät kirjaston palveluja verkon kautta. Tällöin kysymys kuuluukin, missä on se asiakaspalvelun etulinja, josta pitäisi saada näyttöä kirjastopalveluiden kehittämiseen. Riippumatta siitä, tapahtuuko asiakaspalvelu palvelutiskissä kirjastossa vai verkon kautta, etulinjassa olevien työntekijöiden havainnoima tieto on arvokasta.

Kirjastoissa voidaan suorittaa myös systemaattista havainnointia. Olemme omassa kirjastossamme jo useampaan kertaan kartoittaneet kirjaston tilojen käyttöä ns. monitoring-menetelmällä (ks. esim. Lehto et al. 2010, Lehto et al.

2011). Kokoelmien kartoittamista kokoelmakartan avulla on kirjastossamme tehty vuodesta 2006 lähtien ja tuloksena on jo noin 20 eri aihealueen kokoelmien kartoitus. Kokoelmakartassa otetaan huomioon sekä kokoelmien sisältö että kokoelmien käyttö. (Ks. esim. Hyödynmaa 2009, Hyödynmaa et al. 2010). Lähdeanalyysin avulla olemme myös tarkastelleet, miten kirjaston kokoelmat näkyvät väitöskirjojen lähdeluetoissa ja näin ollen omalta osaltaan myötävaikuttavat tohtoritutkintojen suorittamiseen (Iivonen et al. 2009).

Tutkimuslähtöinen näyttö

Kirjastot voivat käyttää päätöksentekonsa ja kehittämisenä tukena myös olemassa olevaa tutkimustietoa. Kirjastoalan oman tutkimuksen seuraaminen ja hyödyntäminen on tärkeää, mutta tutkimukseen pohjautuvaa näyttöä voi löytyä myös oman alan ulkopuolelta, esimerkiksi käyttäytymistieteistä.

Tutkimuslähtöistä näyttöä kirjastoissa voidaan hankkia myös tekemällä itse tutkimusta. Kirjastoissa tehdään tutkimuksia ja erilaisia selvityksiä enemmän kuin mitä niistä kerrotaan julkaisuina. Pohjois-Amerikassa tehdyn tutkimuksen (Powell et al., 2002) mukaan monet kirjastonhoitajat kyllä seuraavat tieteellisiä aikakauslehtiä säännöllisesti (90 % vähintään yhtä) ja melko moni (40 %) tekee myös työtehtäviin liittyvää tutkimusta joko ajoittain tai usein. Sen sijaan vain osa heistä (26 %) on itse julkaissut tutkimustuloksia. Myös Eldredge (2006) toteaa, että vaikka kirjastonhoitajat esittävät usein konferensseissa postereita ja muita esityksiä, he eivät silti julkaise artikkeleita vertaisarvioituissa lehdissä. Hänen mukaansa tähän voi olla syynä kirjastoalan ammatilliset kannustimet, joilla rahoitetaan ja tuetaan konferenssiin osallistumista, mutta ei riittävästi vertaisarvioitujen artikkelien kirjoittamista.

Kirjastoissa tehtyjen tutkimusten vähäistä julkaisemista voi pitää puutteena, koska julkaisemisesta hyötyisivät muut kirjastot. Sen lisäksi, että saatujen tulosten julkaiseminen kasvattaisi kirjas-

toalan yhteistä tietopohjaa, muut kirjastot voisivat saada niiden kautta hyviä malleja omassa ympäristössään toteutettaville tutkimuksille.

Näytön arviointi

Kun tarvittava näyttö on kerätty, sitä täytyy tarkastella kriittisesti. Aivan kuten tutkimuksella, myös näyttöön perustuvalla kirjastotyöllä on omat aineiston arvioinnissa käyttämänsä kriteerit. Oleellista on se, että näyttöön perustuvan kirjastotyön näkökulmasta näytön laadun lisäksi arvioidaan myös näytön käytettävyyttä (Eldredge 2006). Näyttöä arvioitaessa on kysyttävä:

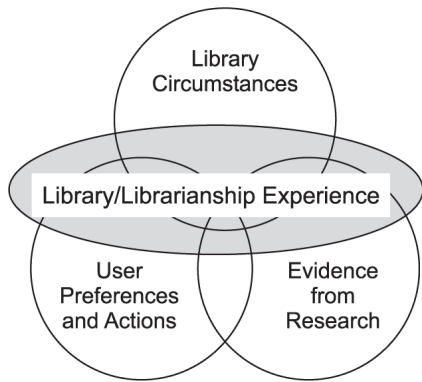
1. Näytön pätevyyttä. Jos kyseessä on tutkimuksesta saatu näyttö, on kysyttävä muun muassa, onko tutkimuksella todistusarvoa, oliko tutkimus fokusoitu selkeästi ja oliko käytetyt menetelmät sopivia ja selkeästi kuvattuja. Näytön pätevyyden arviointi on hyvin lähellä määrällisen tutkimuksen validiteetin arviointia.

