

“Voi pojat, kun tietäsitte...”  
Arkaluontoiset aiheet yleisten kirjastojen tietopalvelutilanteissa

Harri Parviainen

Tampereen yliopisto  
Informaatiotutkimuksen laitos  
Pro gradu -tutkielma  
Toukokuu 2008

TAMPEREEN YLIOPISTO  
Informaatiotutkimuksen laitos

PARVIAINEN, HARRI: "Voi pojat, kun tietäsitte...": Arkaluontoiset aiheet yleisten kirjastojen tietopalvelutilanteissa  
Pro gradu –tutkielma, 127 s., 2 liites.  
Informaatiotutkimus  
Toukokuu 2008

---

Tutkimus kuuluu tietopalvelutyön (reference work) tutkimuksen piiriin. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten yleisten kirjastojen kirjastonhoitajat käyttäytyvät ja toimivat tietopalvelutilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoisia aiheita sekä mitkä aiheet kirjastonhoitajat kokevat arkaluontoisiksi. Lisäksi selvitetään, miten kirjastonhoitajat kokevat roolinsa sekä kirjastonhoitajaan kohdistetut vaatimukset tietopalvelutilanteissa ja muuttuvatko ne arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä.

Keskeisenä viitekehyksenä on käytetty aiemman tutkimuskirjallisuuden lisäksi tietopalvelutyön oppaita ja ohjeistuksia.

Tutkimus toteutettiin pääosin talvella 2008 teemahaastattelemalla yleisten kirjastojen kirjastonhoitajia. Teemahaastatteluihin osallistui kahdeksan kirjastonhoitajaa. Tutkimuksen aineistossa on käytetty myös vuonna 2006 suoritettua tutkimuksen pilottihaastattelua. Yhteensä tutkimukseen osallistui yhdeksän kirjastonhoitajaa neljästä eri kaupungista.

Tutkimus osoitti, että tietopalvelutilanteissa kohdataan eniten lääketieteellisiä ja sosiaaliin ongelmiin liittyviä arkaluontoisia aiheita. Kirjastonhoitajat käsittelevät arkaluontoisia aiheita hienovaraisesti ja korostetun asiallisesti. Kirjastonhoitajat tuntevat olevansa vastuussa asiakkaan kokemista tunteista arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä. Kirjastonhoitajat muodostavat kuvan työstään itsenäisesti ja määrittävät työmenetelmiään koskevat painotukset ilman ohjeistusta tai teoreettista tietoa. Neuvontahaastattelussa arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä suositaan inklusiota sekä suljettuja kysymyksiä. Menetelmistä avautuminen sekä neutraalit kysymykset koetaan epäkäytännöllisiksi. Kirjastonhoitajat tekevät tietopalvelutilanteissa päätöksiä intuitiivisesti. Intuitiolla perustellaan toimintaa varsinkin arkaluontoisten aiheiden käsittelyn yhteydessä. Kirjastonhoitajat kokevat, ettei kirjastonhoitajan rooli muutu merkittävästi, vaikka siihen kohdistetut vaatimukset kasvavat. Arkaluontoiset aiheet eivät vaikuta merkittävästi rooleihin.

Tutkimuksen tulokset vahvistavat osaksi aikaisempien tutkimusten tuloksia esimerkiksi arkaluontoisiksi koettujen aiheiden identifioinnin suhteen. Uutta tietoa tutkimus tuo kirjastonhoitajien käyttäytymisestä, intuitiivisesta ajattelusta sekä työmenetelmistä tietopalvelutilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoisia aiheita.

Asiasanat: tietopalvelu, yleiset kirjastot, kirjastonhoitajat

## Sisällysluettelo

1.	Johdanto.....	5
2.	Tutkimuksen esittely .....	7
3.	Tutkimuksen käsitteet .....	11
3.1.	Mitä on viestintä? .....	11
3.2.	Mitä on nonverbaalinen viestintä?.....	13
3.3.	Mikä on neuvontahaastattelu?.....	14
3.4.	Yleisten kirjastojen tietopalvelu .....	16
3.5.	Kirjastonhoitajien roolit ja roolien kautta heihin kohdistuvat vaatimukset .....	18
3.6.	Arkaluontoisuus.....	22
3.6.1.	Arkaluontoisuuden ja hienotunteisuuden määritelmä.....	22
3.6.2.	Arkaluontoisten aiheiden vaikutus tunteisiin ja keskinäisviestintään.....	26
3.6.3.	Arkaluontoiset aiheet tietopalvelutilanteessa .....	27
4.	Neuvontahaastattelu osana tietopalvelutilannetta .....	30
4.1.	Sense-making-teoria neuvontahaastattelujen tutkimuksen taustalla .....	30
4.2.	Neuvontahaastattelua koskevan tutkimuksen peruslinjat .....	30
4.2.1.	55 prosentin sääntö ja sen kritiikki .....	32
4.2.2.	Tietopalvelutilanne vuorovaikutuksena .....	33
4.3.	Neuvontahaastattelukeskeisyyden kritiikkiä.....	36
4.4.	Aiemman tutkimuksen hedelmät.....	38
4.4.1.	Lähestyminen.....	40
4.4.2.	Neuvontahaastattelu .....	44
4.4.2.1.	Kirjastonhoitajan intuitio.....	45
4.4.2.2.	Tietopalvelutilanteen ensimmäiset 30 sekuntia .....	46
4.4.2.3.	Suljetut, avoimet ja neutraalit kysymykset.....	47
4.4.2.4.	Inklusio .....	50
4.4.2.5.	Avautuminen.....	51
4.4.3.	Päätösvaihe .....	52
4.5.	Yhteenveto .....	55
5.	Tutkimusmenetelmät.....	58
5.1.	Teemahaastattelu .....	58
5.2.	Aineiston kerääminen, muokkaus ja tematisointi.....	59
5.3.	Aineiston analysointi .....	65

5.4.	Kirjastonhoitajien kertomukset aiemman tutkimuksen viitekehyksessä .....	69
6.	Kirjastonhoitajat, tietopalvelutilanne ja arkaluontoiset aiheet.....	72
6.1.	Luonteenpiirteet, roolit ja vaatimukset .....	72
6.1.1.	Positiiviset ja negatiiviset luonteenpiirteet.....	72
6.1.2.	Arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä tarvittavat luonteenpiirteet .....	73
6.1.3.	Perinteinen kirjastonhoitaja .....	75
6.1.4.	Rooleihin kohdistetut vaatimukset.....	78
6.1.5.	Ohjeistus ja koulutus.....	83
6.1.6.	Vastuu tietopalvelutilanteesta.....	84
6.1.7.	Kirjastonhoitajan rooli arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä .....	85
6.1.8.	Yhteenveto.....	86
6.2.	Arkaluontoisiksi koetut aiheet.....	89
6.2.1.	Lääketiede .....	90
6.2.2.	Sosiaaliset ongelmat.....	92
6.2.3.	Oikeustiede .....	93
6.2.4.	Muut aiheet.....	94
6.2.5.	Yhteenveto.....	96
6.3.	Tietopalvelutilanne ja arkaluontoiset aiheet .....	96
6.3.1.	Lähestyminen.....	96
6.3.2.	Neuvontahaastattelu .....	99
6.3.2.1.	Arkaluontoiset aiheet neuvontahaastattelussa .....	101
6.3.2.2.	Suljetut, avoimet ja neutraalit kysymykset.....	104
6.3.2.3.	Inklusio ja avautuminen .....	108
6.3.3.	Neuvontahaastattelun ja tietopalvelutilanteen päättäminen .....	110
6.3.4.	Intuitio .....	112
6.3.5.	Yhteenveto.....	113
7.	Johtopäätökset.....	116
	Lähteet.....	123
	Liitteet .....	128
	Liite 1. Haastattelurunko .....	128

“Questions are never indiscreet. Answers sometimes are.” Oscar Wilde.

## 1. Johdanto

Kirjastonhoitajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on tällä hetkellä yksi tutkituimmista kirjastotieteen alueista. Vaikka tietopalvelutyön (*reference work*) tutkimuksella on pitkät perinteet, tietopalvelutilanteiden ja erityisesti neuvontahaastattelun (*reference interview*) tutkimus otti aimo loikan eteenpäin vasta 1980-luvun puolivälissä. Vuonna 1986 julkaistiin Peter Hernonin ja Charles McCluren kuuluisa artikkeli *Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule*, joka tutkimusotteellaan ja tuloksellaan herätti keskustelua ja poiki runsaasti jatkotutkimuksia. Hernonin ja McCluren tutkimuksen mukaan tietopalvelussa käytävistä vuorovaikutustilanteista vain 55 prosenttia päättyy siten, että asiakas saa tarvitsemansa informaation.

Tutkimuskenttä laajeni tutkimuksen painopisteen siirryttyä systeemikeskeisestä näkökulmasta informaation käyttöön ja käyttäjiin. Ennen 1980-lukua tietopalvelua koskevassa tutkimuksessa ja evaluoinnissa keskityttiin pääasiassa tietopalvelutilanteen tulokseen, vastaukseen, jonka kirjastonhoitaja antaa asiakkaan esittämään kysymykseen tai pyyntöön. Hernonin ja McCluren 55 prosentin sääntö herätti vastadiskurssin, jonka mukaan muutkin tietopalvelutilanteen aspektit kuin vain oikea vastaus vaikuttavat tietopalvelutilanteen onnistumiseen. (Radford 1999, 9.)

Keskeiseksi tutkimuskohteeksi kirjastonhoitajan ja asiakkaan välisessä keskinäisviestinnässä nousi neuvontahaastattelu. Neuvontahaastattelulla tarkoitetaan tietopalvelutilanteessa kirjastonhoitajan suorittamaan haastattelua, jonka tavoitteena on tarkentaa asiakkaan tiedontarvetta. Asiakkaan alkuperäistä kysymystä tai pyyntöä pyritään tarkentamaan niiden vastausten pohjalta, jotka asiakas antaa tiedonvälittäjän esittämiin jatkokysymyksiin. (Dervin & Dewdney 1986, 506–511.) Nykyään neuvontahaastattelu nähdään monimutkaisena prosessina, jota ei pystytä tyhjentävästi tutkimaan pelkistetyistä lähtökohdista. Esimerkiksi neuvontahaastattelun onnistuminen voidaan määrittää neuvontahaastattelun relaatiokeskeisten tekijöiden eli keskinäisviestinnässä esiin nousseiden tunteiden ja asenteiden sekä sisältöpohjaisten tekijöiden eli esimerkiksi kirjastonhoitajan antaman vastauksen hyödyllisyyden kautta. (Radford 1999, 3.)

Tietopalvelutilanteiden kirjo on valtava. Marie L. Radford painottaa kirjassaan *The Reference Encounter*, että runsaasta tutkimuksesta huolimatta sekä tietopalvelu että kirjastonhoitajien asenteet

ja käytös tietopalvelutilanteissa koetaan yhä huonosti kartoitetuksi alueeksi (Radford 1999, 3–5, Jardine 1995, 478). Erityisesti suomalainen tietopalvelutyötä koskeva tutkimus loistaa poissaolollaan. Pääosin alaa tutkitaan Yhdysvalloissa. Eräs vähemmän tutkittu osa-alue on arkaluontoisten aiheiden käsittely tietopalvelutilanteissa. Kirjastotieteessä arkaluontoisuuden peruselementit, kuten arkaluontoisten aiheiden määrittely ja arkaluontoisuuden määrittelevä käsitteistö, on jätetty tulkinnanvaraisiksi.

Arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn liittyvät vahvasti kirjastonhoitajan ja asiakkaan ottamat roolit. Näiden roolien pohjalta sekä kirjastonhoitajat että asiakkaat säätelevät tunteidensa ilmaisua. Radfordin (1999, 105) mukaan tietopalvelutilanteissa tapahtuvassa keskinäisviestinnässä vuorovaikutukseen liittyy positiivisia ja negatiivisia tunteita ja tunnepohjaisia reaktioita. Negatiivisista tunteista arkaluontoisuuteen liitetään usein pelko ja epävarmuus.

Tämä tutkimus pyrkii valottamaan kirjastonhoitajien ajatuksia, tunteita ja käytäntöjä tietopalvelutilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoisia aiheita. Tietopalvelutilanteen viitekehys on muokattu keskinäisviestinnän näkökulmasta. Työssä tutkitaan kirjastonhoitajien rooleja, heihin kohdistettuja vaatimuksia sekä tietopalvelutilanteissa käytettyjä menetelmiä. Tutkimusta varten on haastateltu yhdeksää kirjastonhoitajaa, joiden kertomusten perusteella on pyritty valaisemaan tietopalvelutyössä tapahtuvan vuorovaikutuksen perustaa asiakkaan vastaanottamisesta tietopalvelutilanteen päättymiseen.

Tutkimus on jaettu seitsemään lukuun. Luvussa kaksi ja kolme esitellään tutkimusasetelma, tutkimuksen tavoitteet sekä keskeiset käsitteet. Tämän lisäksi määritellään kirjastonhoitajien roolit ja kuvaillaan niihin kohdistettuja vaatimuksia. Luvussa neljä paneudutaan tietopalvelutilannetta ja erityisesti neuvontahaastattelua koskevaan aikaisempaan tutkimukseen sekä esitellään aikaisemman tutkimuksen tulosten ja tietopalvelutilanteeseen liitetyn ohjeistuksen kautta tietopalvelutilanteissa esiintyviä toimintatapoja sekä viestinnän muotoja. Luvussa viisi esitellään tutkimuksen empiirisessä osiossa käytettävät tutkimusmenetelmät sekä esitellään tutkimuksen aineiston keräämisen ja analysoinnin kulkua. Luvuissa kuusi ja seitsemän raportoidaan, analysoidaan ja kootaan yhteen tutkimuksen tulokset sekä tehdään niistä johtopäätökset.

## 2. Tutkimuksen esittely

*”Mulle tuli silloin heti mieleen yksi tapaus, joka tapahtui about ensimmäisellä tai toisella viikolla [...] sijaisuuden alkamisesta ((haastateltavan edellisessä työpaikassa)). En heti nähnyt, kun meillä oli siellä todella huonossa paikassa tiski, että viereen tuli sellanen nuori nainen, ehkä 18-vuotias. Sanoi, että hei ja esitti tosi huonosti muotoillun kyssäriin. Jotain sain selville, että onko kirjoja siitä, mitä pitäis tehdä kun joku on kuollut. [...] No mä toistin hänelle, että kirjoja siitä että joku on kuollu. Että mistä näkökulmasta sä haluisit aineistoa. Taisin mainita, että psykologiaa, oikeustiedettä. Hän siis vieläkin seiso siinä tiskin kulmalla ja mä olin tiskissä viistottain, ja silloin mä tajusin, että varmaan hänen on vaikee nyt tarkentaa. Oli ihan hiljaa ja muttristi suuta kuin olisi miettinyt. [...]*

*No vähän aikaa mä katoin häntä ja toinen vaan mielti. Oli vähän sellanen vaivautunu. Sitten mä kysyin suoraan siltä, tarviiko hän kirjoja siis sen takia, että häneltä itseltään on kuollut läheinen vai jotain muuta. En muista miten mä sen muotoilin, mutta kuitenkin tyttö vastas lyhyesti että joo. Voit uskoa, kun onhan toi kyssäri aika laaja ja muutenkin hankala aihe, että helpottu huomattavasti. Mä sanoin hänelle, että istu alas tohon. Että katsotaan yhdessä tästä koneelta millasta meillä on. [...]*

*No hän istu ja mä kysyin, että minkälaista. Ja siinä vaiheessa sitten hän sanoi ensimmäisen kerran, että hautajaisia varten. [...] No, me yhdessä katsottiin koneelta ja käytiin hyllyillä varmaan jotain 15 minuuttia. [...] Ja jossain vaiheessa kysyin, että onko vainaja mies, ja oli siinä muitakin vielä tarkentavia, kun etsittiin värssykirjoja. [...] Ei hän vaikuttanut sitten enää mitenkään vaivautuneelta. Että uskalsin kysyä sitten suhdetta vainajaan. Tai siis ei siinä loppuvaiheessa käynytäkään enää mielessä ne alun ongelmat. [...] En mä mitään osanottoja esittänyt, mut kyllähän sitä voi... Ilmeillä ja eleillä... [...] Ja että ei sitten ole sellainen, että kokeiles nyt noita hakusanoja tossa päätteellä. [...]*

*[Asiakas] sanoi sitten jossain vaiheessa, että eiköhän nämä riitä. Mä sanoin, että toivottavasti. Pyysin etsimään minut uudestaan käsiin, jos tulee vielä jotain mieleen tai ne ei kotona ole tyytyväisiä. [...]*

*Vähän vaikeeta kuvailla. Mut kuitenkin oli sellanen olo koko päivän, että ei helvetti. (naurua) [...] Olin tosi tyytyväinen itseeni ja työ tuntu tosi hyvältä. Tietenkin vähän surumielinen.” (H7)*

Yllä oleva sitaatti on kirjaston tietopalvelussa työskentelevän naisen kertomuksesta. Kirjastonhoitaja kohtasi työssään asiakkaan, jolla oli vaikeuksia kertoa tiedontarpeestaan. Tähän luultavasti vaikuttivat aiheen arkaluontoisuus, epätietoisuus käyttäytymismalleista, pelko kirjastonhoitajan reaktiosta sekä pelko noloon tai epämiellyttävään tilanteeseen joutumisesta. Kirjastonhoitaja joutui tekemään ratkaisuja ja ohjasi tietopalveluprosessia päätöstensä mukaan. Asiakkaan mielipidettä tietopalvelutilanteesta emme luultavasti koskaan saa selville, mutta kirjastonhoitajan suorittaman evaluoinnin perusteella asiakas sai haluamansa informaation ja poistui

tyytyväisenä paikalta. Tässä tutkimuksessa keskityn siihen, miten kirjastonhoitajat kokevat arkaluontoisia aiheita sisältävät tietopalvelutilanteet, erityisesti neuvontahaastattelut.

Yleisessä kirjastossa työskentelevä kirjastonhoitaja kohtaa työpäivänsä aikana asiakkaita, joiden tiedontarpeet sekä esittämät kysymykset vaihtelevat suuresti. Kirjastonhoitaja joutuu työssään kantamaan huolta sekä tiedonhaun onnistumisesta että asiakkaan saamasta palvelusta, johon erityisesti kirjastonhoitajan sosiaaliset taidot vaikuttavat. Tutkimuksen painopisteen siirtyessä järjestelmäkeskeisyydestä kohti informaation välittäjiä ja käyttäjiä kirjastonhoitajan antaman vastauksen relevanssia ei pidetä enää ainoana kriteerinä tietopalvelutilanteen onnistumisen arvioinnissa. (esim. Radford 1999, 9; Ross et al. 2002, 13.)

Tutkimukseni lähtökohtana on nykyinen tilanne, jossa tiedostetaan kirjastonhoitajiin kohdistunut paine tietopalvelutilanteissa, mutta kirjastonhoitajille ei ole annettu mahdollisuutta kertoa vaatimusten vaikutuksista henkilökohtaisella tasolla sekä kirjastonhoitajan ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Kirjastonhoitajien rooliin, työtehtäviin ja jopa luonteenpiirteisiin kohdistetut odotukset projisoituvat heidän käytöksessään, ja aiempi tutkimus on pääosin tarkastellut aihetta asiakkaan diskurssista tai toimintaa tehostavan ohjeistuksen muodossa. Tutkimuksessani vertaan tutkimuskirjallisuudessa esitettyjä tietopalvelutilannetta ja neuvontahaastattelua koskevia ohjeita ja neuvoja haastattemieni kirjastonhoitajien käytäntöihin, mielipiteisiin ja tunteuksiin. Tarkastelen näitä teemoja erityisesti tietopalvelutyössä kohdattujen arkaluontoisten aiheiden kautta. Kun kirjastonhoitajiin kohdistetut odotukset, roolit ja paineet ovat ristiriidassa ohjeistuksen kanssa, kirjastonhoitaja jää yksin vastuuseen tietopalvelutilanteesta ja käytäntöjen rajat hämärtyvät. Institutionaaliset ohjeet ja perustelut voidaan usein tulkita usealla tavalla. Puhutaan maalaisjärjestä sekä intuitiosta, hienovaraisuudesta ja empaattisuudesta, luottamuksesta ja rohkeudesta.

Huomasin, että lähes kaikki tietopalvelutilanteita käsittelevä tutkimuskirjallisuus on Yhdysvalloista, jossa tieteellinen keskustelu neuvontahaastattelun elementeistä on vilkasta. Suomalainen kirjallisuus loistaa poissaolollaan. Sen kummemmin kirjastohistoriaan paneutumatta on sanottava, että vaikka suomalaisen kirjastolaitoksen toimijat ovat 1900-luvun alkupuolelta asti imeneet vahvasti vaikutteita amerikkalaisen kirjastoliikkeen ajatuksista, kirjastolaitosten toimintaympäristöissä ja strategioissa on runsaasti eroja. Lisäksi neuvontahaastattelua koskeva kirjallisuus ohittaa usein arkaluontoiset aiheet niiden marginaalisen luonteen johdosta. Arkaluontoisien aiheiden käsittelytapoja pidetään usein itsestäänselvyyttenä tai yhtenäisiä käytäntötapoja on vaikea luoda. Arkaluontoisten aiheiden erittelyssä ja esittelyssä on puutteita.



Arkaluontoisuuden käsitteen sumeus esiintyy usein kirjallisuudessa painotuksina yksittäisiin aihioihin, kuten lääketiedettä tai lakitiedettä koskeviin kysymyksiin. Lisäksi arkaluontoisille asioille ei ole oikein löytynyt vielä omaa paikkaansa tutkimuskentässä, sillä vaikka tutkimuskirjallisuudessa usein niputetaan yhteen tietopalvelutilanteiden ja neuvontahaastattelujen erityisasiakkaat ja -kontekstit, kuten lapsi- ja nuorisoasiakkaat, esteet informaation saamisessa, kulttuurienväliset kohtaamiset sekä vuorovaikutus oppimisvaikeuksista kärsivien ja vammaisten kanssa, arkaluontoisten aiheiden moninaisuudesta johtuen systemaattisen käsittelyn puute näkyy ylimalkaisena ja sirpaleisena käsittekkäänä. Esimerkiksi oppimisvaikeudet voidaan tilannekohtaisesti nähdä arkaluontoisena aiheena, mutta toisaalta oppimisvaikeuksista kärsivien asiakkaiden tarpeisiin on räätälöity kirjastonhoitajille erityisohjeistus, jota on hankala soveltaa muiden tahdikkuutta vaativien asiakkaiden kanssa tai arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä (tästä esimerkkinä Darlene E. Weingandin artikkeli *The Invincible Client: Meeting the Needs of Persons with Learning Disabilities* Bill Katzin toimittamassa teoksessa *The Reference Library User*, 1990, 77–89).

Hienotunteisuutta vaativat asiat ovat varsin universaali ja ajaton ilmiö kirjastotyön piirissä. Toki toimijoiden ja aiheiden kulttuurisidonnaisuus on otettava huomioon, mutta kirjastotyön peruselementit ja tavoitteet luovat vastaavia tilanteita esimerkiksi kokoelman laajuudesta tai teknologisista puitteista huolimatta.

Aiemman tutkimuksen avulla luon perustan sille, mitä kirjastonhoitajilta vaaditaan sellaisissa tietopalvelutilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoisia asioita. Mikä on kirjastonhoitajan rooli? Mitä kirjastonhoitajalta odotetaan ja vaaditaan tietopalvelutilanteissa? Tästä viitekehyksestä käsin analysoin haastatteluja ja pyrin löytämään yhteneväisyyksiä ja ristiriitoja kirjastonhoitajilta toivottujen ajatus- ja toimintatapojen sekä heidän kokemansa todellisuuden väliltä. Varsinaisten tutkimuskysymysteni taustalla ovat aiemman tutkimuksen pohjalta muodostetuista ja asetetuista vaatimuksista ja ohjeistuksesta nousseet kysymykset: Onko kirjastonhoitajan rooli muuttunut? Miten kirjastonhoitajat kokevat oman roolinsa muutokset tietopalvelutyössä? Muuttavatko arkaluontoiset kysymykset kirjastonhoitajien suhtautumista roolinsa?

Varsinaiset tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten kirjastonhoitajat kokevat tietopalvelutilanteeseen liitetyt vaatimukset kirjastonhoitajien toimintatavoista sekä rooleista ja muuttaako kirjastonhoitajien mielestä arkaluontoisten aiheiden käsittely tietopalvelutilanteissa heidän työnsä vaatimuksia?
2. Mitkä aiheet kirjastonhoitajat määrittelevät arkaluontoisiksi?
3. Miten kirjastonhoitajat toimivat (tai ovat toimimatta) tietopalvelutilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoista aihetta?

### 3. Tutkimuksen käsitteet

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni viitekehyksen, avaan tutkimuksen keskeistä käsitteistöä sekä nostan esiin aiemman kirjastojen tietopalveluita koskevan tutkimuksen suuntaviivoja. Tarkoitukseni on ensin tarkastella tietopalvelutilanteen sekä neuvontahaastattelun käsitteitä ja niiden elementtejä, ja sen jälkeen tehdä katsaus aiempaan tutkimukseen. Ajatukseni on luoda kokonaiskuva siitä, miten ja miksi tietopalvelua ja neuvontahaastatteluja on tutkittu. Aiemman tutkimuksen suuntaviivoja ja tuloksia tarkkaillen löytyy omalle tutkimukselleni tästä viitekehyksestä paikka ja tarkoitus. Selvitän myös, kuinka tulen hahmottamaan työssäni arkaluontoisuuden, hienotunteisuuden sekä diskreetit aiheet ja tilanteet. Lisäksi pyrin valottamaan kirjastonhoitajien käytöstä hienotunteisuutta vaativissa tilanteissa.

Tässä osiossa erittelen syitä sille, miksi neuvontahaastatteluun on kiinnitetty niin paljon huomiota tietopalvelua koskevissa tutkimuksissa. Mielestäni eräs tärkeimmistä syistä on kirjastonhoitajaan kohdistetut odotukset ja moninainen näkemys kirjastonhoitajan rooleista kirjastossa. Avaan hieman roolien taustoja ja sitä, kuinka roolit määritellään. Tarkastelen myös niistä kumpuavia seurauksia kirjastonhoitajien työssä.

Tämän jälkeen esittelen aiemman tutkimuksen pohjalta luotuja olettamuksia, ohjeistuksia ja menetelmiä, ja jaottelen ne kolmeen osaan, joista muodostuu tietopalvelutilanteen kronologinen kulku: lähestyminen, neuvontahaastattelu, neuvontahaastattelun ja tietopalvelutilanteen päättäminen. Näin muodostan pohjan, johon tutkimukseni empiirisessä osiossa vertaan omien haastattelijeni tuloksia ja kirjastonhoitajien näkemyksiä heihin kohdistetuista vaatimuksista ja toiveista sekä heille osoitetusta ohjeistuksesta.

#### 3.1. Mitä on viestintä?

Katz (1982, 15–16) tiivistää kirjastonhoitajan ja asiakkaan välisen viestinnän seuraavasti: Kirjasto on informaatioympäristö, jossa kirjastonhoitaja, asiakas ja asiakkaan kysymys ovat olemassa. Tiedonhakuprosessi on viestinnän ja vuorovaikutuksen tulos, ei edellytys.

Shannonin ja Weaverin mukaan viestinnän peruselementit ovat lähettäjä, signaali ja vastaanottaja. Viestintä on täten yksinkertaisimmassa muodossaan lähettäjän lähettämän signaalin

vastaanottamista vastaanottajan toimesta. (Shannon & Weaver 1949; tässä Ross & Dewdney 1989, 88–89.)

Lähde -> Signaali -> Vastaanottaja

Wilbur Schrammin kaksisuuntaisen viestintämallin taustalla on kanssakäymisen, semantiikan ja tulkinnan lisääminen Shannonin ja Weaverin mallin muodostamalle pohjalle. (Katz 1982, 14–16; Tampereen yliopisto 2002). Viestinnästä voidaan tällöin puhua vuorovaikutuksena. Ihmisten välisessä kommunikaatiossa signaalin eli viestin merkitys muodostetaan niistä lähtökohdista käsin, joista viestin vastaanottaja tulkitsee ympäröivää maailmaa. Myös systeemin näkökulmasta tämä on tärkeää, sillä interpersoonallisessa viestinnässä eli keskinäisviestinnässä kommunikaatioprosessin kontrolli on jaettu kaikkien kommunikaatiosysteemiin osallistuvien kesken (Radford 1999, 27). Tätä kutsutaan relationaaliseksi lähtökohdaksi viestinnän tutkimiselle.

Radfordin (1999, 3–4) mukaan termeillä interpersoonallinen viestintä ja keskinäisviestintä kuvataan tilannetta, jossa henkilöt viestivät toistensa kanssa vastavuoroisesti. Termeillä kuvataan kaksisuuntaista reaaliaikaista vuorovaikutusta. Keskinäisviestintä jaetaan edelleen kahden ja useamman henkilön väliseen viestintään. Radford jakaa neuvontahaastattelussa tapahtuvan keskinäisviestinnän kahteen osaan: sisältökeskeiseen ja relaatiokeskeiseen. Radfordin mukaan kommunikaatioprosessin tai sen representaation ymmärtäminen vaatii kommunikaation tutkimista dynaamisena prosessina, joka muodostuu vuorovaikutuksesta. Interpersoonalliset elementit viestinnässä ovat siksi tärkeitä tutkimuksen kohteita. Viestintää ohjaavat ja muokkaavat muuttujat, kuten esimerkiksi persoonallisuus, koulutus, sosiaalinen tausta ja etnisuus (Katz 1982, 16).

Keskinäisviestinnän tutkimuksen painopiste on sisältökeskeisyydessä, viestin informaatioisisällön välityksessä kahden tai useamman ihmisen välillä, eli mitä vuorovaikutustilanteessa sanotaan. Relaatiokeskeiset aspektit kuvaavat sitä, miten viestiä välitetään. Tunteet ja asenteet ovat keskeisessä osassa jälkimmäistä. (Radford 1999, 3–4). Sisältökeskeisyys voidaan nähdä käsitteellisenä viestintänä (eli sanallisena) ja relaatiokeskeinen luonnollisesti oheisviestintänä, joka vahvistaa käsitteellistä viestintää ja välittää informaatiota viestijän ja vastaanottajan välisestä tilanteesta ja ilmapiiristä. Aiemman tutkimuksen valossa relaatiokeskeisyys on jäänyt pahasti sisältökeskeisyyden jalkoihin. Radford painottaa, että vuorovaikutus asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä sisältää aina relaatiokeskeisiä viestejä, ja että nämä on otettava huomioon vuorovaikutusta tutkittaessa. (Radford 1999, 4.)

Ross ja Dewdney (1989) korostavat, että (kirjastotyössäkin esiintyvän) kommunikaation perustana on paradigma, jonka mukaan kommunikaatio on vuorovaikutusta puhujan ja kuulijan, kirjoittajan ja lukijan välillä. Brenda Dervinin tapaan he lisäävät informaation käsittelyprosesseihin (luonti, tallennus, haku ja siirto) tulkinnan. Heidän mukaansa toimimme samassa todellisuudessa jota tutkimme. Informaatiota tulisi tarkastella ja arvottaa aina kontekstin ja diskurssin mukaan, sillä tulkinta tapahtuu aina ainutkertaisesti, ja sitä muokkaavat ennalta koetut ja tulkitut asiat. Informaatiolla ei ole arvoa ilman tulkintaa. (Ross & Dewdney 1989, 87–88).

### **3.2. Mitä on nonverbaalinen viestintä?**

Ihminen ei käytä viestiessään pelkästään sanoja. Puhuessaan ihminen käyttää aina sekä verbaalista eli sanallista että nonverbaalista eli sanatonta viestintää. Nonverbaalisella viestinnällä tarkoitetaan vuorovaikutuksen kaikkia muita elementtejä paitsi kieltä. (Ross & Dewdney 1989, 23–31.) Nonverbaalinen viestintä on usein tiedostamatonta, sillä huomion kiinnittäminen nonverbaalisen viestinnän kaikkiin muotoihin vaatii harjoittelua. Omia sanattoman viestinnän piirteitä on kuitenkin syytä tarkkailla, sillä Radfordin mukaan noin 60 prosenttia merkityksistä välittyy nonverbaalisesti. (Page, 2004, 11; Radford, 1998, 700.) Pelkästään ihmisen katsekontakti on voimakas osa kommunikaatiota. Katsekontaktin välttäminen saatetaan tulkita välinpitämättömyydeksi, häpeäksi tai inhoksi. Katsekontaktin rikkomisella voidaan kontrolloida viestintää, sillä katsekontaktin välttäminen on tapa saada toinen lopettamaan puheensa. (Ross & Dewdney 1989, 24.)

Nonverbaaliseen viestintään kuuluvat muun muassa:

- Kinesiikka eli kropan kieli, eleet, ilmeet, liikkeet, asennot.
- Proksemiikka eli tilankäyttö.
- Haptiikka eli kosketuskäyttäytyminen.
- Paralingvistiikka eli äänen ja puhettavan piirteet.
- Kronemiikka eli ajankäyttö.
- Hajut.
- Esineet. (Ross & Dewdney 1989, 23–31; Radford 1998, 700.)

Nonverbaalinen viestintä on äärimmäisen tärkeä osa keskinäisviestintää, ja kuten myöhemmin tulen osoittamaan, neuvontahaastattelun tutkimusta.

### 3.3. Mikä on neuvontahaastattelu?

Neuvontahaastattelu on intersubjektivistista viestintää eli keskinäisviestintää asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä, jonka tavoitteena on tarkentaa asiakkaan informaationtarvetta. Marilyn Domas Whiten mukaan kirjastonhoitajan ensisijainen vastuu neuvontahaastattelussa on selvittää asiakkaan tiedontarve, ei pelkästään ymmärtää ensisijainen kysymys. (White 1985; tässä Radford 1999, 9). Dervinin ja Dewdneyn määritelmän mukaan neuvontahaastattelun tehtävä on asiakkaan tiedontarpeen jäsentäminen tiedonhakua varten. Asiakkaan alkuperäistä kysymystä pyritään tarkentamaan niiden vastausten pohjalta, jotka asiakas antaa tiedonvälittäjän esittämiin jatkokysymyksiin. (Dervin & Dewdney 1986, 506–511; Kumpulainen 2003, 37). Katzin (1982, 43) mukaan neuvontahaastattelun tehtävä on vastauksen löytämisen lisäksi myös alkuperäisen kysymyksen muokkaaminen oikeaan muotoon. Ross ja Dewdney (1989, 108) täsmentävät, että neuvontahaastattelu on kirjastonhoitajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, jossa kirjastonhoitaja kysyy asiakkaalta vähintään yhden kysymyksen tiedontarpeen selvittämiseksi. Neuvontahaastattelu on dialogia tiedonetsijän ja tiedonvälittäjän välillä, ja sen tarkoituksena on saattaa yhteen informaatio ja asiakas (Katz, 1982, 41; Ross et al. 2002, 4). Dictionary for Library and Information Science lisää vielä määritelmään, että neuvontahaastattelu voidaan käydä kasvokkain, puhelimitse, chat-ohjelmien tai sähköpostin kautta, ja yleensä sen käynnistää asiakas, mutta ei ole ennenkuulumatonta, että kirjastonhoitaja näkee tarpeen lähestyä asiakasta ja käynnistää haastattelun itse (Reitz 2007). Tässä tutkimuksessani käsittelem vain kasvokkain tapahtuvia neuvontahaastattelutilanteita.

Sana haastattelu viittaa aina päämäärähakuiseen toimintaan, jossa kaksisuuntainen viestintä tapahtuu kysymysten ja vastausten kautta. Nämä päämäärät ovat yleisesti informaation jakaminen ja informaation saaminen. (Ross & Dewdney 1989, 103.) Neuvontahaastattelun taustalla on usein kirjastonhoitajan tavoite selvittää asiakkaan tiedontarve. Joissain tapauksissa asiakkaan tiedontarpeen sijasta neuvontahaastattelun aloittaminen on seurausta kirjastonhoitajan tiedonpuutteesta. Tämä on yleistä silloin, kun asiakkaan asiantuntemus on suuri. Usein sana haastattelu mielletään siten, että haastattelussa olevat osapuolet eivät liiku rooleistaan (kysyjä ja vastaaja) (Jyväskylän yliopisto 2000). Neuvontahaastattelussa roolit saattavat kuitenkin vaihtua, kun liikutaan vaiheesta toiseen. Esimerkiksi kirjastonhoitaja saattaa esittää kysymyksiä kartoittaakseen omaa tietämystään aiheesta. Pääosin voidaan kuitenkin sanoa, että

neuvontahaastattelussa kirjastonhoitaja on haastattelijaksi eli kysyjä ja asiakas vastaajaksi eli haastateltava. Roolit ja totuttujen sääntöjen mukaan eteneminen (kysymys- ja vastausjaksot) sekä osapuolten väliset vallan ja aseman erot määrittävät ja ohjaavat haastattelussa enemmän osapuolten verbaalista ja nonverbaalista viestintää kuin yleensä keskustelussa (Jyväskylän yliopisto 2000). Kahden ihmisen välillä kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus ei ole ainoa neuvontahaastattelun malli: asiakkaita tai kirjastonhoitajia voi olla useampia tai haastattelu voidaan käydä puhelimitse tai sähköpostitse.

Mistä löytäisin Tuntemattoman sotilaan? Voitko kertoa, kuinka korkea Eiffelin torni on? Mikä on Jälän postinumero? Minä vuonna Super-KuPS voitti Suomen Cupin? Osassa kysymyksistä syväluotaava neuvontahaastattelu on tarpeeton. Tämä ei silti tarkoita, että kysymysten esittäminen olisi virhe. On arvioitu, että 50 prosenttia (kirjaston tai paikkakunnan koosta ja vuodenaikasta riippuen 10 prosentin marginaalilla) kysymyksistä, joita kirjastossa esitetään tarvitsevat jonkinlaisen neuvontahaastattelun. (Katz, 1982, 42.)

Vaikka jokainen tapahtuma on uniikki, koostuu neuvontahaastattelu aina kolmesta vaiheesta (Ross, et al. 2002, 3–5).

1. Kontaktin saavuttaminen asiakkaan kanssa.
2. Tiedontarpeen selvittäminen, tiedonhaku ja vastauksen antaminen.
3. (Vastauksen hyödyllisyyden varmistaminen ja) neuvontahaastattelun päättäminen.

Kommunikaatio kuuluu keskeisesti tietopalvelutilanteen kaikkiin vaiheisiin, ei pelkästään neuvontahaastatteluun. Tietopalvelutilanteen perusosasia ovat avausvaihe (lähestyminen ja hakukysymysten esittäminen), tiedonhaku (hakustrategian laatiminen ja toteuttaminen sekä mahdollinen neuvontahaastattelu) ja päätösvaihe (tiedonhakutuloksen esittäminen, arviointi ja hyväksyminen). Kumpulaisen (2003, 36) mukaan vaiheita ei käytännössä pysty täysin erottelemaan, koska ne saattavat sulautua toisiinsa eivätkä noudata välttämättä lineaarista prosessinkulkua. Neuvontahaastattelu voi siis jatkua aina päätösvaiheeseen saakka, jolloin on hyvä varmistaa vielä asiakkaalta jäikö mitään puuttumaan (Dewdney & Ross 1994, 227).

### 3.4. Yleisten kirjastojen tietopalvelu

Käytän tutkimuksessani käsitettä tietopalvelutilanne kuvaamaan neuvontahaastattelun sisältävää tilannetta kirjaston tietopalvelussa. Lovio ja Tiihonen käyttävät termiä asiakaspalvelutilanne kuvaamaan kirjastossa tapahtuvaa vuorovaikutusta asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä. Käsitteellä tietopalvelutilanne pyrin painottamaan eroa neuvonnan ja tietopalvelun välillä. Lähinnä tämä ero syntyy vuorovaikutuksen kasvaessa ja muuttuessa moninaisemmaksi. Lovio ja Tiihonen jakavat asiakaspalvelutilanteen perinteisesti kolmeen vaiheeseen: asiakkaan vastaanottamiseen, palvelutilanteen hoitamiseen ja palvelun päättämiseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 33.) Tietopalvelutilanne sisältää samat vaiheet, mutta suurin ero löytyy palvelutilanteen hoitamisessa, sillä vain tietopalvelutilanne sisältää neuvontahaastattelun.

Keskityn työssäni kuvaamaan yleisessä kirjastossa kasvotusten tapahtuvaa tietopalvelutilannetta, joten on hyvä taustoittaa yleisen kirjaston roolia tiedonvälittäjänä. On tärkeää muistaa, että yleisillä kirjastoilla on hyvä maine tiedonvälittäjänä. Yksilön henkilökohtaisen informaatioverkoston muodostuminen vaihtelee tietenkin ihmisestä ja tiedontarpeesta riippuen, kuten myös kirjaston rooli informaatioverkostossa. Kirjassaan *Barriers to Information* Roma M. Harris ja Patricia Dewdney (1994, 9) painottavat kirjaston luotettavuutta tiedontarpeen tyydyttämisessä. Kirjastojen tarjoama tieto koetaan lähes poikkeuksetta formaaliksi, ja tiedonvälitys nähdään monipuolisena. Kirjaston perustehtävä tiedonvälittäjänä nostaa sen varteenotettavaksi vaihtoehdoksi aiheesta riippumatta. Esimerkiksi terveyteen ja sairauksiin liittyvissä kysymyksissä tietoa löytyy sairaaloista, terveysalan ammattilaisilta ja internetistä, mutta silti yleiset kirjastot ovat erittäin suosittuja paikkoja hakea tietoa aiheesta (Kouame et al. 2005, 465). Lisäksi kirjastoissa korostetaan yhä lähestyttävyyttä ja saatavuutta: Kirjastojen pitää pyrkiä suomaan kaikille tasavertaisesti mahdollisuus tietoon. Tämä on erittäin tärkeä muistaa, sillä informaation edullisuus sekä helppo saatavuus, niin sanottu vähimmän vaivan periaate, on eräs tärkeimmistä tiedonhakijaa eteenpäin ajavista voimista (Harris & Dewdney 1994, 20).

Maantieteellisten esteiden lisäksi kirjastolaitoksen pitää pyrkiä pienentämään muun muassa aikarajoituksia, ymmärrystä haittaavia tekijöitä sekä varallisuuden tai muiden ominaisuuksien vuoksi esiintyvää syrjintää (Harris & Dewdney 1994, 9). On kuitenkin huomioitava, että vaikka sosiaaliset ominaisuudet eivät ole esteenä tiedontarpeelle, ne tuovat esteitä tiedontarpeen julkituomiselle. Koulutuksen, sosiaalisen aseman ja sukupuolen on havaittu vaikuttavan asiakkaan



käyttäytymiseen. Tietoa etsii kirjastosta kärkkäimmin nuorehko, koulutettu, keskiluokkainen nainen (Harris & Dewdney 1994, 23, 38).

Asiakaspalvelun tulee olla häiriötöntä. Vuorovaikutuksen häiriötekijöitä voivat olla soivien puhelimien ja toisten asiakkaiden lisäksi kiire ja väsymys. (Lovio & Tiihonen 2005, 38). Esteistä Lovio ja Tiihonen (2005, 53, 57–59) mainitsevat muun muassa lainaus- tai tietopalvelutiskin muodostaman ”näkyttömän esteen” lähestyä henkilökuntaa, kirjastojen organisaatiokeskeiset lähtökohdat toimintatavoissa, kulttuurierot, ”kirjastomaisen ilmapiirin” luomat imagolliset esteet, asiakkaiden tekniikkaa vieroksuvat asenteet tai toimintatavat sekä fyysiset tai psyykkiset esteet, kuten kuulo- tai näkövamma tai vääristyneet asenteet tai käsitykset koskien kirjastossa asiointia.

Tietopalvelua on sekä asiakkaalle tuotettu mahdollisuus omatoimiseen tai avustettuun tiedonhankintaan että siihen liittyvä henkilökohtainen neuvonta ja valmiit tiedonhaut viitteineen (Lovio & Tiihonen 2005, 26). Neuvontana pidetään esimerkiksi saatavuustietojen tarkistusta. Tietopalvelun ja palveluneuvonnan raja on häilyvä – aika ajoin niitä on vaikeaa erottaa toisistaan, ja joskus se tuntuu jopa keinotekoiselta. Esimerkiksi lähteiden lukumäärä voidaan nähdä neuvonnan ja tietopalvelun erottavana tekijänä. Tietopalvelussa lähteitä on useita, ja prosessi sisältää muutakin kuin tietyn faktatiedon tai opastuksen antamista. (Lovio & Tiihonen 2005, 26.)

Työni keskeinen suomenkielinen käsite, neuvontahaastattelu, onkin hieman harhaanjohtava ja vanhahtava. Neuvontahaastattelu nähdään siis osana tietopalvelua, ei neuvontaa, sillä neuvonta terminä on alisteinen tietopalvelulle. Neuvontahaastattelu onkin mielestäni erittäin hyvä rajaportti neuvonnan ja tietopalvelun käsitteiden välillä: Jos tiedonhankintapyyntö on niin monimutkainen, että tilanteessa joudutaan turvautumaan neuvontahaastatteluun, tilanteen voi jo käsittää neuvontaa laajempaa tietopalveluna. Neuvontahaastattelulla tarkennetaan usein tietämystä asiakokonaisuuden laajuudesta. Neuvontaa voidaan kuvailla suppeaksi tiedonhauksi. Neuvonnan lajeina nähdään esimerkiksi opastus, kirjavinkkaus ja kirjojen yleinen suosittelu. (Lovio & Tiihonen 2005, 26, 54–55.)

Myös muuttuvat käytännöt ja kirjastojen neuvontapalveluiden erot vaikeuttavat tietopalvelutilanteen ja neuvonnan välisen eron hahmottamista. Esimerkiksi itsepalvelulaitteiden lisääntyessä on lainaus- ja palautustiskin takana tapahtuva rutiinityö muuttumassa monipuolisemmaksi palveluneuvonnaksi (Lovio & Tiihonen 2005, 53). Epäselvät rajat voivat Katzin (1982, 7) mukaan johtaa ongelmiin

työyhteisössä. Työtehtävien rajojen hämärtyminen saattaa johtaa väärinkäsityksiin ja työnkuvan muutosta ei välttämättä aina nähdä positiivisena.

Asiakaspalveluun liittyy aina vuorovaikutusta ja dynamiikkaa. Yhden asiakkaan saama palvelu ei koskaan ole aivan samanlaista kuin seuraavan, vaikka olisi kyse samantyyulisestä palvelutapahtumasta. Asiakkaat ja henkilöstö kokevat tilanteen yksilöllisesti ja käyttäytyvät eri tavoin. Lisäksi suuri osa palvelun tuotantoprosessista (esimerkiksi luettelointi) jää asiakkaalta näkemättä. Näin asiakas mieltää ja arvioi, usein pienintäkin yksityiskohtaa myöten, vain näkemänsä toimenpiteet ja palvelut. (Lovio & Tiihonen 2005, 21–22.)

Lovion ja Tiihosen (2005, 22–23) mukaan kirjaston laatuarvioinneissa tulisi käyttää lähtökohtana asiakassuuntaisuutta. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelutuotannossa ajatellaan asiakasta sekä huomioidaan hänen tarpeensa ja toiveensa. Asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset ovat kirjaston henkilöstön toimintatavan perustana sellaisena kuin asiakkaat ne ilmaisevat. Asiakassuuntaisuus perustuu siihen, että palvelun taustalla on todellinen tarve ja siinä painotetaan asiakkaan yksilöllistä palvelua sekä vaihtoehtojen ja valinnan vapauden tarjoamista asiakkaalle. Kiireen keskelläkin asiakkaan tulee saada yksilöllistä, empaattista, kunnioittavaa ja vilpittöntä palvelua. (Lovio & Tiihonen 2005, 23–24.)

Hienotunteisuutta vaativien asioiden käsittely on hyvä esimerkki asiakaspalvelutilanteen monimuotoisuudesta: tilanne on ainutlaatuinen, ja neuvontahaastattelun mukanaan tuomat elementit saattavat muodostaa päällekkäisyyksiä eettisten ohjeiden, viimeisten asiakaspalautteiden pohjalta luodun säännösten sekä yleisesti hyväksytyyn toimintatavan välillä. Toisin sanoen kirjastonhoitajilta vaaditaan tilanteessa äärimmäisen paljon

### **3.5. Kirjastonhoitajien roolit ja roolien kautta heihin kohdistuvat vaatimukset**

Tietopalvelutilanteessa ja neuvontahaastattelussa on lähtökohtaisesti jaossa ainakin ammattilaisen ja asiakkaan sekä haastattelijan ja haastateltavan roolit. Tämän lisäksi kirjastonhoitajien harteille on mitä suurimmassa määrin ryhdytty asettamaan esimerkiksi tiedonhaun opettajan viittaa (Lovio & Tiihonen 2005, 26.) Kirjastonhoitajien muuttuva työnkuva johtaa väistämättä siihen, että kirjastonhoitajalle ehdotetaan uusia rooleja. Näitä rooleja ovat esimerkiksi asiantuntijan,

kuuntelijan, auttajan, opettajan, konsultin ja henkilökohtaisen kirjastonhoitajan roolit. (Radford 1999, 11; Kouame et al. 2005, 469.) Nämä roolit peilaavat kirjastonhoitajien tehtävien lisäksi myös valta-asetelmaa asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä. Kirjastonhoitajan oletetaan olevan tietoinen erilaisten roolien mukanaan tuomista valta-asetelmista.

Neuvontahaastattelun mukanaan tuomista rooleista diagnoosin tekijän rooli nostetaan usein esille sen tuoman valta-asetelman takia. Kirjastonhoitajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutussuhdetta on verrattu jopa lääkäri-potilas-suhteeseen. Marilyn D. Whiten mukaan niin lääkäriä kuin kirjastonhoitajallakin on vastuu suorittamastaan diagnoosista, lääkäriä taudin diagnosoinnissa, kirjastonhoitajalla tiedontarpeen määrittämisessä. Kirjastonhoitajan roolien ja tehtävien sekoituessa tietopalvelutyöhön muodostuu ristipaineita, jotka voidaan havaita kirjastonhoitajien penseänä suhtautumisena roolien ja vastuun kasvamisen suhteen. (White 1985; tässä Radford 1999, 12.) Barbara Robinson (1989, 49) lisää, että sekä kirjaston että sairaalan asiakas poistuu epätietoisena, turhautuneena ja tyytymättömänä, jos asiakkaan diagnoosi on epäonnistunut. Robinson huomauttaa myös, että vaikka tiedontarpeen selvittäminen on herkkä tilanne, joka vaatii kaksi osapuolta, päätökset tekee lopulta kirjastonhoitaja, joka kantaa näin vastuun tilanteen oletusten täyttymisestä.

Kouame, Harris ja Murray (2005) tutkivat asiakkaiden sekä kirjastonhoitajien ajatuksia neuvontahaastatteluista, joissa aiheena olivat ravintoon liittyvät sairaudet. Kirjastossa asioineet terveysongelmaisten lapsien vanhemmat antoivat kirjastonhoitajille kaksi roolia: terveyteen liittyvän tiedon etsijä sekä terveyttä koskevien aiheiden asiantuntija. Nämä roolit eivät välttämättä ole ristiriidassa, ja joidenkin kirjastonhoitajien kohdalla jopa pitävät paikkansa, mutta lähtökohtaisesti kirjastonhoitajan ohjeistus koskien muun muassa lääketieteellisen aineiston arvottamista ja tulkitsemista kuuluu seuraavasti:

*”Kirjastonhoitaja välittää asiakkaalle informaatiota, mutta ei arvioi tai tulkitse sitä. Jos asiakkaalla on ongelmia informaation ymmärtämisessä tai sisäistämisessä, kirjastonhoitajan tehtävä on tarjota asiakkaalle toinen lähde jos mahdollista. Jos sopivaa korvaavaa informaatiota ei löydy kirjastosta tai asiakas ei osaa tulkitä kirjaston tarjoamaa informaatiota, kirjastonhoitajan on ohjattava asiakas lääketieteen ammattilaisten puheille informaation tulkintaa tai lisäinformaatiota koskevissa asioissa.”* (ALA Standards Committee: Guidelines for medical responses at general reference desk 1992; suom. H.P.).

Kirjastonhoitajan ammattikoodiston ja -ohjeistuksen sekä tietopalvelua koskevan tutkimuksen tulosten tulkintojen ristiriidat näkyvät juuri roolien hahmottamisen hämärtymisenä. Asiakkaiden ja kirjastonhoitajien erilaiset näkemykset kirjastonhoitajan roolista voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä, jopa konfliktitilanteita. Asiakkaan on vaikea ymmärtää, että kirjastonhoitajan tehtävä on välittää informaatiota, ei antaa lääketieteellisiä neuvoja ja henkilökohtaisia ohjeita tai tulkita esimerkiksi sairaan asiakkaan oireita ja tehdä diagnoosia. Asiakkaat saattavat kyseenalaistaa kirjastonhoitajien ammattitaidon, kun kirjastonhoitajat asettavat ammatillisen kommunikaation rajoja ohjeistuksen vaatimuksen mukaan. Kouame, Harris ja Murray (2005, 468–477) huomasiivat, että terveyttä ja lääketiedettä koskevien kysymysten käsittely saattaa stressata ja koetella henkisesti kirjastonhoitajia jo pelkästään aihepiirin henkilökohtaisuuden ja vakavuuden takia. Edellä mainittujen syiden lisäksi kirjastonhoitajien harteille kasaantuvat pragmaattiset ja psykologiset paineet olivat lähtöisin arkaluontoisista ja tunnepitoisista kysymyksistä sekä ongelmista saavuttaa asiakkaan luottamusta ja hyväksyntää. Neuvontahaastatteluuissa ilmeni ongelmia, kun asiakkaat eivät aina kyenneet vastaamaan rehellisesti luottamuspulasta johtuen.

Tietopalvelutyön tutkimusnäkökulma siirtyi järjestelmäkeskeisestä asiakaspalvelukeskeiseen 1980-luvulla. Tietopalvelutyön jatkuva evaluointi asiakkaiden näkökulmasta muuttaa kirjastonhoitajan roolia ja kirjastonhoitajilta vaadittavia taitoja. Lovio ja Tiihonen (2005, 63) painottavat asiakkaiden mielipiteiden huomiointia kirjastonhoitajien itsensäkehittämissuhteissa, kuten ammattitaidon lisäämiseen tähtäävässä oppimisessa. Jos tätä ei tehdä, tuloksena on Lovion ja Tiihosen mukaan sisäänpäin kääntynyt organisaatio, jossa keskitytään vain oman toiminnan kehittämiseen ja unohdetaan asiakas. Lovio ja Tiihonen (2005, 67) kirjoittavat hieman kärkkäästi:

*”Kirjastopalveluja käyttävä asiakas on yhä vaativampi. Hän haluaa tulla kuulluksi ja asettaa käyttämilleen palveluille laatuvaatimuksia, eikä enää kuuliaisena ’hallintoalamaisena’ vastaanota millaisia palveluja tahansa.”*

Kirjastojen asiakaspalvelussa on tehtävä päivittäin päätöksiä, jotka perustuvat ammatilliseen ja eettiseen harkintaan. Ammattikunnalla on vastuu asiakkaista ja toiminnastaan (Lovio & Tiihonen 2005, 61). Tiivistetysti American Library Association Code of Ethicsin periaatteet kuuluvat seuraavasti:

1. Tasa-arvoisten ja korkeatasoisten palvelujen tarjoaminen kaikille
2. Ajatuksenvapauden puolustaminen ja sensuurin vastustaminen

3. Kirjastonkäyttäjien yksityisyyden suojan varmistaminen
4. Tekijänoikeuksien kunnioittaminen
5. Työtovereiden kunnioittaminen
6. Henkilökohtaisten intressien välttäminen
7. Omien uskomusten ja mielipiteiden omina pitäminen
8. Oman ammattitaidon ja alan jatkuva kehittäminen

Näiden periaatteiden pohjalta on laadittu suomalaiset ohjeistot, joissa korostetaan sitä, että kirjastotyön lähtökohtana on kunnioitus käyttäjiä kohtaan ja pyrkimys tyydyttää heidän tarpeensa rehellisesti, objektiivisesti ja luottamuksellisesti (Lovio & Tiihonen 2005, 61).