2. Näytön uskottavuutta ja toistettavuutta. Tutkimuksesta saatua näyttöä arvioitaessa on kiinnitettävä huomio muun muassa siihen, kuinka edustava populaatio oli, kuinka suuri oli vastausprosentti ja onko metodologiset rajoitukset otettu huomioon. Nämä kysymykset ovat lähellä määrällisen tutkimuksen reliabiliteetin arviointia.

3. Näytön käytettävyyttä. Tutkimuksia arvioitaessa on kysyttävä muun muassa, auttavatko ne kirjastoja niiden omassa ympäristössä ja voiko niitä soveltaa omassa kirjastossa. Mitkä soveltamisen seuraamukset olisivat omassa kirjastossa suhteutettuna esimerkiksi kustannuksiin tai asiakkaiden asenteisiin? Mitä paikallisesti kerättyä lisäinformaatiota tarvitaan?

Näytön käyttö

Näyttöön perustuvan kirjastotyön ydin on tehdä parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuvia päätöksiä kirjastopalvelujen ja -käytäntöjen parantamiseksi. Kirjaston päätöksenteossa on tutkimusperustaisen näytön lisäksi otettava huomioon kirjaston olosuhteet (esim. budjetti ja henkilökunnan koulutustaso), asiakkaiden käyttäyty-



Kuvio 1. Näyttöön perustuvan kirjastotyön malli Bailey'n ja McKibbonin (2006) esittämänä.

minen ja mieltymykset sekä kirjaston kokemusmaailma (esim. työntekijöiden kokemus ja kulttuuriset tekijät). Bailey ja McKibbon (2006) esittävät tätä kuvaavaan näyttöön perustuvan kirjastotyön mallin. (Ks. Kuvio 1.)

Kun luotettavaan näyttöön perustuvat päätökset kirjastopalveluiden tai –käytäntöjen kehittämiseksi on tehty, on tärkeää viedä ne käytäntöön. Päätös voi koskea jonkin asian muuttamista ja tekemistä toisella tavalla, jonkin uuden asian aloittamista tai jostain vanhasta luopumista. On tärkeää, että päätös konkretisoituu ilman suurempaa viivettä tekoina.

Hankitusta näytöstä voi kuitenkin seurata myös päätös, ettei ole syytä muuttaa jotain käytäntöä. Olemme omassa kirjastossamme jo pariinkin otteeseen tarkastelleet hinta- ja käyttötietojen perusteella, olisiko paljon käytettyjen e-lehtien tilaaminen yksittäislehtinä meille parempi vaihtoehto kuin niiden hankkiminen isojen pakettien (esim. Science Direct, Springer, Wiley-Blackwell) kautta, ja todenneet, ettei se sitä ole – ainakaan vielä. Jos näyttöön perustuva päätös on, ettei nykyistä käytäntöä ole syytä muuttaa, perustelut päätökselle on tuotava julki. Muuten näytön kerääjille jää tunne turhasta työstä.

Prosessin ja muutoksen arviointi

Näyttöön perustuva kirjastotyö ei prosessina pää-

ty päätösten tekemiseen ja niiden implementointiin, vaan prosessiin kuuluu olennaisena osana myös tulosten arviointi, saavutettujen tulosten vertaaminen aiottuihin tuloksiin esimerkiksi tarkastelemalla, onko haluttu muutos saatu aikaan. Jos haluttua tulosta ei ole saatu aikaiseksi, voidaan tilanne aina arvioida uudestaan ja päätöskin voidaan muuttaa. Tärkeää on arvioida myös prosessin sujuvuus, koska myös prosesseista voi oppia.

Prosessin arviointiin liittyen on arvokasta jakaa tulokset myös muiden kanssa, esimerkiksi artikkelien tai konferenssiesitysten välityksellä. Tänä päivänä, kun monilla kirjastoilla on omat verkkolehtensä ja bloginsa, ne tarjoavat nopean julkaisukanavan oman toiminnan esittelemiselle.

Eldredge (2006) korostaa, että tulosten jakaminen muiden kanssa on tärkeää silloinkin, kun tulokset eivät ole dramaattisia tai uusia. Jos raportoimme vain uusista ja dramaattisista tuloksista, saatamme helposti vääristää käsitystämme kirjastotodellisuudesta.

Mitä hyötyä?

Näyttöön perustuvan kirjastotyön suurin hyöty on eittämättä siinä, että se parantaa kirjastopalveluiden ja –käytäntöjen laatua. Tutkimusmenetelmien ja –taitojen hyödyntäminen kirjastotyön tarkastelussa varmistaa, että kirjastopalvelut ovat ajantasaisia ja luotettavia myös nopeasti muuttuvassa ympäristössä.