Vaikka edellä mainitut kirjaston työntekijän periaatteet ovat yleisesti hyväksytyjä kirjastonhoitajan rooleja kuvailtaessa, ”perinteisen” kirjastonhoitajan ja tiedonvälittäjän välisen rajan hämärtymistä on myös kritisoitu. Kaikki eivät näe kirjastonhoitajan roolin muutosta positiivisena asiana. John Buschmanin mielestä (1990, 129–134) muutokset kirjastonhoitajan roolissa johtuvat muutoksista ihmisten ja kirjastojen välisen suhteen kirjakeskeisyydessä. Myös tiedonhaun opetuksen lisääminen sekä tietokoneiden ja tietoverkkojen käyttämisen yleistymisen ovat muuttaneet Buschmanin mukaan perinteisen asiakaspalvelun työnkuvaa. Buschman allekirjoittaa väitökset siitä, että työnkuva ja asiakaskunta ovat muuttuneet jo siihen pisteeseen, että kirjastonhoitajien perinteisessä roolissa tulee näkyäkin muutoksia. Hän näkee kehityksessä myös uhkakuvia (tiedon yksityistämisen ja kaupallistumisen tukeminen esimerkiksi tietokantojen määrällisillä oikeuksilla, paineet rahoittaa uusia palveluita uusilla maksuilla, kirjastonhoitajien arvostuksen väheneminen ja asenteiden ja arvojen muutos kirjaston sisällä), jotka johtavat niin radikaaleihin muutoksiin, että julkisilla varoilla rahoitettu kirjastonhoitajan ammatti sellaisena kuin me sen tiedämme ja ymmärrämme lakkaa olemasta ja tilalle astuu uuden roolin omaava tietotyöntekijä. (Buschman 1990, 135–137).

Buschmanin havainnot ja vallitseva asiakaslähtöinen tutkimus muodostavat mielenkiintoisen paradoksin: kirjastonhoitaja tuntuu yhä suuremmissa määrin menettävän läheisen kontaktin asiakkaaseen asiakassuuntaisen näkökulman muokkaamasta työnkuvassa tapahtuvasta muutoksesta huolimatta. Tästä esimerkkinä paineet verkkopalvelujen lisäämisestä, joka siirtää asiakkaan joko sähköpostin tai chat-palvelun toiseen päähän eli työpisteen näyttöruudulle.

Arkaluontoiset aiheet ovat tärkeä osa kirjastojen tiedonvälitystä. Tutkimuksissa on todettu, kuinka ihmiset pyrkivät etsimään tietoa ympärillä olevilta ihmisiltä – perheeltä, sukulaisilta, ystäviltä ja

työtovereilta – vain jos tästä saatava hyöty koetaan huomattavasti mahdollista itsetunnon kolausta suuremmaksi (Harris & Dewdney 1994, 24–25). Kirjastoissa ihminen voi esiintyä anonyymisti asiakkaana, jota kohtaan kirjastonhoitajalla on velvollisuuksia ja ammattietiikan mukanaan tuomia toiminnan rajoituksia.

Varsinkin arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä valta, vastuu ja tilanteen kontrolloiminen haastattelussa on otettava huomioon osapuolten käyttäytymistä tutkittaessa. Esimerkiksi yleisesti heikkoutena pidetyn asian myöntäminen asettaa toisen osapuolen erittäin haavoittuvaan asemaan. Epätasapainoinen valtasuhde muokkaa keskustelua sekä asenteita. Asiakkaan luottamus, ei vain kirjastonhoitajaan, mutta myös hänen tarjoamaansa informaatioon ja kirjastolaitokseen, onkin eräs käsitellyimmistä aiheista aiemman tutkimuksen valossa. Kirjastonhoitaja voi vaikuttaa yllättävän moniin asioihin ja asenteisiin informaationvälittäjänä, asiakaspalvelijana sekä kirjaston edustajana. Charlaine Ezellia (1990, 64) mukaillen: Kun luottamus on saavutettu, sitä on myös vaalittava.

Työssäni otan selvää siitä, miten kirjastonhoitajat kokevat heihin kohdistetut vaatimukset ja roolit. Vaikka arkaluontoiset ja tunnepitoiset tilanteet ovat osa kirjastonhoitajan työnkuvaa, osa kirjastonhoitajista kokee tilanteet epämiellyttäväiksi. Lisäksi kirjastonhoitajilta puuttuu tilanteessa itsevarmuutta sekä kyky vastata kysymyksiin. (Kouame et al. 2005, 476–477.) Aiheen arkaluontoisuuden on todettu lisäävän kirjastonhoitajien haluttomuutta perehtyä asiakkaiden ongelmiin (Childers 1979; tässä Katz 1982, 6–8). Miten tietopalvelutyön evaluointi asiakkaan näkökulmasta on muuttanut kirjastonhoitajien arkaluontoisiin aiheisiin liitettyjä asenteita? Tutkimuksessani pyrin ottamaan selvää, mitkä heille tarjotut tai annetut roolit kirjastonhoitajat kokivat tärkeiksi ja miten arkaluontoiset aiheet koettiin kirjastonhoitajan roolista käsin.

## **3.6. Arkaluontoisuus**

### **3.6.1. Arkaluontoisuuden ja hienotunteisuuden määritelmä**

Mitä ovat arkaluontoiset aiheet? Miten ne määritellään? Miten arkaluontoisuus koetaan? Miten ihminen käyttäytyy tilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoisia aiheita? Seuraavaksi tulen selvittämään, kuinka käsitteet arkaluontoisuus, diskreetti, hienotunteisuus ja tahdikkuus määritellään ja kuinka aion käyttää niitä tutkimuksessani.

Käsitteet arkaluonteinen ja arkaluontoinen ovat toistensa synonyymeja. Pysin kuvaamaan termeillä asian tai aiheen sisältämää latausta, joka muuttaa asian tai aiheen käsittelyä, tulkintaa tai viestintää joko yksilötasolla tai useamman ihmisen välillä. Kuten viestintää kuvaillessani kirjoitin, ihmistä ja luonnollisesti myös keskinäisviestintää ohjaavat muuttujat, jotka ovat esimerkiksi ihmisen ympäristön, kokemusten, kasvatuksen, äidinkielen ja ystävien muokkaamia. Lähtökohtaisesti viestintä ja tulkitseminen ovat aina subjektiivisia tapahtumia.

Sivistyssanakirjat kertovat diskreetti-sanan tarkoittavan seuraavaa: hienotunteinen, hienovarainen, hillitty, tahdikas. Työssäni tulen käyttämään erityisesti käsitteitä hienotunteinen ja arkaluontoinen. Kuvaan käsitteellä hienotunteisuus kirjastonhoitajalta vaadittua toimintaa arkaluontoisia asioita käsiteltäessä. Arkaluontoisuus viittaa käsiteltävään aiheeseen, ja hienotunteisuus ja tahdikkaus toimintaan, joka kumpuaa törmäyksestä arkaluontoiseen aiheeseen. Esimerkiksi sukupuolitaudit koetaan yleisesti arkaluontoisiksi. Niistä ei puhuta avoimesti tai mielellään, ja niiden käsittely vuorovaikutustilanteessa vaatii erityistä hienotunteisuutta osapuolilta.

Tietopalvelutyötä koskevassa tutkimuksessa arkaluontoiset asiat mainitaan usein ohimennen ja sen kummemmin selittelemättä tai erittelemättä. Eri kirjasto-organisaatioiden tahdikasta palvelua peräänkuuluttavat ohjeistukset keskittyvät mainitsemaan hienotunteista käsittelyä ja erityistä tarkkaavaisuutta vaativina (lähinnä epämääräisesti ja yhtenä könttänä) terveydelliset, juridiset tai taloutta käsittelevät aiheet (esimerkiksi Reference and adult services division 1992). Näiden teemojen yhteydessä käsitellään usein hienotunteista käytöstä sekä arkaluontoisten aiheiden tunnistusta, mutta arkaluontoisuuden määrittelevät käsitteet puuttuvat.

Arkaluontoisuuden määrittely on ongelmallista. Julie Barnett (1998) pohtii artikkelissaan *Sensitive Questions and Response Effects* eri tieteenalojen sekä yritys-elämän tutkimuksessa ja varsinkin haastattelututkimuksissa käsiteltäviä arkaluontoisuuden käsitettä. Arkaluontoiset aiheet aiheuttavat tutkimuksessa ongelmia, koska niiden katsotaan olevan erityisen alttiita väärinkäsityksille ja ennakoasenteille. Metodologisten käytäntöjen kehittäminen on syrjäyttänyt arkaluontoisuuden teoreettisen käsitteellistämisen. Tämän varsin nurinkurisen toimintajärjestyksen vuoksi arkaluontoisuuden ja arkaluontoisten aiheiden tarkka määrittely on hankalaa. (Barnett 1998, 63.) Ja mikä pahinta, arkaluontoisuuden määrittelyn puutetta ei pidetä yleensä ongelmallisena. Tutkimuksissa arkaluontoisuuden määrittely jätetään usein lukijan vastuulle, tämän ”maalaisjärjen” varaan. Arkaluontoisuuden määrittelyä pidetään itsestään selvänä ja aivan liian usein deskriptiiviset tarpeet kuitataan vertaamalla arkaluontoista aihetta ”harmittomiin” tai

”konventionaalisiin” aihepiireihin. (Barnett 1998, 66–67.) Ei ollut siis mikään ihme, että ryhtyessäni tutkimaan arkaluontoisia aiheita tietopalvelutilanteissa, jouduin kerta toisensa jälkeen turhautumaan epämääräisten käsitteiden ja ohimennen mainittujen polyseemisten käsitteiden viidakossa.

Barnett listaa tutkimuksia, joista on selvästi nähtävissä arkaluontoiset aihealueet. Listasta käy ilmi, että arkaluontoiseksi on määritelty terveyttä tai terveydentilaa käsittelevät, seksuaalisuutta ja seksuaalisia käytäntöjä sekä alkoholin tai huumeiden käyttöä koskevat, varallisuutta tai tuloja koskevat, rikollista käytöstä sivuavat sekä yritysetiikkaa ja konkurssia koskevat aiheet. Usein myös henkilökohtaiset aiheet nähdään jo sinänsä tahdikkuutta vaativana. (Barnett 1998, 67.)

Jatketaan Barnettin listaa Suomen lailla. Arkaluonteisiksi katsotaan Henkilötietolain 11 §:n mukaan tiedot, jotka kuvaavat:

1. rotua tai etnistä alkuperää,
2. henkilön yhteiskunnallista, poliittista tai uskonnollista vakaumusta tai ammattiliittoon kuulumista,
3. rikollista tekoa, rangaistusta tai muuta rikoksen seuraamusta,
4. henkilön terveydentilaa, sairautta tai vammaisuutta taikka häneen kohdistettuja hoitotoimenpiteitä tai niihin verrattavia toimia,
5. henkilön seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä,
6. henkilön sosiaalihuollon tarvetta tai hänen saamiaan sosiaalihuollon palveluja, tukitoimia ja muita sosiaalihuollon etuuksia.

Arkaluonteisilla asioilla on henkilökohtainen, intiimi, yksityinen luonne, ja ne määrittävät vahvasti ”henkilöä”.

Myös Julia Brannen (1988, 552) on tutkinut arkaluontoisia aiheita koskevia haastatteluja ja nostaa esiin kaksi merkittävää eroa arkaluontoisen aiheen sisältävän haastattelun ja arvolataukseltaan pienemmän haastattelun välillä.

1. Arkaluontoinen ja henkilökohtainen aihe kasvattaa haastateltavan sosiaalisen sanktion tai stigman riskiä.
2. Taustojen ja tarinoiden kertominen on todennäköisesti stressaava kokemus.



Arkaluontoisuuden käsitteen ongelma on lähinnä sanan arvolatauksessa. Arkaluontoinen asia mielletään usein joksikin negatiiviseksi, ja sillä on synkkä konnotaatio. Sanan arkaluontoinen kattamat piirteet, kuten häpeä, saattavat johtaa kommunikaatio-ongelmiin ja vaikeuttavat kanssakäymistä. Pysin ottamaan työssäni huomioon mahdollisimman laajasti arkaluontoisuuden eri näkökulmat, sillä on tapauksia, joissa kommunikaatio-ongelmat ovat lähtöisin vaikkapa erilaisesta maailmankatsomuksesta, ja aiheen arkaluontoisuus itsessään ei kannata negatiivista arvolatausta.

Uskonto on hyvä esimerkki aiheesta, jossa käsitteet hienotunteisuus ja arkaluontoisuus erottuvat selvästi. David Gouker kuvaa kohtaamisia uskonnollisten ihmisten kanssa kirjaston tietopalvelussa. Hänen mukaansa on tärkeää nähdä neuvontatilanne erilaisten maailmankatsomusten omaavien asiakkaiden perspektiivistä. Kirjastonhoitajilta vaaditaan hienotunteista, ei-tuomitsevaa ja avointa asennetta, kun asiakkaina on vahvasti uskonnollisia ihmisiä. (Gouker 1987, 342.) Vaikka Gouker keskittyykin lähinnä tiedonlähteiden kartoittamiseen, hänen antamistaan esimerkkitalanteista voidaan hyvin kuvitella pahin mahdollinen skenaario: neuvontahaastattelussa voi törmätä ongelmatilanteeseen (kirjastonhoitaja ei ymmärrä asiakkaan tiedontarvetta, asiakas ei tahdo käyttää tietokonetta) tai jopa konflikteihin (tarjottu aineisto on loukkaavaa). Vaikka uskonto ja uskonnollisuus eivät sinänsä ole kaikille arkaluontoisia asioita, niitä on lähtökohtaisesti käsiteltävä hienotunteisesti ja tahdikkaasti, jotta väärinkäsityksiä ei syntyisi.

Kuten on käynyt ilmi, arkaluontoisuus on hankala määritellä. Tästä johtuen käsittelen tutkimuksessani arkaluontoisuuden käsitettä lähtökohtaisesti pelkästään seuraavan vähimmäisvaatimuksen kautta: *Kahden tai useamman henkilön välisessä tietopalvelutilanteessa vähintään yksi henkilöistä tunnistaa tai kokee tilanteen tai aiheen arkaluontoiseksi.* Tähän määreeseen sisältyy ymmärrys siitä, että arkaluontoisen aiheen tunnistaminen muuttaa automaattisesti vuorovaikutustilanteessa olevan henkilön käytöstä ja toimintaa sekä samalla koko tilannetta. Tutkimukseni empiirisessä osiossa tämä tarkoittaa sitä, että aihe on arkaluontoinen, jos haastateltu kirjastonhoitaja on itse kokenut sen arkaluontoiseksi tai havainnut asiakkaasta, että asiakas käyttäytyy tai muuttaa käytöstään vuorovaikutustilanteessa nimenomaan aiheen arkaluontoisuuden takia.

### **3.6.2. Arkaluontoisten aiheiden vaikutus tunteisiin ja keskinäisviestintään**

Miten arkaluontoiset aiheet vaikuttavat ihmisen käytökseen ja erityisesti keskinäisviestintään? Arkaluontoiset aiheet ovat tiiviisti sidoksissa tunteisiin ja itsetuntoon. Isokorpi ja Viitanen (2001, 39–40, 181) määrittelevät universaaleiksi perustunteiksi eli perusemootioiksi surun, onnen, pelon, vihaisuuden, yllätyksen, inhon, kiinnostuksen, häpeän ja halveksunnan. Perustunteiden kokemiseen vaikuttavat kulttuuriset arvot, uskomukset, säännöt ja roolit. Nämä sosiaaliset normit ja roolit säätelevät myös tunteiden ilmaisua. Ihmisen käytöksellä ja näin ollen myös tunteilla on tämän lisäksi henkilökohtainen psykohistoriallinen ulottuvuus. Tunteiden sosiaalisuus ja henkilökohtaisuus yhdistyvät erityisesti roolinotto- eli minätietoisuusemootioissa. Termeillä viitataan tunteisiin, jotka edellyttävät kykyä tarkastella omaa käyttäytymistä ulkopuolisen silmin. Esimerkiksi häpeä voi olla tunne, jonka avulla henkilö tiedostaa yhteisön väheksynnän tai kokee, ettei vastaa yhteisön odotuksia.

Radfordin mukaan tietopalvelutilanteiden kommunikaation relaatiokeskeiset tekijät heijastuvat vuorovaikutuksessa tuntemuksina, jotka voidaan jaotella positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin ja reaktioihin. Positiivisia tunteita olivat ystävällisyys, rehellisyys, kärsivällisyys ja kunnioitus. Negatiivisia tunteita olivat pelko, kärsimättömyys, vihamielisyys ja epävarmuus. (Radford 1999, 105.)

Arkaluontoisten aiheiden yhteydessä perustunteista vahvasti läsnä ovat pelko ja häpeä. Usein nämä tunteet nähdään negatiivisina. Elämme kulttuurissa, jossa häpeä, pelko ja häpeän pelko toimivat yhteisön kontrollin välineenä. Häpeään liittyy olennaisesti myös suojustomuus ja henkilökohtaisten asioiden paljastaminen, mikä kasvattaa muiden ihmisten väheksynnän mahdollisuuksia.

Asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa ja vuorovaikutuksen seurauksena käy ilmi, että tietopalvelutilanteen taustalla on arkaluontoinen aihe. Kirjastonhoitaja voi päättää, käynnistääkö neuvontahaastattelun vai välttääkö arkaluontoisen aiheen käsittelyä. Kohtaamistilanteessa ja siihen liittyvässä keskinäisviestinnässä tapahtuvassa avautumisessa välitetään tietoa tunteista, asenteista ja arvostuksista tai emotionaalisesta tilanteesta. Avautumisessa on kyse sellaisten asioiden jakamisesta, jotka eivät päältä päin välity. Tässä vaiheessa yksilön on koettava luottavaisuutta, turvallisuutta ja hallinnan tunnetta. Henkilökohtaisen informaation jakaminen vähentää asiakkaan valtaa muokata itse julkista representaatiotaan ja altistaa asiakkaan haavoittuvampaan tilaan. Lisäksi

syy siihen, miksi arkaluontoisia tilanteita esimerkiksi tietopalvelussa vältetään, johtuu yksinkertaisesti siitä, että ihmiset välttävät hankalia tunteita ja eivät halua saattaa itseään muista vieraannuttavaan tilaan. Tunteet suojelevat meitä. (Isokorpi & Viitanen 2001, 91–93, 103, 181; Brannen 1988, 555.)

### **3.6.3. Arkaluontoiset aiheet tietopalvelutilanteessa**

Radford (1999, 109–110) tutki keskinäisviestinnän viitekehyksestä kirjastonhoitajien ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta akateemisissa kirjastoissa ja havaitsi, että pelko kasvojen menettämisestä vaikuttaa asiakkaiden käyttäytymiseen tietopalvelutilanteissa. Termi ”kasvot” viittaa hyväksytyihin, positiivisiin sosiaalisiin attributteihin, joita ihminen pyrkii tuomaan julki yhteisössään. Radford huomasi, että asiakkaat olivat huolissaan siitä, että tietopalvelussa tapahtuvan vuorovaikutuksen seurauksena he vaikuttaisivat tyhmiltä tai olisivat vaivaksi kirjastonhoitajalle. Asiakkailla oli myös pelko siitä, että tietopalvelutilannetta sivusta seuraavat, kuten esimerkiksi asiakkaan takana vuoroaan odottavat, pitävät asiakasta tyhmänä. Välttelevä käyttäytyminen voi kumuloitua kirjaston tai kirjastonhoitajien peloksi.

Neuvontahaastattelu on perinteisestikin nähty prosessina, joka vaatii hienotunteisuutta. Robert S. Taylorin mukaan neuvontahaastattelu vaatii jo sinänsä lähtökohtaisesti hienotunteisuutta. Taylor totesi vuonna 1968 artikkelissaan *Question Negotiation and Information Seeking in Libraries* (tässä Radford 1999, 10): ”*Kyseessä on tietenkin erittäin hienovarainen ongelma – kuinka henkilö yrittää saada selville, mitä toinen henkilö haluaa tietää, kun jälkimmäinen ei pysty määrittelemään tarpeitaan täsmällisesti.*” (Suom. H.P.)

Arkaluontoiset asiat ovat aina subjektiivisia, eikä arkaluontoisuudelle voida löytää universaaleja kriteerejä. Joillekin läheisen poismeno saattaa olla luonnollinen osa elinkaarta, osan loppuelämää se varjostaa kipeänä muistona. Ihmisen itsensä muodostama käsitys asioista, aiheista, tapahtumista ja kokemuksista on ainutlaatuinen. Vaikka aiheen arkaluontoisuus olisi kaikkien tiedossa, sen käsittely eri lähtökohdista saattaa erota kuin yö ja päivä. Otetaan tästä esimerkkinä raiskaus. Raiskattu ihminen lähestyy aihetta aivan eri lähtökohdista kuin esimerkiksi asiasta proseminaaria kirjoittava opiskelija. Tietopalvelutilanteessa tilanne tulee varsin kärjistetysti esiin. Kuitenkin lähtökohdista riippumatta raiskaus aiheena vaatii hienotunteista käsittelyä. Asiakkaan tulee tuntea olonsa turvatuksi ja mukavaksi haastattelun ajan ja hänen yksityisyyttään tulee kunnioittaa. Utelulta

kuulostavan vuorovaikutuksen vaara onkin ollut suurin huolenaihe neutraalien kysymysten hyödyntämisessä (Dervin & Dewdney 1986, 512). Myös Helen Adams (2002, 44) huomasi yksityisyyden tärkeyden tutkiessaan nuorten tiedonhakua. Kävi ilmi, että jos nuoret eivät pystyneet luottamaan kirjaston tarjoamien palveluiden luottamuksellisuuteen, he eivät lähestyneet kirjastonhoitajaa. Tämä oli erittäin huolestuttavaa, sillä arkaluontoisiksi luokiteltavien asioiden osuus oli lasten tiedontarpeesta varsin suuri (Adams 2002, 44).

Pamela Tibbets painotti, että hienotunteisuutta ja tahdikkuutta on mahdollista lisätä kirjastonhoitajien koulutuksella, jotta he oppisivat käsittelemään asiakkaan kokonaisuutena eikä vain tiedontarpeen lähtökohdasta: *”Kirjastonhoitaja voi löytää täsmälleen sen mitä asiakas etsii, mutta saattaa samalla tehdä asiakkaan olon niin kurjaksi, että hän ei palaa enää koskaan.”* (Tibbets 1974; tässä Radford 1999, 21. Suom H.P.)

Childersin mukaan kirjastonhoitajien haluttomuus perehtyä asiakkaan ongelmaan liittyy usein aiheisiin, joiden käsittely on vaikeaa juuri arkaluontoisuuden takia. Kirjastonhoitajat tuovat itseään esille neutraalina tietolähteenä ja pyrkivät objektiivisuuteen. Tämä saattaa näkyä neuvontahaastattelussa korostetun ympäröivinä vastauksina ja etäisenä käytöksenä. (Childers 1979; tässä Katz 1982, 6–8.)

Otetaan esimerkiksi myös yksi arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn tarkoitettu ohjeistus: American Library Associationin Standards and Guidelines Committeeen Reference and Adult Services Divisionin laatimat ohjeet laki- ja lääketieteellisten sekä liiketalouden kysymysten käsittelyyn (Reference and Adult Services Division 1992, 554–555, suom. H.P.):

- Kun tietopalvelutilanteessa kysymysten aihe koskee lakitiedettä, lääketiedettä tai liiketaloutta, kirjastonhoitajien on syytä tehdä asiakkaalle selväksi roolinsa informaation välittäjänä. Tärkeää on muistaa, että kirjastonhoitajien tehtävä on tarjota lähteitä ja materiaalia, ei tulkintaa tai evaluaatiota. Jos asiakkaalla on ongelmia lähteen ymmärtämisessä, tulisi kirjastonhoitajan yrittää ohjata asiakas auttavien lähteiden luokse. Ymmärrystä helpottavien lähteiden puuttuessa, tulee kirjastonhoitajan ohjata asiakas kirjaston ulkopuolisten alan ammattilaisten luokse.
- Tarjottavan materiaalin tulisi aina olla tuoreinta ja kattavinta.

- Tietopalvelupalvelutilanne on aina luottamuksellinen.
- Hienotunteisuus: Kuten jokaisessa tilanteessa, kirjastonhoitajan tulisi olla diskreetti haastattellessaan asiakasta. Neuvontahaastattelu tulisi tehdä siten, että asiakas ei kokisi tilannetta epämukavana. Neuvontahaastatteluun kannustetaan, mutta epämukavuus tulisi minimoida. Tarkentavat kysymykset tulisi tehdä siten, että asiakkaan yksityisyyttä ei loukattaisi. Kirjastonhoitajien tulisi olla puolueettomia ja epätuomitsevia.

On erittäin tärkeää huomata, että yllä mainittujen ohjeiden taustalla on mahdollisten väärinkäytössyytteiden estäminen, ei neuvontahaastattelun ideaaliin lopputulokseen, mahdollisimman tyhjentävään vastaukseen pääseminen. Lisäksi ohjeistuksesta on selvästi luettavissa, että neuvontahaastattelussa on kysymys muustakin kuin pelkästä vastauksen antamisesta. Arkaluontoisten tilanteiden käsittelyn perusohjeistus osoittaa, miten paljon kirjastonhoitajalle jätetään vastuuta, vai pitäisikö sanoa, kuinka paljon kirjastonhoitajan kykyihin (erityisesti harkintakykyyn, sosiaalisiin taitoihin ja yleissivistykseen) ja intuitioon luotetaan. Arkaluontoiset aiheet ja hienotunteisen käsittelyn vaativa neuvontahaastattelu ovat oiva osoitus siitä, että kirjastonhoitajiin kohdistuva ristipaine on äärimmäisen kova. Henkilökohtaiset mielipiteet on unohdettava, aineistoon on suhtauduttava objektiivisesti ja asiakkaan tunteet on otettava huomioon. Kuitenkin samalla kirjastonhoitajalta vaaditaan aktiivista ja tehokasta asiakkaan tiedontarpeen kartoitusta sekä monipuolista neuvontahaastattelua.

## 4. Neuvontahaastattelu osana tietopalvelutilannetta

Esittelen tässä aiemman neuvontahaastattelua koskevan tutkimuksen temaattiset peruslinjat. Pyrin luomaan kokonaiskuvan siitä, miten tietopalvelutyön tutkimus on muuttunut vuosien varrella ja missä pisteessä ollaan nyt. Avaamalla tutkimuksen historiallisia paradigmoja valotan myös sitä, miksi neuvontahaastattelua koskeva tutkimus koetaan nykyään tärkeäksi. Samalla osoitan myös tarkemmin arkaluontoisuuden käsitteen monimerkityksellisyyden mukanaan tuomat ongelmat aiemmassa tutkimuksessa ja tulosten tulkinnessa.

### 4.1. Sense-making-teoria neuvontahaastattelujen tutkimuksen taustalla

Tietopalvelutilanteen ja neuvontahaastattelun taustalla on tarve saada selville mitä ja miksi asiakas haluaa. Brenda Dervinin sense-making-teoria on käyttäjäkeskeinen lähestymistapa viestintään ja tiedonetsintään, ja sen perustehtävänä on luoda metodologiset puitteet tiedonhankinnan tutkimiseen. Sitä voidaan siis käyttää viitekehyksenä myös neuvontahaastattelussa tapahtuvan kommunikaation tutkimisessa. Termi *sense-making* viittaa ihmisen aktiiviseen toimintaan, ”liikkeeseen” ymmärryksen lisäämiseksi. Dervin näkee tiedontarpeen ”liikkeen pysähtymisenä” tietyissä tilanteissa, tietynä aikana. Jokaisen yksittäisen tiedontarvetilanteen peruselementit ovat tilanne (*situation*), kuilu (*gap*) ja käyttö (*use*). Pysähdys nähdään tilanteena, jossa syntyy ongelma, joka herättää tiedontarpeen pysäyttäen täten yksilön etsimään liikkeen jatkumisen mahdollistavaa tietoa. Kuilu kuvaa tätä epätietoisuuden tilaa, joka pakottaa yksilön luomaan uutta ymmärrystä, eli siltaa kuilun yli. Tiedonkäyttö on kuvausta tiedon löytämisestä, soveltamisesta, kuilun aiheuttaman pysähdysten tunnistamisesta sekä toimintasuunnan valinnasta kuilun ylityksen jälkeen. Tiedon käyttö on siis liikettä pysähdysten jälkeen. (Dervin & Dewdney 1986, 507.)

### 4.2. Neuvontahaastattelua koskevan tutkimuksen peruslinjat

Kirjastotieteessä neuvontahaastattelu on tällä hetkellä suosittu tutkimuskohde. Jokainen tietopalvelutilanne on uniikki tapahtuma ja tutkittavien muuttujien määrä sen mukainen. Vaikka informaation välittäminen ja vuorovaikutussuhde ovat saaneet huomiota alusta saakka, painotukset ovat muuttuneet vuosien varrella. Tutkimuksen painopiste on siirtynyt hitaasti informaation käyttöön ja käyttäjiin. Aiempi kirjasto- tai systeemikeskeinen näkökulma painotti informaation

roolia itsenäisenä hyödykkeenä. Systemikeskeisessä näkökulmassa keskityttiin lähes poikkeuksetta vain yhteen aspektiin: hakupyynnön vastausten tarkkuuden määrittämiseen (Durrance 1995, 244). Positiivisen tiedekäsityksen lailla informaatio nähtiin systemikeskeisessä paradigmassa autonomisena objektina, jota voidaan esineen lailla varastoida, hakea ja välittää (Harris & Dewdney 1994, 8; Dervin & Dewdney 1986, 507).

Järjestelmäkeskeisen näkökulman ongelmana oli asiakkaiden näkeminen täysin rationaalisina tiedonhakijoina. Näkökulmassa ei kiinnitetty tarpeeksi huomiota asiakkaiden ja tiedonvälittäjien tekemiin virheisiin tai väärin ratkaisuihin. Asiakas kykenee harvoin esittämään täydellisesti muotoillun kysymyksen, joka on tarpeeksi tarkka hänen tiedontarpeensa tyydyttämiseksi. Käyttäjakeskeisen näkökulman mukaan informaatio ei hyödytä pelkällä olemassaolollaan, vaan tarvitaan aina käyttäjä, joka muokkaa informaation käyttökelpoiseksi juuri omaa tiedontarvettaan ajatellen. Käyttöön soveltumaton tai käyttämätön informaatio ei ”toimi”, se ei informoi. (Dervin & Dewdney 1986, 507).

Katzin mukaan asiakas haluaa ensisijaisesti tyydyttävän vastauksen kysymykseensä (Katz 1997; tässä Radford 1999, 1). Kyseessä on perinteinen lähestymistapa neuvontahaastattelun motiivien ja päämäärien tarkasteluun. Kirjassaan *The Reference Encounter* Radford pyrkii osoittamaan, ettei neuvontahaastattelun kaltaista monimutkaista prosessia pysty tyhjentävästi tutkimaan näin pelkistetystä lähtökohdasta. Radford painottaa, että vaikka tietopalvelua on tutkittu aikaisemminkin, työnsarkaa löytyy silti paljon. Tietopalvelu ja varsinkin kirjastonhoitajien asenteet ja käytös koetaan yhä huonosti kartoitetuksi alueeksi (Radford 1999, 3–5; Jardine 1995, 478).

Seuraavaksi esittelen kronologisessa järjestyksessä tietopalvelutilanteiden tutkimuksen paradigman muutoksia. Vuosien 1968 ja 2008 välisenä aikana tutkimuksen lähtökohdat ja painopiste ovat liikkuneet kirjastonhoitajan antaman vastauksen tarkkuuden painottamisesta tietopalvelutilanteiden vuorovaikutuksen monimuotoisuuden ihasteluun. Vedenjakajana toimii 55 prosentin sääntö. Osviittaa antavalla historiallis-kirjastotieteellisellä jäsentelyllä pyrin osoittamaan, kuinka tieteellinen tutkimus on vaikuttanut käsityksiin kirjastonhoitajien pätevyydestä viimeisen 40 vuoden ajan.

#### 4.2.1. 55 prosentin sääntö ja sen kritiikki

1970-luvulta lähtien tutkimuksessa vallalla ollut vastauksen tarkkuuden painottaminen neuvontahaastattelun tärkeimpänä (ja usein ainoana) evaluointikäsitteenä sai 1980-luvun puolivälissä lisää tuulta siipiensä alle (Durrance 1995, 244). Toinen tärkeä tutkimus, joka siirsi painopistettä tietopalvelua koskevassa tutkimuksessa, oli vuonna 1986 ilmestynyt artikkeli *Unobtrusive Reference Testing: The 55 Percent Rule*. Peter Hernonin ja Charles McCluren tutkimuksen mullistavinta antia oli 55 prosentin sääntö. Aluksi sääntö viittasi tutkimustuloksiin, joiden mukaan tietopalvelussa käytävistä vuorovaikutustilanteista vain 55 prosenttia päättyy siten, että asiakas saa tarvitsemansa informaation. Tähän alkuperäiseen tulokseen on lisätty myös muita vähemmän tunnettuja ”55 prosentin sääntöjä”, kuten että 55 prosenttia kirjastonhoitajista on haluttomia käynnistämään neuvontahaastattelua, ja vain 55 prosenttia tietopalvelutilanteista päättyy tyydyttävään lopputulokseen (Dewdney & Ross 1994, 217–219, 229).

Hernonin ja McCluren artikkeli keskittyi sellaisiin kirjastonhoitajan tietopalvelutilanteissa antamiin vastauksiin, joiden oikeellisuus oli ennalta tutkijoiden tiedossa. Tutkimuksessa oikea vastaus nähtiin jokaisessa kysymyksessä subjektiivisena ja olemassa olevana tavoitteena. Alkujärkytyksen jälkeen Hernonin ja McCluren tutkimuksen aiheuttama keskustelu on laantunut lähinnä toteamaan, että kyseinen tutkimus on pätevä kvantitatiivisena tutkimuksena aiheesta. Ei kestänyt kauaa, kun esimerkiksi Joan Durrance (1989) toi julki ajatuksen, jonka mukaan 55 prosentin sääntö ei kerro koko totuutta, ei edes merkittävää osaa siitä. Durrancen käyttämä neuvontahaastattelun onnistumisen indikaattori, asiakkaan halu palata aikaisemmin palvelleen kirjastonhoitajan luokse, osoitti, että noin 63 % asiakkaista asioisi saman kirjastonhoitajan kanssa uudestaan (Durrance 1989, 33–34). Mutta mikä tärkeintä, Durrance osoitti aikaisessa vaiheessa tutkimuksellaan, että muutkin neuvontahaastattelun aspektit kuin oikea vastaus vaikuttavat neuvontahaastattelun onnistumiseen, jos nyt onnistumisesta pystytään edes koskaan puhumaan absoluuttisena määreenä. 55 prosentin sääntöä kriittisesti tutkimuksessaan lähestynyt Carolyn W. Jardine raportoi oman tutkimuksen tuloksia kirjoittamalla: *”Tulokset tuntuivat sanovan: Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä tietopalveluun ja sen tarjoamiin vastauksiin, mutta toivoivat innokkaampaa asennetta kirjastonhoitajilta.”* (Jardine 1995, 484. suom. H.P.).

55 prosentin säännön kritisoijat muistuttavat, että neuvontahaastattelun asiakas-kirjastonhoitaja-vuorovaikutuksen kompleksisuutta ei oteta tarpeeksi huomioon. Neuvontahaastattelun arvottaminen pelkästään ”oikealla” vastauksella sumentaa keskinäisviestinnän aspektien tärkeyttä



asiakaspalvelutilanteessa. (Radford 1999, 9, 26; Jardine 1995, 484.) Toisin sanoen 55 prosentin sääntöä tukevat tutkimukset ovat liian yksioikoisia tietopalvelun tason kuvaajina. Vuoden 1996 *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* painottaa, että tietopalvelun toimintaa ei voi tutkia pelkästään asiakkaan alkuperäisen kysymyksen vastauksen pohjalta (Radford 1999, 9).

Childersin (1987, 73–74) mielestä 55 prosentin säännön tuloksiin vaikutti testaamisen rajallisuus. Hänen mielestään on epärealistista ajatella, että kirjastossa saatu palvelu on automaattisesti verrattavissa toiseen kirjastossa tapahtuneeseen palvelutilanteeseen, ja hän painotti, että 55 prosentin sääntö on aiheuttanut tarpeettoman paljon painoa tietopalvelutyön tutkimiselle. Dewdney ja Ross (1994, 219) muistuttavat, että 55 prosentin säännön tärkein kriteeri, saako asiakas haluamansa tiedon, vaatii kysymyksen, jossa on oikea ja väärä vastaus.

Voidaan sanoa, että 55 prosentin sääntö vaikutti ennen kaikkea motivaatioon tutkia tietopalvelua. Syy sille, miksi 55 prosentin sääntö ja sitä pohjanaan pitävä tutkimus saavuttivat suuren suosion, oli tuloksen shokkiarvossa. Tutkimukset osoittivat selvästi, että tietopalvelussa oli jotain vialla. 55 prosentin tutkimus ja sen lähtökohdista ponnistaneet tutkimukset korostivat tietopalvelun evaluoinnin tärkeyttä. Keskinäisviestinnän moninaiset aspektit jäivät kuitenkin usein huomioimatta ja tiedonvälityksen tarkkuus pysyi prioriteettijärjestyksessä ensimmäisenä.

#### **4.2.2. Tietopalvelutilanne vuorovaikutuksena**

Neuvontahaastattelua ja muuta tietopalvelutilanteessa esiintyvää vuorovaikutusta tutkittiin toki ennen 1980-lukua. Robert S. Taylor päätteli jo vuonna 1968 julkaistussa artikkelissaan *Question Negotiation and Information Seeking in Libraries* (tässä Radford 1999, 10), että kysymys kulkee viiden ”filterin” lävitse kirjastonhoitajan päätellessä asiakkaan tiedontarpeen. Nämä filterit ovat

- aiheen tarkennus,
- tavoitteet ja motivaatio,
- asiakkaan luonteenpiirteet,
- kysymyksen ja tiedonhallinnan suhde,
- hyväksytyt tai odotetut vastaukset.

Taylorin tutkimus poiki tutkimuksia, jotka keskittyivät viestintäprosessin dynamiikan kuvaamiseen. Hitaasti mutta varmasti tietopalvelussa tapahtuvat vuorovaikutustilanteet alettiin nähdä tärkeänä osana tiedonhaun onnistumista. (Radford 1999, 19.)

Radford (1999, 104–105) tutki asiakkaiden ja kirjastonhoitajien suhtautumista kommunikaation relaatiokeskeisiin aspekteihin tietopalvelutilanteissa. Hänen *critical incident* –tutkimuksensa pohjautui kirjastonhoitajien sekä asiakkaiden haastatteluihin, joissa käytiin läpi osapuolten positiivisia ja negatiivisia kokemuksia kirjaston tietopalvelussa. Hän osoittaa tutkimuksessaan, että kirjastonhoitajien mielestä primääriset syyt positiivisiin ja negatiivisiin tapahtumiin löytyvät 74 prosentissa tietopalvelutilanteissa relaatiolähtöisistä tekijöistä. Tärkeimmät niistä olivat asiakkaiden asenne sekä tietopalvelutilanteen vuorovaikutuksen laatu. Asiakkaiden kohdalla luku oli vielä korkeampi. Asiakkaat kokivat, että relaatiolähtöiset aspektit olivat 85 prosentissa tapauksista primäärinä syynä tietopalvelutilanteen positiiviseen tai negatiiviseen havainnointiin.

Tiedonhankintatutkimuksessa on 1980-luvulta lähtien keskitytty mitä enenevässä määrin asiakastyytyväisyyden painottamiseen. Käyttäjää on alettu pitämään neuvontahaastattelun onnistumisen korkeimpana tuomarina. (Dervin & Dewdney 1986, 506; Dewdney & Ross 1994, 218). Vaikka kommunikaatiosta sinänsä onkin kirjoitettu paljon, empiirisiä tutkimuksia asiakkaan ja kirjastonhoitajan välisestä kommunikaatiosta on yllättävän vähän (Kumpulainen 2003, 36). Muidenkin kuin Hernonin ja McCluren tutkimusten tulokset ovat olleet huolestuttavia. On muun muassa huomattu, että asiakkaat kokevat kirjastonhoitajat aivan liian usein tönkeiksi, etäisiksi, epäpäteviksi, sulkeutuneiksi ja haluttomiksi auttamaan asiakasta (Dewdney & Ross 1994, 218–229). Tietopalvelun evaluointitutkimusten tuloksista on helppo päätellä, kuinka tärkeäksi asiakkaat kokivat hyvän viestinnän kirjastonhoitajien kanssa. Kirjastonhoitajien haluttomuus katsoa silmiin, puhutella tai selvittää hakuun liittyviä tehtäviään koettiin erittäin epämiellyttäväksi. Asiakkaat eivät tunteneet oloaan tervetulleiksi. Pienet asiat kuten hymyily, asiakkaan aktiivinen kuunteleminen, katsekontakti sekä selventävien kysymysten esittäminen koettiin tärkeänä osana sekä tulosten että viihtyvyyden parantamisessa. (Dewdney & Ross 1994, 224; Jennerich & Jennerich 1987, 8–9). Neuvontatilanteen epäonnistumisesta on useita klassisia esimerkkejä.

*”Sanoin etsiväni kirjoja lentämisestä. Nainen (kirjastonhoitaja) kääntyi ja aloitti tietokoneensa näppäilemisen. Muutaman minuutin kuluttua tajusin, ettei hän enää aio kysyä minulta mitään. Väärinkäsitysten pelossa tarkensin pyyntöäni ja sanoin haluavani tietoa lentoväsämyksestä. Hän vain jatkoi naputtelua sanomatta mitään. Vihdoin hän ilmoitti, että lentoväsämyksestä ei ole yhtään viitettä ja ojensi minulle*

*paperin, joka opasti minut pienlentokoneen ohjausoppaan luokse. [...] En ottanut häneen enää yhteyttä, eikä hän minuun.”* (Dewdney & Ross 1994, 218. suom. H.P.)

*”Nuori tyttö, ehkä 15 vuotias, lähestyi yleisen kirjaston miespuolista kirjastonhoitajaa ja kysyi:*

*- Onko teillä tietoa abortista?*

*Yläasteen oppilaiden jatkuvien kysymysten ärsyttämä kirjastonhoitaja kysyi:*

*- No minkäs koulun esseeseen se tämä tulee?*

*- Se ei tulisi koulua varten, tyttö vastasi.*

*Kirjastonhoitaja ”meni lukkoon” ja ilmoitti, että ei täällä ole varmaankaan sinua auttavaa materiaalia ja tyttö pakeni paikalta.”* (Harris & Dewdney 1994, 4. suom. H.P.).

Yllä olevista esimerkistä voi helposti poimia suurimman ongelman. Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välille ei syntynyt toimivaa vuorovaikutussuhdetta kummassakaan tilanteessa. Onnistuneen neuvontahaastattelun suorittaminen olisi ollut välttämätöntä asiakkaan tiedontarpeen tyydyttymisen kannalta. Tosiaikaisen tiedonhaun myötä neuvontaprosessi on muuttunut monitasoisemmaksi, koska siihen sisältyy sosiaalisen vuorovaikutuksen lisäksi myös ihmisen ja tietokoneen välinen vuorovaikutus (Kumpulainen 2003, 39). Tämän potentiaalisia haittapuolia indikoi ensimmäinen esimerkeistä, jossa kirjastonhoitajan huomio kiinnittyi vain tietokoneen käyttämiseen. Dewdney ja Ross tutkivat kirjastonhoitajien virheitä, ja esimerkin ”hän alkoi naputtelemaan puhumatta sanaakaan” -manööveri koettiin tutkimukseen osallistuneiden opiskelijoiden kesken erittäin negatiivisena piirteenä (Dewdney & Ross 1994, 226). Kommunikaatio kirjastonhoitajan kanssa koettiin usein turhaksi, jos kirjastonhoitaja ohitti neuvontahaastattelun kokonaan tai käytti siihen liian vähän energiaa tai aikaa.

Kuten jo aiemmin tuli todettua, tietopalvelutyön ja varsinkin neuvontahaastattelujen monimuotoisuuden takia tietopalvelutyö nähdään yhä huonosti kartoitettuna alueena. Neuvontahaastattelua koskevan tutkimuksen aukkoja ja erityisesti kirjastonhoitajien näkökulman puutetta vahvistaa Radfordin (1999) päätelmä siitä, että kirjastonhoitajat eivät ole halukkaita keskustelemaan ja käymään läpi vuorovaikutustilanteita, joissa heidän taitonsa eivät riittäneet tai osoittautuivat puutteelliseksi. Radfordin mukaan hänen tuloksensa viittaa siihen, että kirjastonhoitajat saattavat keskittyä asiakkaalle antamansa vastauksen sisältöön keskinäisviestinnän kustannuksella. Toisin sanottuna, kirjastonhoitajat kokivat työnsä kannalta tärkeämmäksi tarjota asiakkaalle tyhjentävä vastaus. (Radford 1999, 115.) Tämä on ristiriidassa niiden asiakaskeskeisten tutkimusten päätelmien kanssa, joiden mukaan asiakas on se neuvontaprosessin osapuoli, joka määrittää palvelun tason sekä tiedonhakuprosessin onnistumisen kriteerit. Asiakkaiden tarpeet,

toiveet ja odotukset ovat kirjaston henkilöstön toimintatavan perustana sellaisena kuin asiakkaat ne ilmaisevat. (esim. Lovio ja Tiihonen 2005, 21–23.)

Edellä mainitut Radfordin tutkimuksen tulokset viestivät siitä, että kirjastonhoitajat näkevät vuorovaikutuksen ensisijaisesti työtehtävänä, jonka päämäärä on asiakkaan tiedontarpeen kartoitus ja relevantin informaation välittäminen. Sen sijaan asiakkaat kokevat kommunikaation relaatiopohjaiset aspektit tärkeiksi, koska he ovat tietopalvelutilanteessa vahvemmin subjektiivisessa asemassa, omana itsenään, eivätkä ammatillisen roolin suojassa. Kirjastonhoitajien asiakkaita kriittisempi tietopalvelutyön ja neuvontahaastattelun evaluointi viittaa mielestäni myös siihen, että kirjastonhoitajat näkevät tilanteen asiakkaita objektiivisemmin, ammatillisen roolin kautta. Työssäni pyrin selvittämään, kuinka haastateltavani kokevat roolinsa objektiivisuuteen pyrkivänä ammattilaisena neuvontahaastatteluissa.

Zweizig muistuttaa, että tietopalvelun osien kokonaisuuden toimivuutta on hankala mitata, joten on kätevämpää jakaa toiminta pienemmiksi osiksi, jotta vertailu ja tulkinta helpottuisivat (Zweizig 1984, 55.) Tätä huomiota tukevat Kemp ja Dillon (1989, 62–63), joiden mukaan neuvontahaastattelun lähtökohdat, toimijat ja ympäristö muodostavat niin monta muuttujaa, että neuvontaprosessin lopputulosta on mahdotonta koskaan ennustaa. Jos tiedonhakuprosessia tarkastellaan tarpeeksi kriittisesti, täydellisesti onnistunutta neuvontahaastattelua voidaan jopa pitää myyttinä. Marilyn Von Seggern (1986; tässä Kemp & Dillon 1989, 63–64) painottaa yhtenäisten tutkimusmetodien ja termien merkitystä, jotta saataisiin selville, miksi kirjastonhoitajat epäonnistuvat tietopalvelutyössä.

### **4.3. Neuvontahaastattelukeskeisyyden kritiikkiä**

Joissain kirjastoissa on huomattu selkeän työnjaon puuttumisen neuvontahaastattelun tekemisessä johtavan henkilökunnan väliseen skismaan. Esimerkiksi epätietoisuus kirjastonhoitajien ja kirjastovirkailijoiden välillä omista työtehtävistä saattaa kärjistyä ongelmiksi työyhteisössä. (Katz, 1982, 7.) Kirjastonhoitajan vastuuta auttaa asiakasta tiedontarpeen selventämisessä on korostettu neuvontahaastattelua koskevan tutkimuksissa. Epäilen, että kirjastonhoitajan vastuu on asia, josta väännetään kättä tutkimuksessa vielä pitkään. Eräästä kotimaisesta pro gradu –tutkielmasta löytyi hyvä vastakkaista näkökulmaa edustava esimerkki. Mäkinen (1990, 45) painottaa asiakkaan vastuuta:

*”Asiakas on kuitenkin oman ongelmansa asiantuntija, ja jos hän on haluton sitä selvittämään tai esittää kysymyksensä liian yleisellä tai liian yksityiskohtaisella tasolla, ei ole kirjastonhoitajan vika, jos asiakas ei saa aivan sitä, mitä halusi. Selkeää, yksinkertaista vastausta vaativaa kysymystä on vaikea lähteä tarkentamaan vaikuttamatta tungettelevalta tai asiakkaan käsityskykyä ja kokemusta aliarvioivalta [...] Mielestäni asiakkaalla pitää olla myös oikeus yksityisyyteen kirjastossa, oikeus käyttää kirjastoa mahdollisimman pitkälle omin päin ja saada vastaus juuri siihen kysymykseen, jonka on esittänyt [...] Näyttää siltä, että englanninkielisessä maailmassa on tehty melkoisia ylilyöntejä korostettaessa neuvontahaastattelun merkitystä.”*

Asiakas on yleensä tietopalvelutilanteen ensimmäinen toimija tullessaan kysymään neuvoa. Hän saapuu kirjastonhoitajan luokse kysymyksensä kanssa ja on valmis hoitamaan asiaansa kasvotusten. Mäkinen painottaa, että kirjastonhoitajien tulee pitää varovainen ja etäinen asenne, vaikkakin hän ilmoittaa samaan hengenvetoon asiakkaan oikeuden olevan juuri tarvittavan tiedon saanti. Herää kysymyksiä – onko kirjastossa asioiminen uhkana yksityisyydelle? Mitä on tehty väärin, jos asiakkaat eivät koe turvalliseksi keskustella kirjastonhoitajien kanssa? Yksi vastaus on neuvontahaastattelun merkityksen ja laadun tutkiminen; asia, jonka Mäkinen kuittaa ylilyöntinä.

Lovio ja Tiihonen (2005, 57) kirjoittavat seuraavasti:

*”Neuvonta- tai asiakaspalvelutilanteessa on joskus välttämätöntä tiedustella asiakkaalta, millaiseen tarkoitukseen hän kysymäänsä tietoa tarvitsee esimerkiksi tiedonhaun laajuuden määrittelemiseksi. Tällöin on aina perusteltava, miksi tätä asiaa tiedustelee ja annettava asiakkaalle myös mahdollisuus olla kertomatta syytä. Tällöin asiakas vastaa itse tiedonhaun onnistumisesta.”*

Myös Patrick Wilson (1986) peräänkuuluttaa asiakkaan vastuuta. Hän ehdottaa face value –sääntöä neuvontahaastattelun tarpeen arvioimisessa: Asiakkaan alkuperäinen kysymys tulee käsitellä sellaisenaan. Ross (2003, 38) kritisoi face value –säännön noudattamista, joka hänen mielestään johtaa huonoon palveluun. Hänen mukaansa on selvää, että jos 40 prosenttia asiakkaiden kysymyksistä ei vastaa heidän tiedontarvettaan, asiakkaat tarvitsevat apua kirjastonhoitajilta. Erityisesti apua tarvitaan tapauksissa, joissa asiakkaat eivät tiedä, kuinka kirjasto toimii. Toisin sanoen asiakas ei tiedä, millaiseen tietoon hänen tulisi tähdätä. Tästä johtuen Ross pitää tärkeänä antaa jokaiselle asiakkaalle mahdollisuus selvittää kysymyksen taustoja. Toisaalta Ross (2003, 39) menee niin pitkälle, että hän vaatii mahdollisuutta neuvontahaastatteluun jokaisessa tietopalvelutilanteessa. Asiakkaalle on hänen mielestään annettava mahdollisuus tarkentaa kysymystään ja sen taustoja. Ross näkee tämän aikaa säästävänä toimenpiteenä.

Neuvontahaastattelua kritisoidaan usein sen aikaa vievästä luonteesta: Kirjastonhoitajalla tulisi olla aikaraja, jonka aikana hän käsittelee asiakkaan kysymyksen. Rossin (2003, 39) mukaan suorittamalla neuvontahaastattelu vähennetään 1) väärin johtolankojen etsimiseen, 2) väärin kirjojen lainaamiseen ja 3) väärin vastausten antamiseen käytettyä aikaa ja päästään lopulta ajallisesti jopa voiton puolelle.

Yhteenvedona voisin sanoa, että neuvontahaastattelun tutkimuksessa on perinteisesti painotettu prosessin lopputulosta. Asiakaskeskeinen näkökulma on tuonut keskusteluun piirteitä, jotka pakottavat katsomaan tietopalvelutyön prosesseja tarkemmin. Aina ei määränpää ole kiinnostavin, vaan matka sinne. Tietopalvelussa esiintyvät neuvontaprosessien lopputulokset ovat usein niin komplekseja, että esimerkiksi kahden neuvontahaastattelun vertailu on erittäin hankalaa, ellei jopa mahdotonta. Tämä on yksi syy siihen, miksi tartuin aiheeseen. Kirjastonhoitajien ääni on hukkunut ohjeistuksen, ennakkokäsitysten ja 55 prosentin säännön tuoman ”tulostavastuun” alle. Lisäksi tietopalvelutyötä ja varsinkin neuvontahaastattelua koskevan tutkimuksen kenttä on sirpaleinen, tutkimustuloksia on mahdoton verrata keskenään ja usein käsitteistön määrittely on puutteellista. Konkreettisin tulos näkyy yleensä yksittäisten menetelmien tai toimintatapojen esittelyinä, joita pyritään soveltamaan kirjastotyön ohjeistuksiin.

#### **4.4. Aiemman tutkimuksen hedelmät**

Pohdin useita tapoja lähestyä aiempaa tutkimusta siten, että välttyisin päällekkäisyyksiltä, mutta säilyttäisin neuvontahaastattelun luonnollisen muodon. Päädyin seuraamaan neuvontahaastattelun kaavaa. Kuten jo aikaisemmin mainitsin, tietopalvelutilanne muodostuu kolmesta vaiheesta: lähestymisestä ja kommunikaation avaamisesta, tiedontarpeen selvittämisestä ja tiedonhankintaprosessista sekä tietopalvelutilanteen päättämisestä ja asiakkaan tyytyväisyyden tarkistamisesta (Ross et al. 2002, 5). Jotta en sortuisi työssäni aiempaa tutkimusta vaivaavaan sirpaleisuuteen, pyrin välttämään päällekkäisyyksiä ja esittämään ohjeistuksen kronologisessa järjestyksessä. Päätin esimerkiksi käydä nonverbaaliseen käytökseen liittyvän ohjeistuksen pääosin lähestymistä koskevaan tutkimuksen yhteydessä, haastatteluun ja kysymystyyppeihin liittyvät ohjeet ja tutkimustulokset itse haastattelua koskevan otsikon alla sekä prosessin päättämiseen ja asiakkaan tyytyväisyyttä koskeviin kysymyksiin liittyvän ohjeistuksen neuvontahaastattelun lopettamista käsittelevän tutkimuksen yhteydessä. Tuon jokaisen otsakkeen alla myös esille

pohdintoja sekä tutkimustuloksia siitä, miten arkaluontoiset aiheet vaikuttavat kyseessä olevaan tilanteeseen.

Painotan, että esittelemäni ohjeistus ja tietopalvelutyön metodit on valittu aiemmasta tutkimuksesta erityisesti arkaluontoisia aiheita silmällä pitäen. Varsinkin neuvontahaastattelua koskeva tutkimus sisältää monia pieniä jippoja ja neuvoja, joita en kuitenkaan tässä tutkimuksessani käsittele. Vaikka esimerkiksi esittelemistäni menetelmistä *self-disclosure* (ajatustensa paljastaminen, avautuminen) on yleisesti hyväksytty tapa syventää neuvontahaastattelua ja taustoittaa asiakkaan tiedontarvetta, se on koettu erityisen hyödylliseksi tavaksi estää väärinkäsityksiä arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä.

On kuitenkin muistettava, että vaiheiden erottaminen on joskus hankalaa, jopa mahdotonta (Kumpulainen 2003, 36). Tästä huolimatta jako kolmeen osaan selkeytti prosessin tutkimista ja tulosten esittelyä. Lisäksi tietopalvelutilanteen jako osiin helpotti minua sekä haastateltavia kirjastonhoitajia jäsentämään tutkimukseni aiheita sekä tietopalveluprosessin kuvailua: Itseäni selkeä temaattinen jako auttoi avoimien teemahaastattelujen ohjaamisessa sekä haastattelujen analysoinnissa.

Vaikka poikkeavat tutkimustulokset, kuten 55 prosentin sääntö, sekä niistä poikineet tutkimukset ja vastakkaiset näkemykset eivät olekaan aina vertailukelpoisia tai sopusoinnussa keskenään, niitä ohjaa kuitenkin yhteinen pyrkimys – neuvontahaastattelussa tapahtuvat virheet ovat vältettävissä. Neuvontahaastattelun epäonnistuminen on ennakoitavissa, ja virheet ovat täten myös korjattavissa tai edes lääkittävissä. Esimerkkinä ovat Ross et al mukaan kuusi yleisintä ongelmaa, jotka olen sijoittanut tekemäni kolmijaon mukaan tietopalvelutilanteen vaiheisiin (Ross et al. 2002, 15).