Näyttöön perustuvan kirjastotyön iso etu on myös siinä, että se antaa kirjastoille välineet osoittaa omien palveluidensa, toimintojensa ja resursiensa tilan kirjaston ulkopuolisille toimijoille, esim. kirjastojen rahoittajille. Tänä päivänä on aiempaa tärkeämpää kertoa, mihin kirjasto käyttää sille myönnettyt varat ja mitä vaikuttavuutta kirjaston palveluilla on. Tilojen monitoring-tarkastelun avulla olemme Tampereella pystyneet vakuuttamaan, että huolimatta kirjaston tarjoaminen verkkopalveluiden lisääntymisestä, kirjastolla fyysisenä tilana on edelleen keskeinen asema yliopistossa. Kokoelmakarttaan perustuvien analyysien avulla olemme päässeet hyvin keskustele-

maan kokoelmista ja niiden kehittämisestä tiedeyhteisön edustajien kanssa.

Kirjaston sisällä näyttöön perustuva kirjasto työ myös voimaannuttaa kirjaston henkilökuntaa (Greenwood & Cleeve 2008). Kun kirjaston työntekijät ovat mukana luotettavan näytön hankkimisessa, se lisää heidän omistajuuttaan ja uskoaan omaa työtään kohtaan. Usein kirjasto työtä koskevan näytön kerääminen lisää myös yhteistyötä kirjaston sisällä, mikä ei sekään ole vähäpätöinen seikka. 📖

Lähteet:

Bailey, L. & McKibbin, A. (2006): Evidence-based librarianship: a personal perspective from the medical nursing realm. *Library Hi Tech* 24 (3): 317-323.

Booth, A. (2006a): Clear and present questions: formulating questions for evidence based practice. *Library Hi Tech* 24 (3): 355-368.

Booth, A. (2006b): Counting what counts: performance measurement and evidence-based practice. *Performance Measurement and Metrics* 7 (2): 63-74.

Eldredge, J. (2006). Evidence-based librarianship: the EBL process. *Library Hi Tech* 24 (3): 341-354.

Greenwood, H. & Cleeve, M. (2008): Embracing change: evidence-based management in action. *Library Management* 29 (3): 173-184.

Hyödynmaa, M. (2009): Kokoelmakartta Tampereen yliopiston kirjastossa. Teoksessa *Johtamishaasteena muutos – kirjasto akateemisessa yhteisössä*. Toim. M-L Huotari & Anne Lehto. Tampere, Tampere University Press. Sivut 136-160.

Hyödynmaa, M., Ahlholm-Kannisto, A. & Nurminen, H. (2010): How to evaluate library collections: a case study of collection mapping. *Collection Building* 29 (2): 43-49.

Iivonen, M., Nygren, U., Valtari, A. & Heikkilä, T. (2009). Library collections contribute to doctoral studies: citation analysis of dissertations in the field of economics and administration. *Library Management* 30 (3): 185-203.

Lehto, A., Mäkelä, S. & Nissilä, P. (2010): Asiakkaiden havainnointia kirjastossa monitoring-menetelmällä. *Bulletiini* (1). Luettavissa osoitteessa <http://www.uta.fi/kirjasto/bulletiini/arkisto/2010.html#monitoring>

Lehto, A. Toivonen, L. & Iivonen, M. (2011): University library premises: The evaluation of customer satisfaction and usage. Teoksessa *Access to Knowledge*, Toim. J. Lau, A. M. Tammara & T. Bothma. Painossa.

McKnight, S. & Booth, A. (2009): Identifying Expectations is Key to Evidence based Service Delivery. *Evidence Based Library and Information Practice* 5 (1): 26-31.

Nissilä, P. & Partanen, M. (2008): Asiakaspalautteen hyödyntäminen kirjaston toiminnassa ja sen kehittämisessä. *Bulletiini* (3). Luettavissa osoitteessa <http://www.uta.fi/kirjasto/bulletiini/arkisto/2008.html#asiakaspalautteet>

Ovaska T. (2011): Kirjastot ja näytön paikka – EBLIB luotaa tutkimukselliseen näyttöön perustuvaa kehittämistä. *Signum* (5): 18-23.

Partridge, H. & Hallam, G. (2005): Educating the Millennial Generation for evidence based information practice. *Library Hi Tech* 24 (3): 400-419.

Powell, R.R., Baker, L.M. & Mika, J.J. (2002): Library and information science practitioners and research. *Library & Information Science Research* 24 (1): 49-72.

Yu, L., Hong, Q., Gu, S. & Wang, Y. (2008): An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL”, *Journal of Documentation* 64 (4): 511-551.

Tietoa kirjoittajasta:

Mirja Iivonen, kirjastonjohtaja
Tampereen yliopiston kirjasto
Email. Mirja.iivonen@uta.fi