1. Asiakasta ei huomioida. (Avausvaihe)
2. Asiakasta ei kuunnella. (Tiedonhaku)
3. Asiakkaan tiedontarvetta arvuutellaan yksittäisillä suljetuilla kysymyksillä. (Tiedonhaku)
4. Asiakkaan keskeyttäminen epäsovivissa kohdissa. (Tiedonhaku)
5. Kirjastonhoitaja tekee olettamuksia, jotka pohjautuvat esimerkiksi ennakkoluuloihin tai haluun olla käsittelemättä arkaluontoisia aiheita. (Tiedonhaku)
6. Seurantakysymyksen esittämättä jättäminen. (Päätösvaihe)

#### 4.4.1. Lähestyminen

Tutkimuksessani lähdin siitä olettamuksesta, että asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa, joka on työpisteellään tietopalvelutiskin takana. Kuulostaa yksinkertaiselta, mutta aiemman tutkimuksen mukaan matkassa on monta mutkaa. Aiemmin mainitsin jo Helen Adamsin (2002, 44) huomion siitä, että nuoret eivät uskalla lähestyä kirjastonhoitajaa kysymyksensä kanssa, jos he eivät ole varmoja neuvontahaastattelun luottamuksellisuudesta. Swope ja Katzer huomasivat, että monet aikuiset eivät lähesty kirjastonhoitajaa, koska kokevat kysymystensä olevan vähäpätöisiä. Suurin osa kirjastonhoitajista on kuullut aloituksen ”Tiedän, että tämä on tyhmä kysymys, mutta...” Pelko siitä, että kirjastonhoitaja saa asiakkaan tuntemaan itsensä tyhmäksi tai vaivaksi vähentää asiakkaan halukkuutta lähestyä kirjastonhoitajaa. Swope ja Katzer totesivat kuitenkin, että suurin syy (42 prosenttia tapauksista, joissa asiakas ei lähestynyt kirjastonhoitajaa kysymyksensä kanssa) siihen, miksi asiakas ei lähesty kirjastonhoitajaa on tyytymättömyys aiempien kertojen palveluun. (Swope & Katzer 1972, 161–166.) Samassa tutkimuksessa Swope ja Katzer ehdottivat kirjastonhoitajille aktiivista kirjastossa kiertelyä ja käyskentelyä asiakkaan lähestymistä estävien tekijöiden poistamiseksi. Aktiivinen kiertely asiakkaiden keskuudessa vaatii kuitenkin selkeät pelisäännöt ja resurssit, sillä toiminta voi aiheuttaa myös työvoimapulaa tietopalvelutiskin takana (Ross et al. 2002, 47).

Mental Models -tutkimuksessa kirjastonhoitajat identifioivat viisi elettä tai tunnusmerkkiä asiakkaan käyttäytymisessä, mitkä viittasivat hänen tarvitsevan apua: Toimettomuus kortiston tai näyttöpäätteen edessä, päämäärätön ja turhautunut kävely ympäriinsä, turhautunut käytös kortiston tai näyttöpäätteen ääressä, tietopalvelun ohittaminen hitaasti sekä katsekontaktin hakeminen tai tietopalvelun pälyily (Ross et al. 2002, 44.) Yleisesti ”If in doubt, approach” –ohjetta (Jos et ole täysin varma, lähesty häntä) on pidetty asiakkaan antamien signaalien tulkinnassa toivottavana (Ross et al. 2002, 47). Kirjastonhoitajan intuitio tulee siis tarpeeseen jo ennen varsinaista kontaktia asiakkaaseen tai asiakkaan lähestymistä.

Ainakaan suomalaisissa kirjastoissa tietopalvelun henkilöstön aktiivinen liikkuminen asiakkaiden keskuudessa ei ole yleistä. Yleisesti ottaen aiemman tutkimuksen tulokset ja ohjeistukset ilmoitetaan siitä olettamuksesta käsin, että asiakkaan lähestyessä kirjastonhoitajaa, kirjastonhoitajan paikka kirjastossa on staattinen ja yleisesti asiakkaan tiedossa. Kuten yllä olevista Mental Models – tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, oletamus siitä, että kirjastonhoitaja aktiivisesti lähestyy itse



asiakasta, tapahtuu sekin lähtökohdasta, jossa kirjastonhoitaja on niin sanotulla omalla paikallaan tietopalvelutiskin takana.

Aiemman tutkimuksen yleisimmät kiinnekohdat ovat lähestymistä vaikeuttavat tekijät sekä esteenä toimivat piirteet kirjastonhoitajien käytöksessä. American Library Associationin *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* eli käytösohjeistus tietopalveluammattilaisille ehdottaa, että lähestyttävissä oleva kirjastonhoitaja

- on valmis palvelemaan asiakasta eikä ole kiinni muissa aktiviteeteissä,
- ottaa katsekontaktin asiakkaaseensa,
- huomioi asiakkaan läsnäolon hymyllä ja/tai avoimella kehonkielellä,
- huomioi myös palvelua odottavat asiakkaat,
- on asiakkaiden näköetäisyydellä niin paljon kuin mahdollista. (Ross et al. 2002, 44.)

Lovio & Tiihonen (2005, 35–36) ohjeistavat kirjastonhoitajia seuraavasti: Asiakkaan vastaanottamisessa ensivaikutelma on tärkeä. Sanaton viestintä, esimerkiksi pukeutuminen ja tervehdys, on tärkeää ottaa huomioon. Kirjastonhoitajan käytöstä ohjaavat monenlaiset odotukset sekä ammatillisen ”stigman” että asiakaspalveluun liittyvien rooliodotusten kautta:

- käytöstavat (tervehtiminen, katsekontakti, teitittely)
- ystävällisyys
- palveluvalppaus (kirjaston kohdalla muistettava, että aktiivinen palvelu tapahtuu pyydettyäessä)
- ihmiskeskeinen ajattelu (oppii tuntemaan vakioasiakkaiden tarpeet)
- kiinnostus työhönsä
- riittävät viestintä ja vuorovaikutustaidot
- empaattisuus
- luotettavuus
- joustavuus

Erityisesti nonverbaalisen viestinnän elementit ovat tärkeitä asiakkaan lähestyessä kirjastonhoitajaa. Esimerkiksi katsekontakti on yksi ensimmäisistä viesteistä, joilla kirjastonhoitaja antaa asiakkaalle signaalin lähestyä tai puhua. Katsekontakti välittää lämpöä, kiinnostuneisuutta ja halua

kommunikoida asiakkaan kanssa. Katsekontaktin kautta voidaan välittää myös negatiivisia tunteita ja varsinkin katsekontaktin katkaiseminen tulkitaan usein kiinnostuksen puutteen, häpeän ja jopa vastenmielisyyden osoituksiksi. Liian pitkään jatkunut tuijotus sekä nopea vilkaisu voidaan molemmat tulkita vihamielisyydeksi tai tyyneeksi eleeksi. (Lovio & Tiihonen 2005, 36.)

Nonverbaalisen viestinnän merkitys on neuvontahaastattelussa äärimmäisen suuri silloin, kun asiakas päättää lähestyäkö hän kirjastonhoitajaa vai yrittääkö etsiä informaatiota omin päin. Nonverbaaliset viestit ovat ensisijaisia tunteiden, vaikutelman sekä suhtautumisen ja statuksen välittäjiä. (Radford 1998, 700.) Sanatonta viestintää onkin tutkittu tietopalvelutyön näkökulmasta varsin paljon 1960-luvulta lähtien. Radfordin (1998) mukaan aikaisemman sanatonta viestintää tietopalvelussa koskevan tutkimuksen tärkein anti on ollut osoittaa sanattoman viestinnän valtava vaikutus kirjastotyössä. Radford toi artikkelissaan julki tutkimustuloksen, jonka mukaan kahden kirjastonhoitajan väliltä valitseva asiakas tekee valintansa viiden muuttujan perusteella. Tärkein oli kirjastonhoitajalta tuleva aloite (37 %). Kirjastonhoitajan valmius eli muista työtehtävistä vapaana oleminen koettiin toiseksi tärkeimmäksi perusteeksi (35 %). 11 prosenttia asiakkaista valitsi lähimmän kirjastonhoitajan, 6 prosenttia valitsi tutumman kahdesta ja 2 prosenttia teki päätöksensä kirjastonhoitajan sukupuolen perusteella.

Radfordin tutkimus osoittaa kuinka tärkeää rooli nonverbaaleilla viesteillä on myös silloin, kun asiakas päättää olla lähestymättä kirjastonhoitajaa. Tutkimuksessa ilmenneet lähestymistä estävät kirjastonhoitajan toimet olivat puhelimesta puhuminen, keskustelu toisen henkilön kanssa, tietokoneen käyttö, eleet liikkeelle lähtemisestä ja lukeminen. Asiakkaat kokivat kaikissa näissä tapauksissa, että kirjastonhoitaja on kiireinen ja että häntä ei saa häiritä (Radford 1998, 713).

Radford sivusi sanatonta viestintää myös seuraavana vuonna ilmestyneessä tutkimuksessaan. Hän tuli siihen johtopäätökseen, että asiakkaat reagoivat kirjastonhoitajia herkemmin nonverbaaliseen käytökseen. Vaikka myös kirjastonhoitajille asiakkaan nonverbaalisella käytöksellä oli merkitystä, asiakkaille kirjastonhoitajan nonverbaalinen käytös tuntui vahvistavan tietopalvelutilanteeseen liitettyjä pelkoja. Tämä saattoi johtaa siihen, että kirjastonhoitajien neutraalitkin eleet (esimerkiksi kahvin juominen) saatettiin tulkita negatiivisiksi. (Radford 1999, 122–123.)

Mitä esteitä asiakas kohtaa astuessaan arkaluontoisen aiheen kanssa kirjastoon ja lähestyessään kirjastonhoitajaa? Kuten aiempi tutkimus osoittaa, asiakkaan on tunnettava olonsa turvatuksi. Hänen on oltava varma siitä, että häntä sekä hänen yksityisyyttään ja tunteitaan kunnioitetaan. Jotta

asiakas lähestyisi kirjastonhoitajaa vaikeasti keskusteltavan asian kanssa, hänen on luotettava kirjastonhoitajaan sekä kirjastoon hyödyllisen tiedon lähteenä sekä turvattuna ja ammattimaisena instituutiona. Kouame, Harris ja Murray totesivat, että yhteisön jäsenten on tunnettava kuuluvansa ”kirjastonkäyttäjiin”, jotta he edes päätyvät kirjastoon. Vaikka henkilö päätyisikin kirjastoon, kynnys lähestyä kirjastonhoitajaa on kuitenkin usein liian korkea. (Kouame et al. 2005, 466–467.) Kirjastonhoitajaa lähestytään vain, jos siitä saatava hyöty koetaan kasvojen menetystä suuremmaksi (Harris & Dewdney 1994, 24–25).

Voidaan olettaa, että pelko kasvojen menettämisestä on suurin silloin, kun tietopalvelutiskin takana olevasta henkilöstä ei tiedetä mitään. Ennakkoluulot ja varsinkin pelot muokkaavat käsitystä tuntemattomista asioista ja varsinkin ihmisistä. Kun kontaktia ei ole muodostettu, kirjastonhoitaja ei todennäköisesti pysty mitenkään edesauttamaan asiakkaan lähestymistä. Sitä, kannattaako kirjastonhoitajan lähestyä arkaluontoisesta aiheesta tietoa etsivää asiakasta, ei ole vielä tutkittu. Valotan tutkimukseni empiirisessä osiossa kirjastonhoitajien käsityksiä tästäkin mahdollisesta skenaariosta.

Michell ja Harris (1987) tutkivat kirjastonhoitajien ”lämpimän” asenteen yhteyttä neuvontahaastattelun positiiviseen kokemukseen ja tulivat siihen tulokseen, että asiakkaat näkivät kirjastonhoitajan ja neuvontahaastattelun ”lämmön” tiedontarpeen muutosta ja tiedonhankintaprosessin lopputulosta tärkeämmäksi. Michell ja Harris (1987, 97) listasivat nonverbaalisen viestinnän piiriin kuuluvat ”lämpimyden” piirteet kirjastonhoitajan käytöksessä: hymyily, katsekontakti, lämmin äänensävy ja avoin asento. Asenne koostuu siis nonverbaaleista viesteistä. Ann Riedling (2000, 28) kokosi ohjeistusta kirjastonhoitajille opiskelija-asiakkaiden tarpeita varten. Hän arvotti kirjastonhoitajan asenteen neuvontahaastattelun tärkeimmäksi aspektiksi ja lisäsi:

*”Yksi ihmismielen peruseriaatteista on tarve suojella sekä vahvistaa omaa käsitystä itsestään. Kirjastonhoitajan on pidettävä tämä erityisen tarkasti mielessään työtilanteissa.”*

Kun kontakti asiakkaaseen on saatu, alkaa verbaalisen viestinnän osuus. Ajatus siitä, että neuvontahaastattelunkin aikana tulisi kiinnittää erityistä huomiota nonverbaaliseen viestintään, tuntuu varsin vaativalta. Oman nonverbaalisen viestinnän kirjon, asentojen, puheen voimakkuuden, katsekontaktin ja liikkeiden tarkastelu yhdistettynä ajatusta vaativaan työhön sekä verbaaliin kommunikointiin, hakulausekkeen hahmottamiseen sekä tiedonlähteiden vertailuun tuntuu työläältä,

jopa mahdottomalta tehtävältä. Page (2004) kannustaa kuitenkin kirjastonhoitajia edes yrittämään nonverbaalin viestinnän elementtien tarkkailua. Nonverbaaliset viestit ovat aivan liian tärkeitä, jotta ne voisi jättää huomioimatta.

Lähestymistä koskevat kirjastonhoitajille suunnatut ohjeet voidaan tiivistää seuraavasti: Kirjastonhoitajan on ensisijaisesti oltava lähestyttävissä eli kirjastonhoitajan on näytettävä siltä, että häntä voi lähestyä. Asiakkaan on varmistuttava siitä, että kyseessä on kirjastonhoitaja, joten esimerkiksi nimikyltti tai asiaankuuluvan työpisteen ääressä oleminen on tärkeää. Kirjastonhoitajan on kiinnitettävä huomio sanattomaan viestintään; ilmeisiin, tervehdykseen, eleisiin ja asentoihin. Kirjastonhoitajan yleinen asenne ja asennoituminen työhönsä ja asiakaskuntaan ovat äärimmäisen tärkeitä.

#### **4.4.2. Neuvontahaastattelu**

Kun kontakti asiakkaaseen on saatu, on erittäin tärkeää pitää aloitettu keskinäisviestintäprosessi käynnissä (Riedling 2000, 28). Riedling painottaa, että kirjastonhoitajan tulee suhtautua lähtökohtaisesti jokaiseen asiakkaaseensa ummikkona, joka ei välttämättä tiedä mitä odottaa tai mitä kirjaston resursseilta haluaa. Jokainen asiakas on yksilö ja jokainen tiedonhakutilanne uniikki. Verbaalinen viestintä on ainakin yhtä herkkä viestinnän osa-alue kuin aiemmin käsitelty nonverbaalinen viestintä, joten väärinkäsitysten mahdollisuus kasvaa puheyhteyden auettua, ja jos aihe on arkaluontoinen, neuvontahaastattelun herkkä luonne korostuu vielä entisestään.

Asiakkaan rooli tietopalvelutilanteessa sekä neuvontahaastattelussa on esitetty aiemmassa tutkimuksessa varsin passiivisena. Vaikka asiakas aktiivisesti hakeutuukin tietopalveluun ja aloittaa tiedonhakuprosessin, kirjastonhoitaja ottaa yleensä ohjat käsiinsä ja aloittaa neuvontahaastattelun sekä etsii ja evaluoi lähteitä. Asiakkaan tehtävä on vastaila kirjastonhoitajan esittämiin kysymyksiin ja lopuksi vastaanottaa kirjastonhoitajan antama vastaus. Aiemman tietopalvelua koskevan tutkimuskirjallisuuden mukaan asiakas toimii kirjastonhoitajan vanavedessä. (Ross & Dewdney 1998, 157.) Kirjastonhoitajan tekemät päätökset pohjautuvat usein ”vaistoon”, ”tuntemukseen” tai työkokemuksen mukanaan tuomaan tietämykseen (esim. Katz 1982, 42–43).

#### 4.4.2.1. Kirjastonhoitajan intuitio

Eräs neuvontahaastattelua koskevassa tutkimuksessa esiintyvä polyseeminen käsite on kirjastonhoitajan intuitio. Sillä tarkoitetaan kirjastonhoitajan sosiaalisten taitojen ja sosiaalisen älykkyyden, työkokemuksen, tietotaidon muodostamaa vaistoa, jonka avulla kirjastonhoitaja tekee ratkaisuja tietopalveluprosessin aikana. Kirjastonhoitajien intuitiota kuvaillaan usein epämääräisesti muun muassa aistimiseksi. (Katz 1982, 42; Ross et al. 2002, 47.) Kirjastonhoitajan intuitio näyttölee suurta roolia tietopalveluprosessin aikana, mutta sitä on vaikea määrittää, tutkia, mitata ja evaluoida, kuten aiemmasta tutkimuksesta käy ilmi.

Usein haluttomuutta ryhtyä haastatteluun puolustellaan kirjastonhoitajan intuitiolla eli kirjastonhoitajan vaistomaisella ymmärryksellä siitä, mitä asiakas haluaa (Dewdney & Ross 1994, 218, 221). Kirjastonhoitajalla ei kuitenkaan ole oikeutta muodostaa ennakkoasenteita asiakasta palvellessaan, vaan pikemminkin hänen pitäisi opetella aistimaan tilanteet, joissa neuvontahaastattelun käynnistäminen on hyvän tuloksen saavuttamiseksi välttämätöntä (Dewdney & Ross 1994, 229). Myös Katz (1982, 42) huomauttaa, että hyvä kirjastonhoitaja aistii, jos tarkemmalle neuvontahaastattelulle on tarvetta, ja ymmärtää lisätä dialogia asiakkaan kanssa ollessaan epävarma lisäkysymysten tarpeesta. Asiakas ei aina pysty ilmaisemaan tai uskalla ilmaista selkeästi tarvittavan tiedon tarkkaa aihepiiriä, tai aihepiirin laajuudesta johtuen kysymys saattaa sisältää useita tarvittavia vastauksia (Dewdney & Michell 1997, 65). Tällöin kirjastonhoitajan tulisi käyttää intuitiota asiakkaan puheista ja eleistä ilmenevien mahdollisten kysymysten muodostamiseen. Näin asiakas saattaa pystyä korjaamaan mahdolliset väärinkäsitykset. Usein kirjastonhoitajalta perätään kommunikaatiotaitojen lisäksi myös ”talonpoikaisjärkeä”, eli ajattelun käytännölläisyyttä, oikean ratkaisun tekemiseksi (Katz 1992; tässä Kumpulainen 2003, 38).

Voi myös käydä niin, että asiakkaan kiinnostus ja tiedontarve muuttuvat neuvontahaastattelun edetessä, ja tämän huomaaminen on tietopalvelutilanteen onnistumisen kannalta tärkeää. Jos kirjastonhoitaja ei havaitse muutosta, hänen käsityksensä asiakkaan tiedontarpeesta ei vastaa todellisuutta ja tyydyttävään lopputulokseen pääseminen on hankalaa. (Zweizig, 1979, 242.)

Derwin ja Dewdney (1986, 508) huomasivat, että kirjastonhoitajat luottivat neuvontahaastatteluissa vahvasti nonverbaaleihin vihjeisiin, aiempiin kokemuksiin ja ”vaistoon” silloin, kun neuvontahaastattelussa vaadittavat taidot olivat puutteelliset. Vaikka kirjastonhoitajien intuitiota pidetäänkin usein kokeneen ja hyvän kirjastonhoitajan ominaisuutena, ”vaisto” tai asiakkaan

tiedontarpeen "aistiminen" on usein syynä, kun kirjastonhoitaja tekee liian nopeasti johtopäätöksiä ja ohjaa asiakkaan ja keskustelun väärille urille. Tämä johtaa hyödyttömään, jopa asiakasta loukkaavaan vuorovaikutukseen (Ross et al. 2002, 93).

#### **4.4.2.2. Tietopalvelutilanteen ensimmäiset 30 sekuntia**

Asiakkaat voivat aloittaa tietopalvelutilanteen verbaalin kommunikaation laaja-alaisella kysymyksellä, esimerkiksi "Missä teillä on terveyskirjat?", tai hyvin spesifillä pyynnöllä, "Haluaisin vilkaista viime vuoden kalakalenteria." Kirjastonhoitaja voi osoittaa ilman neuvontahaastattelua asiakkaan lääketiedettä käsittelevän kirjallisuuden tai vuosikirjojen ja kalentereiden luokse. Näin toimiessaan kirjastonhoitaja vastaa asiakkaan kysymykseen vastauksella, joka voidaan tulkita oikeaksi, mutta jos asiakas esimerkiksi etsii mielialälääkkeitä koskevaa kirjallisuutta, vastauksen käyttäjärelevanssi on varsin huono. Samoin spesifimmänkin kysymyksen kohdalla käyttäjä voi jäädä ilman tarvitsemaansa informaatiota, jos hän esimerkiksi etsii paikkakuntakohtaisia syöntiaikatilastoja, joita ei yleisestä kalenterista löydy. Miksi asiakkaat eivät sitten kysy suoraan tarvitsemaansa informaatiota?

Asiakkaan ja kirjastonhoitajan verbaalin kommunikaation funktiot eroavat tietopalvelutilanteen aloitusvaiheessa. Kirjastonhoitaja odottaa asiakkaalta selkeää lausetta tiedontarpeesta. Asiakas haluaa luoda kontaktin. Epätarkan aloituskysymyksen taustalle on piilotettu muitakin kysymyksiä, kuten olenko oikeassa paikassa, huomaatko minut ja kuunteletko minua, voitko auttaa minua. (Ross et al. 2002, 51.) Ross, Nilsen ja Dewdney ehdottavat aloituskysymyksen käsittelyn apuvälineeksi verbaalin kommunikaation pohjaksi myös nonverbaaleja viestejä. He kutsuvat menetelmää akronyymillä PACT:

Place is right. (Paikka on oikea.)

Available and listening. (Olen käytettävissäsi ja kuuntelen.)

Contact made. (Kontakti luotu.)

Topic (in general) understood. (Kysymyksen aihepiiri ymmärretty.)

Käytännössä PACT tarkoittaa, että asiakkaan kysyessä terveyskirjojen sijaintia, kirjastonhoitaja tervehtii, pitää katsekontaktin, ehkä hymyilee tai nyökkää ja käyttää kannustinsanoja tai –lauseita, jotka ehkä saavat asiakkaan täsmentämään alkuperäistä kysymystä ilman kirjastonhoitajan esittämiä

vastakysymyksiä tai ainakin saavat asiakkaan luottamaan siihen, että kirjastonhoitaja on vastaanottanut kysymyksen ja ryhtynyt käsittelemään sitä. Kannustinsanat ja –lauseet voivat olla esimerkiksi lyhyitä äännähdyksiä kuten ”A-haa” tai ”Just” sekä kysymyksen oikeinkuulemista vahvistavia lausahduksia, kuten ”Jaa, terveyskirjoja” tai ”Meiltä löytyy paljon erilaista terveyskirjallisuutta”. (Ross et al. 2002, 51, 52–59).

Radfordin (1999, 119–121) mukaan sekä kirjastonhoitajat että asiakkaat kokivat vastapuolen asenteen tärkeimmäksi vuorovaikutusta muokkaavaksi tekijäksi. Kirjastonhoitajat näkivät asiakkaan positiivisen suhtautumisen käsillä olevaan tehtävään tärkeämmäksi kuin asiakkaan suhtautumisen kirjastonhoitajiin. Asiakkaan asenteen tuli olla kiinnostunut ja innostunut. Kirjastonhoitajat arvostivat asiakkaita, jotka lisäksi pystyivät avoimeen ja rehelliseen kommunikaatioon. Asiakkaat arvostivat kirjastonhoitajien positiivista asennoitumista heihin henkilöinä. Kirjastonhoitajan positiivinen asenne itse käsillä olevaan tehtävään oli toissijainen verrattuna tähän. Vaikka näkökannoissa olikin eroa, sekä kirjastonhoitajat että asiakkaat kokivat, että negatiivinen vaikutelma tietopalvelutilanteiden kommunikaatiosta on ensisijaisesti relaatiopohjaista.

#### **4.4.2.3. Suljetut, avoimet ja neutraalit kysymykset**

Aiemmin esittelemäni Brenda Dervinin sense-making-teorian mukaan tietopalveluprosessissa tulee ottaa huomioon varsinaisen kirjastossa tapahtuvan tietopalvelutilanteen lisäksi myös sitä edeltävät ja sen jälkeiset tapahtumat, jotta päästään mahdollisimman hyvään tulokseen. Yksi neuvontahaastattelun tehtävistä on saada selville taustat kysymyksen takana. Asiakkaan tilanteen, kuilun ja tiedonkäytön yksityiskohtien selventäminen auttaa kirjastonhoitajaa etsimään tarvittavaa tietoa tehokkaasti.

Neuvontahaastattelun kysymykset jaetaan kolmeen ryhmään: suljettuihin, avoimiin sekä neutraaleihin kysymyksiin. Suljettuihin kysymyksiin asiakkaalta odotetaan vastaukseksi kyllä/ei tai kysymys on aseteltu muotoon joko/tai. (Dervin & Dewdney 1986, 506.) Suljetut kysymykset rajaavat toisen vaihtoehdon pois. Esimerkiksi: ”Oletko lukenut Pikku Pietarin pihan?” tai ”Haluatko kuvitetun version?”. Suljetut kysymykset sisältävät kuitenkin kirjastonhoitajan aavistuksen halutusta tiedosta tai yrittävät rajata asiakkaan tiedontarpeen välittäjän omiin käytäntöihin ja kirjaston aineistokategorioihin (Dervin & Dewdney 1986, 506). Katz (1982, 42) laski, että noin 50 % tietopalvelussa esitetyistä kysymyksistä vaatii tilanteen jatkamista neuvontahaastattelulla.

Vallitseva näkemys tutkimuskirjallisuudessa on, että suljettuja kysymyksiä tulisi välttää varsinkin neuvontahaastattelun alussa, jotta tietopalvelutilanne ei päättyisi ennenaikaisesti (Nolan 1992, 514).

Avoimet kysymykset antavat asiakkaalle mahdollisuuden vastata omin sanoin, vastausta suuremmin rajaamatta (Dervin & Dewdney 1986, 507). Esimerkiksi ”Millaista tulkintaa Pikku Pietarin pihasta etsit?” tai ”Mitkä yritykset sinua erityisesti kiinnostavat?”. Systeemin rajoitukset, kuten esimerkiksi asiasanojen vähyys, ohjaavat avoimia kysymyksiä vähemmän.

Neutraalit kysymykset ovat avointen kysymysten alaluokka. Usein neutraaleihin kysymyksiin viitataan sense-making-kysymyksinä. Ne ovat luonteeltaan avoimia, mutta ne voidaan erottaa omaksi luokakseen niiden tarkoituksien vuoksi. Neutraaleilla kysymyksillä koetetaan saada selvyttä asiakkaan tilanteeseen, kuiluun ja tiedon käyttöön. Neutraaleja kysymyksiä ovat esimerkiksi: ”Miten tiedontarve sai alkunsa?” (tilanne), ”Mitä sinä haluaisit saada aiheesta selville?” (kuilu) ja ”Miten tämä tieto auttaisi sinua?” (tiedon käyttö). Yksikin kysymys saattaa sisältää pyynnön vastata useampaan sense-making-mallin osa-alueeseen: Asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa ja kysyy tietoa Saabeista. Sen sijaan, että kirjastonhoitaja osoittaisi asiakkaalle suoraan autokirjojen hyllyn, hän kysyykin: ”Mihin tarkoitukseen materiaalia tarvitset?”. Neuvontatilanteessa pyritään saamaan neutraalien kysymysten kautta nopeimmin selville, onko asiakas korjausoppaan tarpeessa, halukas katsomaan vanhojen autojen kuvia, kiinnostunut Saabin lentokoneteollisuuskytköksistä, vai ehkä etsimässä osto-opasta tai autolehtien vertailuja. Asiakkaalle annetaan tällöin mahdollisuus auttaa itseään.

Suljetut, avoimet ja neutraalit kysymykset ovat kaikki käyttökelpoisia ja niitä on vaikea arvottaa muuten kuin tilannekohtaisesti. Tilanteiden vaihtelun vuoksi valmista reseptiä toimivaan neuvontahaastatteluun on vaikea muokata. On kuitenkin huomattu avoimilla kysymyksillä olevan vaikutusta asiakkaan tyytyväisyyteen. Durrancen artikkeli *The Willingness to Return* (1995, 258) osoittaa, että avointen kysymysten tehokas käyttö lisäsi asiakkaan halua asioida kirjastonhoitajan kanssa tulevaisuudessa. Silti tutkimuksessa analysoitujen neuvontatilanteiden kokonaisuudesta vain kymmenen prosenttia tapauksista sisälsi avointen kysymysten tehokasta käyttöä. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että avointen kysymysten lisäksi onnistuneimpien neuvontatilanteiden muita ominaispiirteitä olivat hyvät vuorovaikutustaidot sekä kirjastonhoitajan halu pureutua kysymyksen taustoihin, eli erityisesti neutraalien kysymysten käyttö. (Durrance 1995, 258).



Neutraalit kysymykset voidaan tulkita väärin useista syistä. Lähtöasetelmat voivat olla ongelmalliset, jos asiakas on havaitsevinaan kirjastonhoitajan kysymyksissä vääränlaisen sävyn. Asiakas saattaa luulla kysymyksen olevan moittiva ”Miksi et etsi asiaa itse?”, syyttävä ”Miksi kysyt juuri minulta täältä kirjastosta?” tai epäilevä ”Tässä on takana varmasti jotain pahaa”. Katzin (Katz 1992; tässä Dewdney & Michell 1997, 52–53) mukaan asiakas ei vastaa neutraaleihin kysymyksiin mielellään, koska:

1. Asiakas ei luota siihen, että kirjastonhoitaja osaa reagoida henkilökohtaisiin syihin tai seurauksiin oikealla tavalla.
2. Asiakas ei luota kirjastonhoitajan pohjatietoihin aiheesta.
3. Asiakkaan mielestä asia ei kuulu kirjastonhoitajalle, eli hän pitää vastaamista irrelevanttina.

Asiakas saattaa toki vastata neutraaliin kysymykseen, mutta peitellen todellisia syitä. Esimerkkinä Katz esittää kysymyksen ”Miksi haluat tietoa AIDSista?”. Vastaus voi olla vähäinen informaatioarvoltaan ”Ihan muuten vaan”, sisältää valheen ”Kaveri käski kysyä”, jättää kysymyksen huomioimatta ”Haluan vain tietää, missä ne sijaitsevat” tai jopa kyseenalaistaa kirjastonhoitajan oikeuden kysyä neutraaleja kysymyksiä ”Ei kuulu sulle!”. (Katz 1992; tässä Dewdney & Michell 1997, 53.)

Neutraaleja kysymyksiä esitettäessä on siis pyrittävä minimoimaan väärinkäsityksiä. Tämä on mahdollista siten, että kirjastonhoitaja keskittyy neuvontahaastattelussa ilmaisemaan itseään oikealla tavalla ja tekemään selväksi omien pyrkimystensä taustat. On tärkeää, että kirjastonhoitaja valitsee kysymykset siten, että ne eivät tunnu asiakkaasta tunkeilevilta tai turhilta tehtävän kannalta. Kysymykset on aina perusteltava, jos siihen on tarve. Avaukset, kuten ”Hmm. Auttaisi etsimistä huomattavasti, jos pystyisit kertomaan, millaista materiaalia sinä etsit” toimivat usein selvittävinä tekijöinä. (Ross et al. 2002, 61–62.) On myös tärkeää, että kysymysten esittäminen tulee kirjastonhoitajilta luontevasti, ja ettei hän tunne oloaan epämuikavaksi haastattelua tehdessään.

Kouame, Harris ja Murray (2005, 476) esittivät listan toivotuista kirjastonhoitajien attribuuteista, kun neuvontahaastattelussa ilmenee arkaluontoinen aihe tai asiakas on tunteellinen. Kirjastonhoitajan tuli olla

- aidosti kiinnostunut etsimään asiakkaalle relevanttia informaatiota,
- herkkä aistimaan asiakkaan tunnetilat sekä asiakkaiden yksityisyydentarve,

- empaattinen ja erinomaiset kommunikaatiotaidot omaava,
- sitä mieltä, että jokaisella asiakkaalla on oikeus päästä käsiksi mahdollisimman kattavaan informaatioon,
- hyvä kuuntelija ja suvaitsevainen.

Termillä ennenaikainen diagnoosi (*premature diagnosis*) viitataan kirjastonhoitajien tekemiin johtopäätöksiin, jotka ohjaavat neuvontahaastattelua väärään suuntaan. Esimerkiksi kirjastonhoitaja saattaa kysyä ”Tuleeko tämä kouluhommiin?”, jos asiakas on nuori aikuinen, jolla on t-paita, farkut ja tennarit, tai ”Tarvitsetko tietoa tuholaistorjunnasta?”, kun asiakas kysyy kirjaa muurahaisista. Kirjastonhoitajia kannustetaan tarkkailemaan asiakkaan käytöstä, ulkonäköä ja maneereja, mutta kirjan arvioiminen kannen perusteella tulisi ainakin huomata omassa ajatuksenjuoksussa. Kirjastonhoitajan tulee välttää arvailua viimeiseen asti. (Ross et al. 2002, 91, 97.)

Osa kirjastonhoitajista ei ole valmis kysymään tarkentavia kysymyksiä, koska he tuntevat olonsa ”luonnottomaksi” tai ”oudoksi”. Nämä kirjastonhoitajat etenivät neuvontatilanteessa kokeilemalla eri hakuvaihtoehtoja itsenäisesti ja toivoivat, että edes joku osuisi kohdalleen. (Dervin & Dewdney 1986, 511.) Ross, Nilsen ja Dewdney (2002, 96–99) havaitsivat, että neutraalien kysymysten kysymistä pelättiin, koska tilanne saattoi muuttua liian henkilökohtaiseksi tai noloksi. Ross, Nilsen ja Dewdney totesivat tämän olevan valitettavaa, koska nolojen tilanteiden taustalta löytyi olosuhteita, joissa ihmiset todella tarvitsivat apua. Noloiksi koettujen tilanteiden taustalta löytyi arkaluontoinen aihe, kuten kuolemantapaus, vakava sairaus, perheongelma, seksuaalinen toimintahäiriö, avioero, työttömyys tai talousvaikeudet. Kysymys kuuluukin, kenen kasvojen menetyksistä kirjastonhoitajia huolestaa, oma vai asiakkaan? Ross, Nilsen ja Dewdney päättelivät, että jos kyseessä on kirjastonhoitajan huoli omasta nolostumisesta, hänen on helpompi ohjata asiakas hyllyille ilman sen kummempaa neuvontahaastattelua. Kuitenkin jos huoli on asiakkaan kasvojen menetyksestä, avoimet ja neutraalit kysymykset antavat asiakkaalle vapauden kertoa taustoistaan niin vähän tai paljon kuin hän itse päättää.

#### **4.4.2.4. Inkluisio**

Michell ja Harris (1987) tutkivat asiakkaiden ja kirjastonhoitajien muodostamien arvioiden eroja neuvontahaastattelun evaluoinnissa. He näyttivät kirjastonhoitajille ja asiakkaille videonauhoja neuvontahaastatteluista ja pyysivät arvioimaan haastattelujen onnistumista. Tuloksista kävi ilmi,

että kirjastonhoitajat ovat asiakkaita kriittisempiä neuvontahaastattelun evaluoinnissa. Kirjastonhoitajista Michell ja Harris nostivat esiin naiset, jotka tuntuivat olevan kaikkein kriittisimpiä. Samoin huomattiin, että pääkirjastojen väellä kriteerit onnistuneeseen neuvontahaastatteluun olivat korkeammalla verrattuna sivukirjastojen työntekijöihin. Michell ja Harris tulivat siihen tulokseen, että kokeneimmat työntekijät (varsinkin tietopalvelutyön saralta) vaativat neuvontahaastattelutilanteelta kokemattomia työntekijöitä ja asiakkaita enemmän, jotta tiedonhaku ja neuvontahaastattelu voidaan tulkita onnistuneeksi. Michell ja Harris analysoivat haastattelutekniikoista erityisesti inklusion vaikutusta kirjastonhoitajiin ja asiakkaisiin.

Inklusiolla (*inclusion*) tarkoitetaan asiakkaan ottamista mukaan hakuprosessiin. Inklusion avulla kirjastonhoitaja kertoo asiakkaalle käyttämistään menetelmistä ja lähteistä tiedonhakuprosessin aikana. Tällä tavoin asiakas pystyy arvioimaan tiedonhakuprosessin onnistumista sekä osallistumaan tiedonhaun eri vaiheisiin. Tärkeää on nähdä asiakkaan mukaan ottaminen myös opetuksena; asiakas ehkä oppii omavaraisemmaksi kirjastonkäyttäjäksi. Asiakkaan ottaminen mukaan tiedonhaun eri vaiheisiin lisää interpersoonallista viestintää tietopalvelutyössä ja jakaa muun muassa tästä syystä mielipiteitä: Osa uskoo, että kommunikoimalla metodeista, tiedontarpeen kuiluista ja kirjaston resursseista asiakkaasta saadaan omavaraisempi tiedonhakija. Löytyy myös niitä, joiden mielestä neuvominen sekä tietopalvelutyön vaiheiden ja niiden tarkoitusperien selittäminen on jopa epäammattimaista käytöstä, joka voi häiritä asiakasta tai olla tungettelevaa. Michellin ja Harrisin tutkimus tukee molempia näkemyksiä. He huomasivat, että naisasiakkaat kokivat neuvontaprosessiin mukaan ottamisen epäammattimaisena, kun taas kirjastonhoitajat ja miespuoliset asiakkaat näkivät hakuprosessin selvittämisen asiakkaalle ammattimaisuutta lisäävänä elementtinä. Erityisesti naispuoliset kirjastonhoitajat kokivat asiakkaan opettamisen aspektin tärkeänä ja taas monimutkaisen neuvontahaastattelun toteuttamisen epärealistisena. (Michell & Harris 1987, 95–105; Ross et al. 2002, 111.)

#### **4.4.2.5. Avautuminen**

Avautumisella (*self-disclosure*) tarkoitetaan kirjastonhoitajan esittämiä kommentteja omasta tietämyksestään ja tuntemuksistaan. Avautumista voi olla esimerkiksi huonon pohjatiedon myöntäminen neuvontahaastattelussa ”En oikein ole perehtynyt aiheeseen” tai epätietoisuuden ilmaiseminen hakuprosessin suhteen ”Nyt en tiedä mistä lähtisin etsimään”. On huomattu, että kirjastonhoitajan avautuminen johtaa asiakkaan avautumiseen. Kirjastonhoitajan avautumisen on

todettu myös lisäävän tietopalvelutilanteen ja neuvontahaastattelun mukavuutta ja asiakkaan luottamusta kirjastonhoitajaa kohtaan. (Radford 1999, 13, 108.) Radford mainitsee kirjastonhoitajan ja asiakkaan välisen luottamuspujan sekä asiakkaiden vastentahtoisen avautumisen arkaluontoisten ja henkilökohtaisten aiheiden käsittelyn ongelmakohdiksi. Asiakkaat päätyivät neuvontahaastattelussa jopa johtamaan kirjastonhoitajaa harhaan, jotta arkaluontoisia tai henkilökohtaisia aiheita ei käsiteltäisi. Asiakkaat saattoivat väittää olevansa jonkun muun asialla tai piilottivat todellisen tiedontarpeensa moniselitteisen tai harhaanjohtavan aloituskysymyksen taakse. (Radford 1999, 105–106.)

Avautumisenkin suhteen kirjastonhoitajat joutuvat veteen piirretyn viivan eteen. On huomattu, että kirjastonhoitajan avautuminen muutti neuvontahaastattelun tunnelmaa positiivisempaan suuntaan. Neuvontahaastattelu sai intiimin, lämpimän, ystävällisen ja mielenkiintoisen luonteen. (Radford 1999, 108.) Kirjastonhoitajia kuitenkin varoitellaan avautumasta liikaa esimerkiksi vertailemalla asiakkaan ongelmaa omaan tai toisten asiakkaiden ongelmaan: ”Minulla oli ihan samanlainen tilanne...” tai ”Minulla oli eräs asiakas, joka kärsi samasta...”. Liian yksityiskohtaisessa avautumisessa on se vaara, että kirjastonhoitaja rikkoo vaitiolovelvollisuuttaan, saa asiakkaan olon vaivautuneeksi tai vertaa asiakkaan ongelmaa epäoleelliseen asiaan. (Ross et al. 2002, 160.)

#### **4.4.3. Päätösvaihe**

Asiakassuuntaisuuden lähtökohdista käsin palvelutilanteen lopetusta ja jälkivaikutelmaa tarkastellen on tärkeä huomata, että asiakkaalle jää mieleen helposti palvelua antanut henkilö, palveluympäristö ja mahdollisesti palvelun lisäarvo – asiakas on saanut enemmän kuin on osannut pyytää tai vaikka vain muutaman ystävällisen sanan. (Lovio & Tiuhonen 2005, 38.)

Tietopalvelutilannetta ja neuvontahaastattelua käsittelevässä tutkimuksessa on pohdittu onnistuneen vuorovaikutuksen kriteerejä. Painopiste on siirtynyt ”oikean vastauksen” antamisesta kohti relaatiopohjaisia kriteerejä. Christopher Nolan (1992, 513) mainitsee muutaman esimerkin, joissa onnistuneeksi kuvailtu tietopalvelutilanne ei tuonut suoraa vastausta esitettyyn kysymykseen. Näissä esimerkeissä vastapuolena oli muun muassa oppilas, jonka tutkimuskysymys tarkentui neuvontahaastattelun seurauksena, sekä asiakas, joka tarvitsi juttukumppania tai jonka pelko kirjastoja kohtaan tai kynnys käyttää asiakaspäätteitä laski.

Tietopalvelutilanteen ja neuvontahaastattelun päättäminen voi tapahtua asiakkaan tai kirjastonhoitajan toimesta sekä yhteisestä päätöksestä. Nolanin (1992, 515–517) mukaan useimpien tietopalvelutilanteiden päättämisen taustalla olevat päätekijät voidaan jakaa kolmeen luokkaan: tietämyksellisiin, institutionaalisiin sekä keskinäisviestinnällisiin tekijöihin. Tietämykselliset tekijät ovat kirjastonhoitajan käsitys siitä, että alkuperäiseen kysymykseen on vastattu tyydyttävästi tai että haluttua informaatiota ei ole saatavilla joko ollenkaan tai asiakkaan haluamassa muodossa. Institutionaaliset tekijät kumpuavat kirjastojen käytännöistä. Yleisimmät neuvontahaastattelua ja tietopalvelutilannetta rajoittavat tekijät ovat asiakkaaseen käytetyn ajan ja kulujen rajallisuus, asiakkaan pyynnön kohtuuttomuus ja kirjastonhoitajien ammatillisen vastuuntunnon kokeminen. Keskinäisviestintään pohjautuvat syyt päättää tietopalvelutilanne ovat kirjastonhoitajan yleinen suhtautuminen asiakkaaseen, puutteet henkilökunnan keskinäisessä kommunikaatiossa, kirjastonhoitajalle sattunut ”huono päivä” tai tunne siitä, että asiakkaaseen on käytetty liian paljon aikaa.

Kronemiikka eli ajankäyttö lasketaan nonverbaalisen viestinnän alaisuuteen. Aika ja sen käytön rajallisuus luovat ongelmia erityisesti kiireisenä aikana tai kirjaston aukioloaikojen asettamien rajojen muodossa. On muistettava, että kirjastonhoitajalla ei ole selkeätä rajaa asiakkaan kysymykseen käytettyyn aikaan (Radford 1999, 14). Kuitenkin jokainen tietopalvelutilanne ja neuvontahaastattelu päättyy joskus. Miten se tapahtuu, ja miten sen tulisi tapahtua?

Neuvontahaastattelun ja tietopalvelutilanteen päättämisen menetelmiä voidaan tarkastella esittämällä, mitä kirjastonhoitaja ei saa tehdä. Englanninkielinen termi *negative closure* tarkoittaa negatiivista päätöstä tietopalvelutilanteelle. Ross ja Dewdney (1998, 154–157) tutkivat kirjastojen asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä heidän haluaan palata asioimaan heitä palvelleiden kirjastonhoitajien kanssa. He löysivät asiakkailta keräämiensä tietojen avulla kymmenen syytä tietopalvelutilanteen negatiiviselle päätökselle.

1. Kirjastonhoitaja ohjaa asiakkaan kohti epävarmaa tai väärää tiedonlähdettä eikä varmista sen saatavuutta tai hyödyllisyyttä asiakkaalle.

(Kirjastonhoitaja jättää asiakkaan tässä tapauksessa oman onnensa nojaan. Usein tätä negatiivista päätöstä edeltää hätiköiden tehty neuvontahaastattelu tai neuvontahaastattelun ohittaminen tietopalvelutilanteessa kokonaan.)

2. Kirjastonhoitaja ohjaa asiakkaan muualle.

(Pahimmassa tapauksessa kirjastonhoitaja ohjaa asiakkaan väärään paikkaan, ja näin asiakas joutuu useamman tahon pompoteltavaksi.)

3. Kirjastonhoitaja vihjaa asiakkaan hätiköineen hakiessaan apua tietopalvelusta.

(Tokaisut, kuten ”Kai sinä olet jo koneelta tarkistanut?” saattavat tuntua asiakkaasta syyllistäviltä tai vihjauksilta ryhtyä omatoimiseen tiedonhakuun.)

4. Kirjastonhoitaja tyrkyttää helpoiten löytyvää informaatiota tarvittavan informaation sijaan.

5. Kirjastonhoitaja varoittaa asiakasta tiedonhaun epäonnistumisesta, koska kokee aiheen hankalaksi, suuritöiseksi, vaikeaselkoiseksi tai vaikeasti kuvailtavaksi.

6. Kirjastonhoitaja kannustaa asiakasta keskeyttämään informaation etsinnän vapaaehtoisesti.

(Usein tätä kohtaa edeltää kohdassa 5 mainittu käytös.)

7. Kirjastonhoitaja välittää viestin tietopalvelutilanteen päättymisestä nonverbaalisesti.

(Kirjastonhoitaja voi äänensävyllään, kääntymällä pois tai ryhtymällä touhuamaan aivan muuta vihjata asiakkaalle, että hän kokee neuvontahaastattelun ja tietopalvelutilanteen jatkamisen turhaksi.)

8. Kirjastonhoitaja ilmoittaa, että informaation etsintä päättyi umpikujaan.

9. Kirjastonhoitaja väittää, että haluttua informaatiota ei löydy kirjastosta tai ollenkaan.

10. Kirjastonhoitaja lähtee etsimään haluttua informaatiota, mutta ei palaa.

Ross ja Dewdney (1998, 161–162) peräsivät kirjastonhoitajilta rehellisyyttä myöntää omat virheensä, jotta vastaavissa tilanteissa voitaisiin estää tietopalvelutilanteen negatiivinen päätös. Ross ja Dewdney vaativat kirjastonhoitajilta aktiivisuutta käynnistää kattava neuvontahaastattelu sekä vastuuta viedä neuvontahaastattelu pisteeseen, jossa kirjastonhoitaja pystyy valvomaan lopputulosta. Erittäin tärkeäksi koettiin seurantakysymyksen ja paluukehotuksen esittäminen. Seurantakysymykset ovat kysymyksiä, joilla varmistetaan tietopalvelutilanteen lopuksi, että asiakas on tyytyväinen: ”Löysitkö varmasti mitä etsit?”. Paluukehotus on myös oiva tapa päättää tietopalvelutilanne: ”Jos näistä ei ole apua tai hyötyä, tule takaisin, niin katsotaan yhdessä

löytyisikö parempaa materiaalia”. Rossin ja Dewdneyn mielestä paluukehotus tai seurantakysymys tulisi esittää jokaisen tietopalvelutilanteen lopuksi. Heidän tutkimuksensa osoitti, että asiakkaat saattoivat palata kirjastoon saman ongelman kanssa, mutta esittivät asian eri kirjastonhoitajalle. Rossin ja Dewdneyn mielestä jokaisen tietopalvelutilanteen päätteeksi esitetty vilpitön paluukehotus tai seurantakysymys todellisuudessa vähentää kirjastonhoitajien työtä ja kiireessä asiakkaasta eroon pääseminen on vain hetkellinen helpotus. Negatiiviseen päätökseen johtava käytös on heidän mielestään mahdollista muuttaa kirjastonhoitajien koulutuksella.

## 4.5. Yhteenveto

Tietopalvelutyön tutkimusparadigman sekä kirjastojen palvelupolitiikan välillä on nähtävissä selvä yhteys. 1980-luvulla ryhdyttiin kiinnittämään yhä enemmän huomiota kirjastonhoitajien tarjoaman palvelun sekä kirjastonhoitajan ja asiakkaan vuorovaikutuksen laatuun. Esimerkiksi kirjastojen toiminnan ja palvelun kehittämisessä asiakastyytyväisyys on nostettu ensisijaiseksi lähtökohdaksi. Kirjaston toimintatapojen perustana korostetaan asiakkaiden tarpeita, toiveita ja odotuksia. Korostamista ruokkii pelko kirjastosta sisäänpäin kääntyneenä organisaationa. (Lovio & Tiihonen 2005, 23–24, 63, 67.)

Asiakkaat näkevät kuitenkin vain osan palvelun tuotantoprosessista, joten asiakas mieltää ja arvioi vain näkemänsä toimenpiteet ja palvelut (Lovio & Tiihonen 2005, 21–22). Tästä voidaan päätellä, että aina asiakkaiden palaute ja sen mukaan toimiminen ei kerro koko totuutta kirjastojen tarjoamista palveluista. Kirjastonhoitajan työtehtävien ja kirjastonhoitajalle annettujen roolien muutos pohjautuu kirjaston tarjoamiin palveluihin, joita kehitetään asiakaskeskeisestä näkökulmasta. Kirjastonhoitaja voidaan nähdä muun muassa kuuntelijana, tiedonvälittäjänä, erilaisissa asiantuntijarooleissa, tiedonhaun opettajana ja konsulttina. Näistä rooleista kaikki voidaan liittää tietopalvelutilanteisiin ja neuvontahaastatteluun.

Kirjastonhoitajiin kohdistetut vaatimukset ovat suuret. Kirjastotyön lähtökohtana on kunnioitus käyttäjiä kohtaan ja pyrkimys tyydyttää heidän tarpeensa rehellisesti, objektiivisesti ja luottamuksellisesti (Lovio & Tiihonen 2005, 61). 1980-luvun loppupuolella tietopalvelutyötä koskevassa tutkimuksessa nostettiin asiakkaan ja kirjastonhoitajan vuorovaikutus kirjastonhoitajan antaman vastauksen rinnalle tietopalvelutyön evaluoinnin mittariksi. Kirjastonhoitajia kehoitettiin kiinnittämään huomiota verbaaliseen ja nonverbaaliseen viestintään, käytöstapoihin,

palveluvalppauteen, luotettavuuteen, ystävällisyyteen sekä joustavuuteen (Lovio & Tiihonen 2005, 35–36). Kirjastonhoitajia kannustettiin huomioimaan asiakas katsekontaktilla, hymyllä ja avoimella kehonkielellä (Ross et al. 2002, 44). Tietopalvelutilanteita koskevassa tutkimuksessa käsiteltiin keskinäisviestinnässä esiintyviä tunteita. Esimerkiksi Michell ja Harris (1987) tutkivat kirjastonhoitajan välittämää ”lämpöä” ja ”lämmintä” asennetta sekä tietopalvelutilanteessa koettua ”lämpöä”.

Tietopalvelutilanne voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: lähestymiseen ja kontaktin saamiseen, neuvontahaastatteluun sekä neuvontahaastattelun ja koko tietopalvelutilanteen päättämiseen. Käytän työssäni tätä jakoa, jotta aiemman tutkimuksen vertailu empiirisen tutkimukseni tuloksiin selkeytyisi. Vaikka tietopalvelutilanteen vaiheiden rajat eivät aina ole selvät, jako kolmeen vaiheeseen auttaa tietopalvelutilanteeseen vaikuttavien tekijöiden erittelyä.

Tietopalvelutyötä koskevan tutkimuksen painopiste oli erityisesti tietopalvelutilanteen neuvontahaastattelun vuorovaikutuksessa. Tutkimuksessa korostettiin kirjastonhoitajien neuvontahaastattelussa käyttämien kysymysten tehokkuutta sekä asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa neuvontahaastattelun lopputulokseen esimerkiksi kannustamalla asiakasta omasanaiseen tiedontarpeen kuvailuun. Avoimet sekä neutraalit eli Dervinin sense-making-teoriaan nojaavat sense-making-kysymykset nähtiin neuvontahaastattelun tulosten kannalta tehokkaina ja niiden käyttöön kannustettiin, mutta samalla huomattiin, että kirjastonhoitajien keskuudessa avoimiin ja neutraaleihin kysymyksiin suhtauduttiin epäluuloisesti. Niitä kritisoitiin neuvontahaastattelujen pitkittämisestä sekä kirjastonhoitajan saattamisesta epämiellyttävään, jopa utelemaan asemaan. (Dervin & Dewdney 1986, 506–514.)

Ross, Nilsen ja Dewdney (2002, 96–99) totesivat, että neutraaleja kysymyksiä välteltiin, koska neuvontahaastattelu saattoi muuttua niiden seurauksena liian henkilökohtaiseksi tai noloksi. Tämän todettiin olevan valitettavaa, sillä usein näiden epämiellyttävien tilanteiden taustalta löytyi olosuhteita, joissa avun saaminen oli tärkeää. Useat näistä noloista ja epämiellyttävistä aiheista olivat arkaluontoisia. Tästä huolimatta kirjastonhoitajia kannustetaan hienotunteisuuttakin vaativissa tilanteissa käyttämään avoimia ja neutraaleja kysymyksiä, avautumaan asiakkaalle omista tuntemuksistaan ja tietämyksen tasosta neuvontahaastattelun aikana sekä käymään tiivistä vuorovaikutusta asiakkaan kanssa ottamalla asiakas mukaan tiedonhakuprosessiin.



Kirjastonhoitajat perustelivat toimintaansa intuitiolla eli vaistomaisella ymmärryksellä siitä, mitä asiakas haluaa (Dewdney & Ross 1994, 218, 221). Intutiosta puhuttiin ”aistimisena”, ”havaitsemisena” ja ”vaistona” (Katz 1982, 42). Intuitiiviset päätökset pohjautuivat kirjastonhoitajan työkokemukseen, ennakoasenteisiin ja maalaisjärkeen. Intuitioon pohjautuvia päätöksiä ja toimintatapoja sekä karsastettiin että keuhuttiin. Hyvä kirjastonhoitaja saattaa intuitiivisesti hahmottaa neuvontahaastattelun aikana, mitä asiakas haluaa tai asiakkaan tiedontarpeessa tapahtuvan muutoksen, vaikka asiakas ei pystyisikään sitä ilmaisemaan. (Dewdney & Michell 1997, 65; Zweizig, 1979, 242.) Huono kirjastonhoitaja sen sijaan saattaa intuitiivisesti toimiessaan vetää liian aikaisia johtopäätöksiä tai jättää tärkeitä kysymyksiä kysymättä, jotta säästyisi nololta tilanteelta (Ross et al. 2002, 91; Radford 1999, 109–110).

Kouame, Harris ja Murray (2005, 476) listasivat kirjastonhoitajalta vaadittavia asioita, kun neuvontahaastattelussa käsitellään arkaluontoista aihetta tai asiakas on tunteellinen. Kirjastonhoitajan tuli olla aidosti kiinnostunut etsimään asiakkaalle relevanttia informaatiota, herkkä aistimaan asiakkaan tunnetilat sekä asiakkaiden yksityisyydentarve, empaattinen ja erinomaiset kommunikaatiotaidot omaava, asiakkaan oikeutta mahdollisimman kattavaan informaatioon kunnioittava sekä suvaitsevainen ja hyvä kuuntelija.

Tällä kaikella olen yrittänyt selvittää mahdollisimman kattavasti niitä lähtökohtia, joista kirjastonhoitajat joutuvat aloittamaan tietopalvelutilanteen. Kirjastonhoitajan rooli, käytös, verbaalinen sekä nonverbaalinen viestintä, ohjeistus, työmenetelmät, työyhteisön sekä asiakaskunnan odotukset ja toiveet, käytännöt, työkuva muutokset - kaikki nämä muodostavat pohjan sille, miten kirjastonhoitaja käyttäytyy tietopalvelutilanteessa. Tästä viitekehyksestä käsin tutkin kirjastonhoitajien toimintaa arkaluontoisia aiheita käsittelevissä tietopalvelutilanteissa.

## 5. Tutkimusmenetelmät

### 5.1. Teemahaastattelu

Tietopalvelutyön tutkiminen tapahtuu yleensä kahdesta, asiakkaan ja kirjastonhoitajan, näkökulmasta. Kirjastonhoitajan näkökulmaa on tutkittu tarkkailemalla itse neuvontahaastattelutilanteita tai niiden rekonstruktioita joko kirjastonhoitajien omien muistiinpanojen kautta tai haastatteluilla. Lähestyin tutkittavaa aihetta teemahaastatteluilla lähinnä kahdesta syystä. Aikaisempi kokemukseni kasvokkain tehtävistä haastatteluista antoi varman pohjan työlleni sekä osviittaa siitä, että haastattelutilanteissa olen vahvimmillani. Lisäksi arkaluontoiset asiat, työni aihe, ovat varsin harvinaisia tietopalvelutilanteissa. Tarkkailu olisi hyvinkin voinut jäädä hedelmättömäksi menetelmäksi, koska se olisi voinut häiritä arkaluontoisen aiheen sisältäviä tilanteita ja koska arkaluontoisten tilanteiden esiintymistiheys on matala. Niiden identifiointi sekä havainnoinnin järjestäminen olisi ollut hankalaa.

Tutkimushaastattelujen väliset erot syntyvät kysymysten muotoilun ja haastattelijan toimesta tapahtuvan tilanteen jäsentämisen kautta. Teemahaastattelu sijoitetaan tutkimushaastatteluja jaotellaessa strukturoidun ja avoimen haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelua kuvataan puolistrukturoiduksi haastattelumenetelmäksi. Strukturoidulla haastattelulla tarkoitetaan haastatteluja, joissa kysymykset ja kysymysten järjestys ovat kaikille haastateltaville samat. Avoin haastattelu elää haastattelutilanteen mukaan. Se muistuttaa lähinnä keskustelua. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 29–31.)

Teemahaastattelu asettuu avoimen ja strukturoidun haastattelun välimaastoon. Haastattelun aihepiirit, teema-alueet, ovat tiedossa, mutta strukturoidun haastattelun kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 36.) Teemahaastattelua ja avointa haastattelua suositellaan käytettäväksi, kun tutkimuksen kohteena ovat emotionaalisesti arat aiheet, kun halutaan selvittää heikosti tiedostettuja seikkoja, kun muistamattomuuden arvellaan tuottavan virheellisiä vastauksia tai kun tutkitaan ilmiöitä, joista haastateltavat eivät ole tottuneet päivittäin keskustelemaan (Hirsjärvi & Hurme 1982, 35).

Tutkimuksessani astutaan alueelle, jossa tunteilla ja henkilökohtaisella ymmärryksellä on suuri merkitys. Tutkimuksessani keskeisessä asemassa ovat arkaluontoiset aiheet, ja Hirsjärvi ja Hurme

(1982, 32) painottavatkin avoimeen haastatteluun perustuvan mallin tehokkuutta ja tärkeyttä hienotunteisuutta vaativan aihepiirin käsittelyssä:

*”Olisi vaikea kuvitella väestöstä valitun satunnaisotoksen vastaavan standardoituun lomakkeeseen, jolla kysyttäisiin esimerkiksi ’Koska teidät raiskattiin? Tapahuiko se a) aamulla, b) illalla, c) yöllä’ jne. Samat kysymykset olisi myös kiusallista esittää strukturoidussa muodossa itse haastattelutilanteessa. Lähes ainoaksi menetelmäksi jääkin keskustelunomainen haastattelu.”*

Teemahaastattelussa pyritään siihen, että haastateltavat saavat itse omalla tyylillään lähestyä tutkittavaa asiaa. Omin sanoin, omin painotuksin, oman ymmärryksen kautta. Haastatteliija varmistaa, että hän ymmärtää, mitä haastateltavat haluavat tutkittavasta aiheesta ja teemasta sanoa. Teemahaastattelussa haastattelijan on helppo esittää täsmentäviä kysymyksiä sekä ilmiötä kuvaavien esimerkkien kerääminen helpottuu.

Haastattelujen aluksi kysyin haastateltavan taustatiedoista iän, ammatillisen kokemuksen vuosina sekä työhistoriaa ja nykyistä työympäristöä valaisevia kysymyksiä. Perusteemat olivat haastateltavien kuvaukset kirjastonhoitajan työympäristöstä, roolista, attribuuteista ja työtehtävistä, erityisesti tietopalvelutilanteista, kuvaukset arkaluontoisiksi koetuista aiheista sekä kuvaukset arkaluontoisten aiheiden käsittelystä tietopalvelutilanteessa (kts. liite 1. Haastattelurunko). Tietopalvelutilanteita koskevat kuvaukset järjestelin tietopalvelutilanteen kronologisen järjestyksen mukaan.

## **5.2. Aineiston kerääminen, muokkaus ja tematisointi**

Aiempi tutkimus (ks. mm. Radford 1999) on osoittanut, että kirjastonhoitajilla saattaa olla vaikeuksia keskustella epäonnistumisistaan, joten pyrin aktiivisesti ja tietoisesti siihen, etten liian aikaisin haastattelussa rajannut keskustelua arkaluontoisiin aiheisiin tai tilanteisiin, joissa mahdollisista epäonnistumisista puhuminen olisi tuntunut erityisen raastavalta tai epäammattimaiselta. Vältin määrittelemästä arkaluontoisia tai hienotunteisuutta ja tahdikkuutta vaativia asioita itse ja annoin haastateltavien tehdä ensisijaiset määrittelyt.

Erittäin hedelmällinen taktiikka oli antaa aktiivinen tarinankertojan rooli haastatelluille kirjastonhoitajille. Neuvontahaastattelun kokonaiskuvan lisäksi itse haastattelutilanne sai kronologisen ja sujuvan struktuurin, jossa minun oli helppo osoittaa lisäkysymyksiä sekä

haastateltavan helppo muistaa yksityiskohtia. Anekdoottipohjainen reflektointi antoi kirjastonhoitajille mahdollisuuden syventää omaa itsetuntemustaan, toimintansa oikeutusta sekä strategioiden ja menettelytapojen arviointia.

Kasvokkain tapahtuvien tai henkilöllisyyden paljastavien lomakyselyiden riskinä on haastateltavan tai vastaajan tarve esiintyä tietyssä valossa, muokata julkista representaatiotaan. Tämä saattaa vääristää kuvaa todellisuudesta ja siten myös tutkimuksen tuloksia. Erityisesti arkaluontoisia asioita käsittelevissä tutkimuksissa on otettava huomioon kaunistelevalle tai ylimalkaisen kerronnan vaikutus vastauksissa, sillä arkaluontoiset asiat ovat luonteeltaan usein hyvin henkilökohtaisia ja määrittelevät vahvasti ihmisen identiteettiä (Barnett 1998, 64). Julie Barnett kehottaa arkaluontoisia asioita käsiteltäessä kiinnittämään erityistä huomiota myös kontekstiin, jossa arkaluontoiset asiat ovat ilmenneet (Barnett 1998, 73). Tutkimuksessani käsitellessäni sitä, miten kirjastonhoitajat toimivat, käyttäytyvät ja suhtautuvat arkaluontoisiin asioihin työnsä puolesta. Asettamalla arkaluontoiset aiheet ja hienotunteisuutta vaativat tilanteet kahteen kontekstiin, työelämässä tapahtuvaan professionaaliseen toimintaan sekä tunnevan ihmisen ajatus- ja kokemusmaailmaan, pystytään näkemään, kuinka haastateltavat määrittävät ja tuovat esille molemmat diskurssit, kirjastonhoitajan ajatukset sekä individuaalin identiteetin muokkaamat käsitykset. Näin ihmisten halu muokata omaa julkista kuvaansa, oli keskinäisviestintä sitten kahdenkeskeistä tai suuremmassa ryhmässä tapahtuvaa, on nähtävä julkisena identiteetin tai roolien representaationa.

Käytännössä kaikki haastattelut (paitsi tutkimukseni pilottihaastattelu, joka muodosti varsinaisen teemahaastattelupohjan) etenivät samalla lailla. Tapasin haastateltavan ennalta sovittuun aikaan joko hänen työpaikallaan tai neutraalilla maaperällä kuten kahvilassa tai pubissa. Aikaa ja paikkaa sopiessani olin puhelimitse hieman selittänyt tutkimukseni aihetta ja pyytänyt haastateltavaa miettimään omassa työssään kohtaamia arkaluontoisia aiheita sekä tietopalvelutilanteita, joissa on käsitelty arkaluontoisia aiheita. Tutustumisen jälkeen aloitettiin varsinainen haastattelu perustiedoilla, kuten haastateltavan koulutuksella, työkokemuksella sekä työpaikkojen kuvauksella. Tämän jälkeen pyysin kuvailemaan työtehtäviä, työympäristöä ja työtovereita yleisellä tasolla. Työtehtävien kuvailun yhteydessä aloitettiin roolien käsittely. Yleensä tähän pisteeseen asti haastattelut olivat lähinnä perinteistä kysymys-vastaus-kaavaa noudattavia.

Pyysin haastateltavaa kuvailemaan tietopalvelutilanteissa käyttämiään menetelmiä kirjastonhoitajan omiin kokemuksiin perustuvien esimerkkien avulla. Pyysin haastateltavia kuvailemaan tyypillisiä tietopalvelutilanteita. Haastattelurungon avulla kannustin haastateltavia miettimään

tietopalvelutilanteen eri tekijöitä. Annoin esimerkkejä sekä selitin käyttämiäni käsitteitä, jos haastateltava ei ymmärtänyt mitä tarkoitin. Tämän jälkeen pyysin haastateltavaa miettimään arkaluontoisia aiheita ja antamaan niistä esimerkkejä. Pyysin nimenomaan kuvauksia aidoista työtilanteista, joissa kirjastonhoitaja oli itse ollut mukana tai todistamassa niitä muuten. Tästä kummunnut keskustelu toimi hyvänä pohjana haastateltavien työtapojen ja tietopalvelutilanteiden tarkemmalle tutkimiselle. Arkaluontoisista aiheista johtuvat muutokset käytännöissä, toimijoissa ja asenteissa tulivat selvästi esiin, kun haastateltavat olivat kertoneet tyypillisistä tietopalvelutilanteista tai vertailivat diskreettejä tilanteita niihin. Jos haastateltavat eivät halunneet enää kysyä tai kommentoida, päätin haastattelun ja kiitin haastateltavaa.

Identiteetin muokkaus voi olla rekonstruktioita yleisesti hyväksytyyn eli positiiviseen tai yleisesti paheksuttuun eli negatiiviseen suuntaan. Vuorovaikutukseen perustuvassa ammatillisessa toiminnassa työtilanteen epävarmuus voi johtaa siihen, että hankalassa tilanteessa toimiminen koetaan epäpäteväksi tai riittämättömäksi, vaikka käytännössä toiminta olisikin ollut perusteltua ja itsekritiikki turhaa. (Isokorpi & Viitanen 2001, 225.) Tämä on otettava huomioon haastatteluja analysoidessa. Haastattelijan kannalta on tärkeää, että kirjastonhoitajien muistot ja kertomukset ovat tarpeeksi seikkaperäisiä ja oman toiminnan tarkkailu, itsetuntemuksen syventäminen ja reflektio tarpeeksi pitkälle vietyä.

Anonymiteetin säilyttäminen sekä luottamus haastattelijaan ovat tärkeitä arkaluontoista aihetta käsittelevän konstruktion rehellisyyden ja ehjyyden vaatimuksia. Mitä arkaluontoisemmaksi aihe koetaan, sitä hankalampaa on haastattelujen tuloksien vertailu (Barnett 1998, 64). Tein kaikkeni, jotta jokainen haastateltava olisi kokenut olevansa tilanteessa, jossa hänen anonymiteettinsä on turvattu. Tein selväksi heti haastattelun alussa, että heidän vastauksiaan ei pystyisi yhdistämään tiettyyn henkilöön tai edes tiettyyn kirjastoon. Haastateltavat olivat tietoisia siitä, että tutkimuksessani käytettävät sitaatit ja kertomukset tultaisiin julkaisemaan muodossa, josta kaikki paikkaa tai henkilöä identifioivat tekijät on riisuttu pois. Toki haastateltavat olivat tietoisia siitä, että kertomuksissa ja esimerkeissä esiintyvät asiakkaat saattavat tunnistaa itsensä ja täten myös kirjastonhoitajan, mutta kaksi kirjastonhoitajaa, joiden kanssa haastattelun aikana keskustelin tästä vaihtoehdosta, suhtautuivat aiheeseen ainakin näennäisen kepeästi. Tässä tutkimuksessa esitettyjä sitaatteja on toimitettu varoen. Jos esimerkiksi manereihin luetuilla täytesanoilla, sanojen tapailulla tai toistolla ei ollut merkitystä sisällön tai asiayhteyden kannalta, karsin ne lukijan urakkaa helpottaakseni pois.

Aineiston ja haastateltavien määrää sekä tutkimukseni kokoa suunnitellessani ajatteluni pohjana olivat minulle historiatieteistä tutut teemahaastattelujen lähtökohdat. Haastattelujen määrään ei ole absoluuttista ohjetta, mutta on hyvä muistaa, että aineiston koko, valikoitavuus ja edustavuus vaikuttavat tutkimusaineistosta tehtyihin johtopäätöksiin ja niiden yleistettävyyteen. (Hietala 2001, 23–24.) Tutkimukseni lähtökohdaksi oli syventää yksittäisiä haastatteluja, ja tehdä johtopäätöksiä vaikeasti kategorisoitavista ja arvoitettavista tunteista ja ajatuksista. Alusta asti oli selvää, että en tule esittämään työssäni esimerkiksi prosenttijakautumia, joten määrällisesti en asettanut haastatteluille tiukkaa ylä- tai alarajaa. Toivoin toki, että onnistuisin löytämään enemmän kuin kuusi haastateltavaa, jotta aineiston tulkitseminen olisi antoisampaa.

Kun ryhdyin suunnittelemaan ihmisten värväämistä haastatteluihin, varauduin maantieteellisesti kirjajaan otokseen. Loppujen lopuksi kirjastonhoitajien maantieteellinen jakauma jäi kovin suppeaksi. Haastateltavani asuvat ja työskentelevät kolmessa asukasmäärältään suuressa kaupungissa, paitsi pilottihaastatteluni kirjastonhoitaja, joka työskentelee 20 000 asukkaan kaupungin pääkirjastossa. Otokseeni vaikutti erityisesti päätökseni lähestyä kirjastonhoitajia epävirallisilla reiteillä ja turvauduin tuttuihin ja tutun tuttuihin, jotka työskentelevät yleisissä kirjastoissa tai tuntevat yleisissä kirjastoissa työskenteleviä. Kävi nopeasti ilmi, että saan helposti noin kymmenen halukasta kirjastonhoitajaa suostumaan haastatteluihin, joten totesin julkisen rekrytoinnin tarpeettomaksi.

Lähtökohdani haastatteluille oli vähimmän vaivan periaate: Pyrin yhdistämään tutkimuksen ulkopuoliseen elämäni kuuluvaan liikkumiseen sekä mahdollisuudet päästä haastattelemaan ihmisiä. Kävin läpi haastateltavakandidaatit ja ryhdyin suunnittelemaan aikataulua. Ensimmäisen erän haastatteluja toteutin tammikuussa 2008, jolloin haastattelin neljää henkilöä. Nämä neljä olivat kaikki samasta kaupungista. Helmikuun lopussa ja maaliskuun alussa kahden viikon aikavälillä haastattelin loput neljä kirjastonhoitajaa. Näistä kirjastonhoitajista kolme työskenteli samassa kaupungissa ja yksi eri kaupungissa kuin muut. Kaikki kirjastonhoitajat työskentelevät tällä hetkellä eri kirjastoissa. Litteroin tammikuun haastattelut ennen kuin haastattelin loput neljä kirjastonhoitajaa, ja litteroinnin yhteydessä muutin hieman haastattelussa käytävien aiheiden järjestystä mielestäni sujuvammaksi (kts. Liite 1, kohta [intuitio]). Pääosin haastattelujen kulku sekä haastattelun ohjaamiseen käyttämäni tukisanat ja muistilistat pysyivät samana jokaisessa teemahaastattelussa.

Vielä haastattelujen suunnitteluvaiheessa elättelin ajatusta, että onnistuisin saamaan otokseeni yhtä paljon miehiä ja naisia. Toivoin, että pääsisin tekemään edes jonkinlaisia johtopäätöksiä kirjastonhoitajan sukupuolen vaikutuksesta kirjastonhoitajien työmetodeihin, asiakaskuntaan suhtautumiseen ja arkaluontoisuuden määrittelyyn. Näin ei valitettavasti käynyt. Haastateltavistani vain kaksi on miehiä. Näin ollen kirjastonhoitajan sukupuolta ja siitä johtuvia mahdollisia syyseuraus-suhteita en tule käsittelemään tutkimuksessa kuin ohimennen. Toinen varsin kattava teema, jonka pudotin lopullisesta työstäni liittyi kirjastoihin fyysisinä informaatioympäristöinä. Olin vielä pilottihaastattelua tehdessäni kiinnostunut neuvontahaastattelujen suorituspaikoista, tietopalvelun sijoittamisesta kirjastoissa sekä kirjastojen jopa kirjastoa ympäröivän yhteisön koosta ja edellä mainittujen elementtien vaikutuksesta arkaluontoisten aiheiden esilletuontiin. Päätin kuitenkin pienentää edellä mainittujen asioiden roolia haastatteluissani ja keskittyä pikemminkin kirjastonhoitajien sisäiseen maisemaan.

Tein aiheesta pilottihaastattelun vuoden 2006 lopulla, ja vaikka pilottihaastattelu oli huomattavasti strukturoidumpi, päätin käyttää myös siitä analysoitua materiaalia lopullisessa työssäni. Pilottihaastattelu sisälsi aivan liian paljon teräviä huomioita koskien muutakin kuin pelkkää lopullista teemahaastattelurunkoa, jotta sen olisi voinut jättää huomioimatta. Pilottihaastattelun haastateltava oli minulle entuudestaan varsin tuttu henkilö, mutta muut haastateltavat uusia tuttavuuksia.

Haastateltavista kaksi oli miehiä ja loput seitsemän naisia. Haastateltavat olivat iältään 27–54-vuotiaita. Heidän keski-ikänsä oli 37 vuotta. Työkokemus vaihteli kahdesta vuodesta 29:een vuoteen ja keskimäärin työkokemusta oli 10 vuotta.

Käytän itsestäni lyhennettä HP ja haastateltavista kirjastonhoitajista H2-H9. Pilottihaastattelun haastateltavasta käytän lyhennettä H1. Litteroinnin yhteydessä en kokenut tarpeelliseksi lisätä esimerkiksi huokauksia tai pöydän naputtamista tekstin joukkoon. Mielestäni vain tauot sekä nauru ja nauraen, tirsken tai selkeästi hymyillen sanotut lauseet ovat merkitysten välittämisen kannalta tarpeeksi tärkeitä ilmaista kirjallisesti. Taukojen merkitys on tärkeä, sillä ne indikoivat usein hetkeä, jolloin haastateltava miettii, ei löydä oikeita sanoja tai kaipaa opastusta tai signaalia jatkamisesta haastattelijalta. Seuraavaksi esimerkki litteroinnin tarkkuudesta sekä pilottihaastattelun ja varsinaisen teemahaastattelurungon konkreettisista eroista otteiden muodossa:

*”HP: Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät ominaisuudet neuvontahaastattelun suorituspaikassa?”*

*H1: Keskeinen sijainti, ihmiset löytää. Että saa rauhassa asioida. Meilläkin on tuoli siinä edessä. Semmonen tuntuma, että asiakas saa olla rauhassa.*

*HP: Tarvitsisiko sinun työpaikallasi puitteita parantaa? Onko mahdollista?”*

*H1: Kyllä minä haluaisin, että neuvontapiste olisi erillään lainauksesta, mutta se ei onnistu. Kirjasto on sen verran ahdas, että sitä saisi minnekään muualle. Ei sitä voi kauhean syrjäinkään laittaa, asiakkaat eivät löydä sitä siitä.*

*HP: Mitäs puitteissa on hyvää?”*

*H1: Keskeisyys. Asiakkaat tulevat asiointitiskille kirjastoon astuessaan. Neuvonta on pikkasen syrjimmässä, vaikka ollaankin keskellä. Virkailijat voisivat enemmän lähettää neuvontaan.”*

*”H4: Luulen, että siinä oli sitäki et hän oli nuorempi ja mä en sitten tajunnu ottaa huomioon. (tauco) Ottaa huomioon toista.*

*HP: Ja sitten [---]?”*

*H4: En mä koe asioita ainakaan töissä kovin henkilökohtaisesti. Koen, että voin sanoa suoraan. Siksi hän varmaan säikähti. Mutta olen mä miettinyt, että olisinko voinut sanoa asian jotenkin toisin. Niin epäilen vähän et olisin. Mut joo, hän säikähti silmin nähden ja koitti varmaan peitellä sitä. Rassukka. Että siinä vaiheessa mä sitten koitin olla vähän kun en huomaiskaan ja olin kirjottelevani jotain hakusanoja. Ja hän tuijottaa varpaitaan. (naurua) Mut joo. Mä sitten ehdotan vihdoon, että paikalla olisi varmaan muutama aihetta käsittelevä kirja, että lähdetäänkö katsomaan yhdessä. Ja silloin hän näytti tosiaankin siltä, että olisi mielummin vaikka istunut muurahaispesäs. (naurua) Mulla on ihan kauhee olo ja sääliittää toinen ja koitan olla siinä muka ilonen ja varmaan hänkin huomaa, että mä koitan olla joku tekopirtee ja nuorekas täti. Mut joo (tauco).*

*HP: Veit sen hyllylle?”*

*H4: Joo. (tauco) Me ollaan siel hyllyllä. (tauco) Muistaakseni mä ojensin ekana hänelle kirjan, en nyt muista minkä.”*

Kuten edellä mainituista esimerkeistä käy hyvin ilmi, alla oleva teemahaastattelu on rakenteeltaan huomattavasti väljempi ja selkeä kysymys-vastaus-kaava on enemmän käytössä pilottihaastattelussani. Loppuja teemahaastatteluja purkaessani tein myös toisen huomion: mitä useamman haastattelun olin tehnyt, sitä vähemmän ääntäni haastatteluissa kuuluu. Pilottihaastatteluni pituus oli 48 minuuttia ja teemahaastatteluiden kesto vaihteli 43 minuutista 61 minuuttiin.

Vielä on alleviivattava sitä, että niin hauskalta kuin se kuulostaakin, haastattelin arkaluontoisista aiheista kirjastonhoitajia, jotka ovat joutuneet käsittelemään arkaluontoisia aiheita tietopalvelutilanteissa. Moni haastateltava osasi arvostaa tilanteen ”metadiskretismiä” ja haastattelutilanteet olivat poikkeuksetta rentoja tapahtumia. Yksi syy tähän ovat varmasti lyhyet ajatustenvaihdot aiheesta ennen ja jälkeen, mutta myös haastattelun aikana. Haastateltavat tuntuivat



luottavan minuun sekä kokivat minut jossain määrin asiantuntijaksi, jolle on helppo puhua arkaluontoisistakin asioista. Tutkimuksen herkkä aihe ei todellakaan tuntunut olevan este kokemusten jakamisen suhteen tai arkaluontoisista asioista keskusteltaessa, päinvastoin.

### **5.3. Aineiston analysointi**

Laadullisen tutkimuksen aineistoa voidaan analysoida monella eri tavalla. Analyysitavoissa on paljon vaihtoehtoja ja usein selvät rajat puuttuvat analyysitapojen väliltä. Laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmistä sisällönanalyysi tuntui vajaalta tutkimukseni analysoimiseen. Halusin nimenomaan lisätä analyysiin ulottuvuuden, jossa otettaisiin huomioon sekä kirjastonhoitajien kommunikaatio asiakkaiden kanssa että haastattelut kanssani. Tästä johtuen suoritin aineiston analyysin sisällönanalyysin sekä diskurssianalyysin avulla. Sisällönanalyysin keinoista käytin teoriasidonnaista analyysiä.

Diskurssianalyysin keskiössä on kielenkäyttö ja sen tutkiminen. Tutkimus kohdentuu puhekielisiin ja puhetapoihin eli diskursseihin. Diskurssianalyysin tehtävä on tutkia sitä, miten kielelliset sopimukset ohjaavat ajattelua ja toimintaa. Se ei ole selvärajainen tutkimusmenetelmä, vaan väljä teoreettinen viitekehys, joka muodostuu oletuksista, kuten kielen käytön todellisuutta rakentavasta luonteesta, useiden rinnakkaisten ja keskenään kilpailevien merkityssystemien olemassaolosta, toiminnan merkityksellisyyden kontekstisidonnaisuudesta, toimijoiden kiinnittymisestä merkityssystemeihin sekä kielenkäytön seurauksia tuottavasta luonteesta. Diskurssianalyysissa tutkitaan tiedon muodostumisen rakentumista ja rakennetta sekä sitä, miten kieli muokkaa toimintaa konkreettisissa tilanteissa. Diskurssianalyysilla kerätään tietoa siitä, miten ihmiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Diskurssianalyysi tukeutuu kielen tarkastelussa sosiaalisen konstruktionismin näkökulmaan, eli kielenkäyttöä tarkastellaan osana todellisuutta itseään ja perimmäisenä tutkimuskohteena on näin ollen kulttuuri. (Hirsjärvi et al. 2007, 219–221; Jokinen et al. 1993, 17–18, 43.)

Merkityssystemi ei ole koherentti kokonaisuus, koska kieli on useista elementeistä koostuva moniulotteinen järjestelmä. Merkityssystemit eivät ole vain verbaalista sosiaalista vuorovaikutusta, vaan eleet ja teot lasketaan osaksi merkityssystemejä. Tästä johtuen myöskään sosiaalinen todellisuus ei koostu yhdestä merkityssystemistä vaan useammasta jopa ristiriitaisesta merkityssystemistä. (Jokinen et al. 1993, 24, 27.) Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa

lähtökohtana voi olla ilmiöiden uudelleenkonstruointi. Esimerkiksi tutkimuksessani kirjastonhoitajat representoivat kielen kautta konkreettisia tilanteita, jotka muodostuivat diskursseista. Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa näiden diskurssien sekä ilmiöiden ja tilanteiden konstruktioiden ajatellaan olevan todellisuutta itseään – jonkun tapa hahmottaa, puhua ja rakentaa todellisuutta. Haastateltava henkilö ei sinänsä ole tutkimuksen kohde, vaan sosiaaliset käytännöt ja niiden representaatiot. (Hirsjärvi et al. 2007, 221; Jokinen et al. 1993, 28, 49.)

Diskurssianalyysissa käsiteltävien merkitysten terminologia vaihtelee tutkimusnäkökulman mukaan. Analyysissa voidaan halutessa kuvailla diskurssien tai tulkintarepertoaarien identifiointia aineistosta. Tulkintarepertoarit voidaan määritellä myös sellaisiksi kielenkäytön alueiksi, jotka muodostavat omia merkitys- ja termisysteemejään. Vaikka tulkintarepertoari onkin ehkä neutraalimpi termi ja sillä kuvataan arjen kielenkäyttöä, pysyttelen kuitenkin diskurssissa. Diskurssin käsite soveltuu työhöni paremmin, sillä diskurssia on käytetty perinteisesti juuri institutionaalisia käytäntöjä tutkittaessa, jollaisiksi tietopalvelutyön ja sen ohjeistuksen luen. Olen myös pinttynyt diskurssi käsitteen käyttäjä. Lisäksi minua viehättää diskurssiin liittyvä historiallisuus. Mielestäni diskurssin historiallinen luonne on tärkeä muistaa, sillä mikään diskurssi ei ole staattinen vaan muuntuu vuorovaikutuksessa ja sosiaalisen todellisuuden järjestäytyessä uudelleen. (Hirsjärvi et al. 2007, 221; Jokinen et al. 1993, 27–28, 60–62.)

Tutkimukseni tarkoitus on ymmärtää kirjastonhoitajien käyttäytymistä, tuntemuksia ja toimintatapoja tietopalvelutilanteissa. Erityisesti minua kiinnostaa, miten kirjastonhoitajat kuvaavat toimintaansa ja käyttäytymistään tilanteessa, jossa arkaluontoinen aihe vaikuttaa työtilanteeseen. Eero Suoninen kirjoittaa kirjassa *Diskurssianalyysi liikkeessä* (Jokinen et al. 1999, 18): ”*[Diskurssianalyysissa käytännön tutkimuksenteon kannalta] teoille ja ilmiöille ei riennetä nimeämään syitä, vaan ne tavat, joilla toimijat kuvaavat ilmiöitä ja nimeämät niille syitä otetaan tutkimuskohteeksi sellaisenaan.*”

Tutkimukseni pohjana ovat kirjastohoitajien sosiaalisia käytäntöjä ja todellisuutta kuvaavat haastattelut. Kirjastonhoitajien tarinat, kokemukset ja vastaukset ovat väitteitä, jotka kuvaavat heidän sosiaalista todellisuuttansa. Kirjastonhoitajat ovat toimijoita, ja kiinnostukseni kohteena on heidän kiinnittymisensä merkityssysteemeihin. Diskurssianalyysissä identiteetin ja subjektiposition käsitteet kuvaavat toimijaulottuvuuksia. Identiteetillä tarkoitetaan toimijan oikeuksia, velvollisuuksia ja ominaisuuksia, joita toimija olettaa itselleen ja toisille toimijoille. Subjektiposition käsite sopii tilanteisiin, joissa analysoinnin kohteena ovat toiminnan rajoitukset.

Diskurssianalyysissa subjektiposition käsitteen kautta tarkastellaan sitä, millä tavoin ihmisille mahdolliset positiot voivat lukkiutua arkielämän tilanteissa. (Jokinen et al. 1993, 38–39.) Esimerkiksi tässä tutkimuksessa tutkin niitä positioita, jotka ovat tietopalvelutilanteessa mahdollisia sekä sitä, miten asiakas ja kirjastonhoitaja positioituvat. Kirjasto instituutiona, sen luoma ohjeistus, asiakaskunnan kirjavuus, perinteet ja käytännöt luovat subjektipositioita, joissa kirjastonhoitaja toimii identiteettinsä, velvollisuuksiensa, ammattietiikkansa, kirjastoaatteen, työpaikan käytäntöjen sekä asiakkaiden identiteettien pohjalta. Diskurssianalyysi vapauttaa tutkimaan kieltä tilannekohtaisesti. Analyysini oli pitkälti lauseiden tilannekohtaisen funktion tarkastelua.

Litteroinnin jälkeen luokittelin haastattelujen tekstit tutkimuskysymysten, teemahaastattelun rungon sekä aiemman tutkimuksen luoman ohjeistuksen ja painotuksen luoman viitekehyksen mukaan. Erottelin litteroinnin tuloksena syntyneestä raakamateriaalista tutkimuskysymysteni kannalta olennaisen. Etsin litteroiduista haastatteluista sanoja ja lauseita sekä tutkittavaa ilmiötä selittävien tilanteiden kuvauksia. Oli haastavaa, mutta myös palkitsevaa etsiä yhteneviä sekä poikkeavia näkemyksiä, varsinkin kun usein käsiteltävä yhteinen tekijä (esimerkiksi arkaluontoisuus tai tahdikkuus) oli varsin subjektiivinen asia.

Tutkimukseni luokitteluun ja teemoitteluun käyttämäni analyysimenetelmä oli sisällönanalyysi. Sisällönanalyysi, aivan kuten diskurssianalyysikin, voidaan nähdä väljänä teoreettisena kehyksenä. Sitä voidaan pitää yksittäisenä metodina, mutta sen voi myös liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin, aivan kuten minä olen tutkimuksessani tehnyt. Analyysin tekoa ohjaavien tekijöiden mukaan sisällönanalyysi voidaan jaotella aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Tässä työssäni käyttämä analyysimenetelmä on teoriasidonnainen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 95–99.)

Teoriasidonnaisessa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät pohjautu suoraan teoriaan. Teoria nähdään analyysin apukeinona. Analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta valitseminen pohjautuu aikaisempaan tietoon. Aikaisempi tieto nähdään pikemminkin uusia ajatusuria aukovaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 98.) Aikaisempi tieto auttaa myös erottamaan luokittelun ja teemoittelun aikana mahdolliset eroavaisuudet aiemman tutkimuksen ja aineiston diskursseissa.

Käytännössä teoriasidonnainen analyysi näkyi seuraavasti. Tutkimukseni teoreettisessa osassa eli viitekehyyksessä todetaan, että tietopalvelutilanne muodostuu kolmesta vaiheesta. Luokittelin litteroidusta aineistosta kirjastonhoitajien kertomukset arkaluontoisten aiheiden käsittelystä omaan

luokkaansa. Aiemman tutkimuksen pohjalta erottelin tästä luokasta omiksi teemoikseen tietopalvelutilanteen aloittamisen, neuvontahaastattelun ja tilanteen päättämisen teemat. Tämän jälkeen suoritin varsinaisen diskurssianalyysin ja tulkitsin haastateltavien tapaa puhua ja rekonstruoida tietopalvelutilanteita.

Teoriasidonnaisen analyysin avulla luokittelin myös arkaluontoisiksi koetut aiheet. Tässä teemoittamisessa apunani oli Yleinen suomalainen asiasanasto (YSA). Vaikka minulla oli apunani varsin tiukkarajainen ja looginen kategorisoinnin apuväline, jouduin silti tekemään omia päätöksiä ja tulkintoja, jotka pohjautuivat sekä aiempaan tutkimukseen että aineistooni.

Suonisen (1999, 29) mukaan diskurssianalyysin rajaama havaintoyksikkö on jotain laajempaa kuin yksilö. Hänen mukaansa kontekstin ja diskurssin käsitteleminen havaintoyksikkönä korostaa toimijan ja hänen sosiaalisen ympäristönsä yhteen kietoutumista. Viimeistään vertailtuani haastattelujen eri konteksteja teemahaastattelun edut tulivat lopullisesti esiin. Sense-making-teorian viitekehystä tarkasteltuna tilanteiden konteksti on ehdottoman tärkeä ymmärtää. Vaikka kasvokkain tapahtuvassa haastattelutilanteessa on se vaara, että haastateltava myötäilee mielellään laajasti kannatettuja ja ”helppoja” diskursseja, tutkimukseni edetessä kävi selväksi, että ainakaan tämän työn haastatteluissa ole sitä vaaraa. Haastattelujen joukosta löytyi rehellisiä, avoimia selontekoja, joissa nimenomaan konteksti ei jäänyt hämäräksi. Haastateltavat pystyivät puhumaan avoimesti heikkouksistaan ja vallitsevia, laajasti kannatettuja näkemyksiä kirjastonhoitajan työstä kritisoiin jossain määrin.

Aineiston vertailu oli mielenkiintoista. Esimerkiksi kommentit ”Mä päätin, että nyt tää riittää” ja ”Mä en keksiny enää muita keinoja” kuvaavat samanlaista kirjastonhoitajan toimesta tapahtunutta päätöstä tietopalvelutilanteelle, mutta päättämisen syyt ja kommentteja edeltävät neuvontahaastattelujen kuvaukset poikkesivat toisistaan suuresti. Jälkimmäisessä tapauksessa kirjastonhoitaja ei saanut asiakasta avautumaan, ensimmäisessä asiakkaan tiedontarpeet muuttuivat haastattelun aikana useaan kertaan. Joskus kahden onnistuneen tietopalvelutilanteen yhteiset tekijät löytyivät pienistä yksityiskohdista kontaktin saamisessa, joskus tietopalvelutilanteen yleisen ilmapiirin kuvauksesta.

On kuitenkin tärkeää muistaa, että vaikka otokseni on varsin suppea, tutkimukseni kertoo myös eri käsityksistä kirjastojen rooleista ja tehtävistä Suomessa. Haastateltavien diskurssit ovat osa historiallista jatkumoa, jossa projisoituvat menneisyydessä luodut käytännöt, tehdyt virheet ja

onnistumiset, mutta myös tulevaisuuden odotukset, toiveet ja pelot. Tällä hetkellä tapetilla on keskustelu kirjastojen muuttuvasta roolista. Muutokset strategioissa, määrärahoissa sekä yhteiskunnallisessa asemassa heijastuvat kirjastonhoitajien työhön moninaisilla tavoilla, esimerkiksi ohjeistuksen ja resurssien kautta. Vaikka en varsinaisesti kirjastohistoriallista painotusta työssäni hakenut, toimii tutkimukseni luonnollisesti myös ajankuvana. Kirjastonhoitajien selonteista löytyy paljon ammattiyllpeyttä ja positiivisuutta, mutta myös huolta työnkuvan hämärtymisestä. Juuri näiden ammattiryhmästä pulppuavien nyanssien etsimiseen teemahaastattelun ja diskurssianalyysin kombinaatio toimi erinomaisesti.

Aineistosta tehdyt tulkinnat muodostuvat sekä tutkimuskirjallisuuden pohjalta että sellaisena kuin ne havaitaan. Mielestäni on äärimmäisen tärkeää havainnoida ja arvioida jatkuvasti itseään tulkintojen tekijänä. Olisi yksinkertaista siirtää kertomus harvinaisen ärsyttävästä ja vihamielisestä asiakkaasta selontekojen kategoriaan, jossa kirjastonhoitajalla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa lopputulokseen. Jokaisen tilanteen kuvaus vaatii kuitenkin vähintään kolme lukukertaa, haastateltavan, tutkimukseni ja kertomuksen asiakkaan näkökulmasta.

#### **5.4. Kirjastonhoitajien kertomukset aiemman tutkimuksen viitekehyksessä**

Miten oma tutkimukseni löytää paikkansa aiemman tutkimuksen luomassa viitekehyksessä? Pyrin vastaamaan kysymyksiin siitä, miten kirjastonhoitajat reagoivat, tuntevat ja toimivat arkaluontoisia asioita koskevassa tietopalvelutilanteessa. Havainnoinnin ollessa aiheen puolesta (arkaluontoiset aiheet ovat varsin harvinaisia tietopalvelutilanteissa) pois suljettu, päädyin teemahaastatteluihin, joissa kannustin kirjastonhoitajia kertomaan tarinoita konkreettisista tilanteista tietopalvelutyössä. Yksi niistä esitettiin luvun kaksi alussa. Analyysin yhteydessä tarkastelen, kuinka tuo tilanne olisi tulkittu aiemman tutkimuksen muodostaman kehyksen sisällä.

Tietopalvelutilanne alkoi, kun asiakas lähestyi kirjastonhoitajan työpistettä ja saavutti kontaktin tervehtimällä ja esittämällä kysymyksen. Kirjastonhoitaja ei kertonut, miten hän viesti sanattomasti tilanteessa, mutta ohjeistuksessa neuvotaan osoittamaan kinesiiikan avulla, että hän on huomionut asiakkaan ja osoittaa kiinnostusta hänen kysymykseensä. Kirjastonhoitajan odotetaan osoittavan ystävällistä ja välitöntä suhtautumista asiakkaaseen nyökkäämällä, katsekontaktilla ja avoimella asennolla. (Ross et al. 2002, 158.)

Kysymys oli epäselvästi ilmaistu ja muotoiltu, joten kirjastonhoitaja esitti varmistavan kommentin, jonka tarkoituksena oli varmentaa, että kirjastonhoitaja kuuli varmasti oikein. Tämän lisäksi kirjastonhoitaja avasi neuvontahaastattelun käyttämällä kysymystä, johon asiakas ei voi vastata pelkästään kyllä tai ei. Kirjastonhoitaja esitti kysymyksensä yhteydessä vaihtoehtoja (*”Taisin mainita, että psykologiaa, oikeustiedettä”*), mikä voidaan tulkita eri tavoin. Kirjastonhoitaja esitti avoimen kysymyksen, jota selittääkseen hän tarkensi, millaista vastausta hän odottaa asiakkaalta. Lisäksi hän varoi käyttämästä suljettua kysymystä, sillä suljetut kysymykset saattavat johtaa tietopalvelutilanteen ennenaikaiseen päätökseen. Toisaalta hän saattoi esimerkkejä esittäessään vaikuttaa asiakkaan vastaukseen tai luoda painetta asiakkaalle, mikä ilmeni vaikeuksina tiedontarpeen ilmaisemisessa.

Kun asiakas ei vastannut sanallisesti, kirjastonhoitaja tulkitsi asiakkaan nonverbaalisen viestinnän piirteitä ja päätteli intuitiivisesti, että kyseessä on aihe, josta asiakkaan on vaikea puhua. Kirjastonhoitaja muutti lähestymistapaa ja teki johtopäätöksen asiakkaan antamien vihjeiden perusteella. (*”Mä kysyin suoraan siltä, tarviiko hän kirjoja siis sen takia, että häneltä itseltään on kuollut läheinen vai jotain muuta.”*) Kirjastonhoitajille suunnatun ohjeistuksen mukaan asiakkaan tiedontarpeen määrittelyssä johtopäätöksien tekemistä tulee välttää viimeiseen asti. Lisäksi kirjastonhoitaja pyrki samalla helpottamaan vaivautunutta tilannetta avaamalla suunsa. Periaatteessa arkaluontoinen tilanne ja sen havaitseminen muuttivat aiheen käsittelyä. Tällä kertaa riski kannatti ja asiakkaan tiedontarve valottui tarpeeksi, jotta kirjastonhoitaja pystyi esittämään uusia tarkentavia kysymyksiä. Ystävällisen ja rauhoittavan asenteen lisäksi kirjastonhoitaja käytti inklusiota ja kannusti asiakasta osallistumaan tiedonhakuun. (*”Mä sanoin hänelle, että istu alas tohon. Että katsotaan yhdessä tästä koneelta millasta meillä on.”* ja *”No, me yhdessä katsottiin koneelta ja käytiin hyllyillä varmaan jotain 15 minuuttia.”*)

Näiden toimenpiteiden ja kirjastonhoitajan rohkeuden ja aloitteellisuuden vuoksi tietopalvelutilanne muuttui vaivautuneesta epätietoisuudesta asiakaspalveluksi, jossa vuorovaikutus oli avointa ja kitkatonta. (*”Ei hän vaikuttanut sitten enää mitenkään vaivautuneelta. Että uskalsin kysyä sitten suhdetta vainajaan. Tai siis ei siinä loppuvaiheessa käynytäkään enää mielessä ne alun ongelmat.”*)

Kirjastonhoitajan tarkka kertomus on helppo analysoida tutkimuskirjallisuuden tarjoaman viitekehyksen kautta. On kuitenkin erittäin tärkeä huomioida, että sama kirjastonhoitaja esitti seuraavan pessimistisen kauhukuvan myöhemmin samassa haastattelussa:

*”Vois sanoa, että mä olen oppinut kirjastotyöstä eniten vaan tekemällä töitä eri paikoissa. [...] [Yliopistossa] ei meidän aikaan ollut juuri mitään opetusta kirjastotyön viestintäpuolesta, ei ainakaan jäänyt mieleen. Jotain yleistä varmaan, mutta en mä muista ainakaan. [...] Jos haluaa oppia oikeasti jotain, niin sitä oppii parhaiten tekemällä. Ei niitä, joilla on ongelmia tai jotka ei vaan halua parantaa vuorovaikutustaitoja, voi pakottaa oppimaan tai muuttamaan tapojaan. Sen mä olen huomannut.” (H7)*

Kirjastotyössä tapahtuva vuorovaikutus kirjastonhoitajan ja asiakkaiden kanssa on aihealue, jota on tutkittu paljon varsinkin Yhdysvalloissa, mutta tutkimuksen tulokset harvemmin löytävät tiensä suomalaisen kirjastonhoitajan työhön, ainakaan siinä muodossa, missä ne on esitetty. Tämä asettaa yllä olevan analyysin aivan uuteen valoon. Jos kyseinen kirjastonhoitaja ei ole lukenut kyseisiä tutkimuksia eikä saanut koulutuksensa puolesta valmiuksia kirjastotyössä tapahtuvaan keskinäisviestintään, mihin hän perustaa toimintansa? Mihin hän pohjaa ajatuksensa siitä, miten arkaluontoisia tilanteita pitää käsitellä? Nyt annan puheenvuoron suomalaisille kirjastonhoitajille.

## 6. Kirjastonhoitajat, tietopalvelutilanne ja arkaluontoiset aiheet

### 6.1. Luonteenpiirteet, roolit ja vaatimukset

#### 6.1.1. Positiiviset ja negatiiviset luonteenpiirteet

Haastateltavat nostivat useissa yhteyksissä esiin kirjastonhoitajilta toivottuja sekä ei-toivottuja attribuutteja. Luonteenpiirteistä nousivat useimmin esille rauhallisuus, ystävällisyys, sosiaalisuus, positiivisuus ja tunnollisuus. Merkillepantavaa on vuorovaikutuksen kannalta tärkeiden ominaisuuksien painottaminen. Esimerkiksi älykkyyden mainitsi vain yksi kirjastonhoitaja, kun taas kaikki näkivät sosiaalisen luonteen työn kannalta välttämättömäksi. Haastateltavien selontekojen mukaan sosiaalinen kirjastonhoitaja kuuntelee, huomioi ympärillään olevat ihmiset, on reipas ja huumorintajuinen sekä hyväkäyttöksinen.

*”Tärkeintä on, et tulee toimeen ihmisten kanssa. Mukava.” (H2)*

*”No [kirjastonhoitajan] täytyy olla hyvä suustaan. Ehdottomasti. Ja tietää, miten pitää käyttäytyä erilaisissa tilanteissa. Ja erilaisten ihmisten kanssa, osata olla hermostumatta.” (H4)*

*”Tosi tärkeätä on et jaksais aina huomioida asiakkaat. [...] Tiedätkö silleen et puhuu vanhuksille oikeella tavalla ja puhuu nuorisolle oikeella tavalla. Et aina jaksais toimia asiakkaan kanssa silleen et asiakas viihtyy siinä. Ettei oo et ei olis pitäny kysyä. [...] Ja vanhuksille on tosi tärkeätä, et niitä kuuntelee ja reagoi.” (H3)*

*”No palveluammattissa pitää olla ystävällinen ja tulla toimeen muiden ihmisten kanssa. [...] Kirjastossa pätee ihan samat jutut.” (H8)*

*”Emmä näkisi, et jotain pakollista kuitenkaan olis. Toisilla piirteillä voi paikata toisia. [...] Paitsi tietenkään jotain töykeyttä.” (H6)*

Ei-toivottujen luonteenpiirteiden joukosta erottuivat luonnollisesti positiivisiksi koettujen luonteenpiirteiden vastakohdat. Huono kirjastonhoitaja on laiska, epärehellinen ja sulkeutunut. Häneltä puuttuvat käytöstavat ja kiinnostus työhönsä. Kirjastonhoitajien näkemykset myötäilevät yleisesti tunnustettuja toiveita kirjastonhoitajan luonteesta ja käyttäytymisestä. (esim. Lovio ja Tiihonen 2005, 35–36; RUSA Guidelines 2004, 14–17.)



Huomioitavaa kuitenkin on, että haastateltavat nostivat esiin kirjastonhoitajan ei-toivottuja luonteenpiirteitä työporukan tai työyhteisön hyvinvoinnin näkökulmasta. Positiivisista luonteenpiirteistä puhuttaessa paino oli lähes kokonaan attribuuteissa, jotka vaikuttavat asiakas-kirjastonhoitaja-vuorovaikutukseen. Lisäksi haastateltavat käyttivät paljon kokempohjaisia esimerkkejä kuvaillessaan negatiivisia luonteenpiirteitä. Kirjastonhoitajia kuvaavia negatiivisia adjektiiveja selitettiin esimerkeillä, jotka sisälsivät kuvauksia työelämästä ja työtovereista.

*”Sen perässä sai aina olla keräämässä keskentekosia hommiä” (H6)*

*”Mä en tykkää sellasesta ylimielisyydestä, varsinkaan työkavereiden kesken. [...] Hän oli vielä itseasias hyvä tiskissä asiakkaiden kanssa, mutta ei oikein tullut muiden kaa toimeen.” (H4)*

*”H8: Mä muistan täälläkin oli sellanen, joka tuntui yliutelialta. Sellaselta nuuskivalta. [...] Vaikee selittää tälleen ku sä et tiedä sitä. (tauko)*

*HP: Tungeteleva?*

*H8: Joo just sellanen. Aina tuli kyselemään ja oli jostain negatiivisesta aina kiinnostunu. [...] Ja sitte kuuli aina, kuinka se puhu vaan muiden asioista. Ärsyttävää juoruamista, tiedätkö? (naurua) Vittu, mua suoraan sanottuna vituttaa mieltäkin sitä (naurua).” (H8)*

*”Vois hyvin kuvitella et sellanen. (tauko) Sellanen huonolla tavalla hössöttävä kirjastonhoitaja on tosi ärsyttävä asiakkaan mielestä. Ja varmasti työkavereiden. Mä tiedänki muutaman sellasen, ja mun täytyy sanoo, et ärsyttää sellanen hössötys ja jatkuva häsläys. [...] Mut esim mulla on lapsuudessa kokemuksia hoitsusta, joka oli tosi puhelias hössöttäjä, mut se tuntu kivalta lapsesta.” (H3)*

Tämä viittaa siihen, että kirjastonhoitajat arvottavat kirjastonhoitajilta vaadittavia luonteenpiirteitä puhtaasti omien kokemuksiensa pohjalta. Palautetta siitä, millainen on hyvä kirjastonhoitaja, saadaan asiakkailta sekä työkokemuksen kautta. Kirjastonhoitajan epämiellyttävät piirteet havainnoidaan omissa työtovereissa. Kirjastonhoitajien kertomuksista sekä luonteenpiirteiden kuvauksesta ei löydy suoria viittauksia kirjallisiin lähteisiin. Kirjastonhoitajat arvottavat ammattiinsa liittyviä piirteitä erittäin objektiivisesti.

### **6.1.2. Arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä tarvittavat luonteenpiirteet**

Arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä kirjastonhoitajat painottivat edellä mainittujen hyvän kirjastonhoitajan attribuuttien lisäksi erityisesti hyvää tilannetajua, ymmärtäväisyyttä, kunnioitusta, suvaitsevaisuutta ja empaattisuutta. Ylivoimaisesti eniten mainintoja sai kuitenkin asiallisuus.

Yhdeksästä haastateltavasta kahdeksan korosti asiallisuuden tärkeyttä arkaluontoisten aiheiden käsittelyn yhteydessä. Haastateltavien kommentteista pystyi tulkitsemaan, että kirjastonhoitajalla asiallisuus on nimenomaan muita luonteenpiirteitä ja tunteita rajoittava piirre. Asiallisuuden kautta kirjastonhoitaja pyrkii luomaan selvät rajat arkaluontoiselle tilanteelle. Kirjastonhoitajan työssä asiallisuus toimii vaivautuneita tai noloja tilanteita ennaltaehkäisevänä luonteenpiirteenä.

*”Asiallisuus on ykkönen. Ja että asiakas tietää, että toinen ymmärtää. Ja että tämä on tärkeä aihe ja tästä on löydyttävä tietoa. Korostettu ystävällisyys saattaa ehkä joskus olla sellasta, että se tuntuu asiakkaasta liian henkilökohtaselta.” (H1)*

*”Ne on sellasia tilanteita, että pitää korostaa sitä korrektiutta. Siinä pitää vähän tarkkailla asiakkaan käytöstä, mutta tärkeetä on, että siihen tilanteeseen mennään asiallisesti.” (H7)*

*”Esimerkiksi jos toinen osapuoli on surullinen, niin et sä rupee vitsejä murjomaan siinä heti alkuun. Pitää olla ammattimainen ja keskittyä siihen asiakkaaseen ilman mitään ylimäärästä.” (H9)*

Asiallisuus yhdistyy kirjastonhoitajien kertomuksissa ammattimaisuuden vaatimukseen. Asiallisuus on vahvasti keskittymistä tietopalvelutilanteen aiheeseen sekä siihen, että yleensä asiakas lähestyy ensisijaisesti avun tarpeessa. Kirjastonhoitajat kuvauksista voi päätellä, että asiallisuus nähdään eräänlaisena sosiaalisen älykkyyden muotona. Kirjastonhoitajien kommentit viittaavat siihen, että asiallisuus kumpuaa kirjastonhoitajan halusta hallita tietopalvelutilanteen vuorovaikutusta sekä keskinäisviestinnän ja ammattimaisuuden mukanaan tuomia rooleja.

Ennakkoluulojen osalta kirjastonhoitajien mielipiteissä ilmeni hajontaa. Kirjastonhoitajista kolme mainitsi erikseen, että kirjastonhoitajan tulisi olla ennakkoluuloton. Toisaalta kaksi kirjastonhoitajaa kiinnitti erityistä huomiota siihen, että kirjastonhoitaja, kuten kukaan muukaan, ei ole vailta ennakkoluuloja. He molemmat korostivat ennakkoluulojen hyväksyntää ja tunnistamista osana itsetuntemusta.

*”No ennakkoluulot on ihan luonnollinen asia. En mä nää siinä mitään pahaa, jos ihmisen itsetuntemus on tarpeeksi hyvä. [...] Ehkä näkisin sellaset ihmiset, jotka väittää olevansa ennakkoluuloista vapaita, olevan asemassa, jossa keskustelu ei skulaa.” (H8)*

*”Kyllähän ennakkoluulot ovat läsnä. Ja oma persoonallisuus, vaikka sitä ei aina mieltisikään. Nytkin tuli hurlumhei-tyttö kyselemään shamanismista, mutta kyllähän siinä teki vaan työtään, vaikka tuntu, että mihinköhän se tätäkin tarvii.” (H1)*

### 6.1.3. Perinteinen kirjastonhoitaja

Haastateltavat hahmottivat kirjastonhoitajan tehtäviä kirjastonhoitajan perustehtävien kautta. Näihin perustehtäviin kuuluivat kokoelman tuntemus, ylläpito sekä tiedonhaku. Haastateltavat kokivat, että kirjastotyön pohjalla on olemassa stereotyyppinen kirjastonhoitajan rooli. Mielestäni käsite perinteinen kirjastonhoitaja kuvaa hyvin tätä vain välttämättömään keskittyvää lähtötilaa, johon haastateltavat vertasivat työtehtäviä.

*”Mä halusin just sellaseksi perinteiseksi kirjastonhoitajaksi, joka on oman valtakuntansa... (tauko) Tai joka tuntee sen kirjaston läpikotaisin.” (H9)*

Perinteinen kirjastonhoitaja muodostui haastateltavien selontekojen perusteella käsittämään ne kirjastonhoitajan roolit, jotka kirjastonhoitajalla on asiakaspalvelussa oman kokoelman pohjalta. Sisällytin perinteisen kirjastonhoitajan käsitteen alle kaikki ne roolit, jotka haastateltavat mainitsivat pakollisina kirjastonhoitajille sekä roolit, joihin haastateltavat vertasivat mahdollisesti lähimenneisyydessä muodostuneita tai tulevaisuudessa hämmöttäviä muita rooleja ja odotuksia. Esimerkiksi perinteinen kirjastonhoitaja osaa haastateltavien mukaan käyttää tietokonetta, mutta hän ei ole atk-tukihenkilöön verrattavissa oleva asiantuntija:

*”No musta on vähän liikaa vaadittu, että osais korjata [tietokoneita]. Musta kirjastonhoitajalle riittää, että osaa käyttää järjestelmää ja nettiä. Ja perusohjelmia ja käynnistää printteri, jos se jumii.” (H6)*

*”Mä voin kyllä kykyjeni mukaan koittaa auttaa netin suhteen, mutta en mä uskalla mennä mitään sähköpostin liitetiedostoja rämpäämään. Jos vaikka ne menee mun takia harakoille.” (H5)*

Käsite perinteinen kirjastonhoitaja sisältää myös kirjastonhoitajien diskurssien historiallisen luonteen. Perinteinen kirjastonhoitaja esiintyy diskursseissa lähtötilanteena, johon kirjastonhoitajan roolissa tapahtuvia muutoksia verrataan. Haastateltavat kokivat, että kirjastonhoitajan rooli muuttuu tässä hetkessä tai muuttui lähimenneisyydessä, mutta taustalla on roolien keskittymä, joka on toiminut kattamaan kaiken ensisijaisen tärkeän kirjastonhoitajan työssä.

Perinteisen kirjastonhoitajan varsinaisten työtehtävien kuvailu oli epämääräistä, vaikka viittauksia työtehtäviin löytyi puheesta paljon. Esimerkeissä keskityttiin eniten kirjastonhoitajan tehtävään etsiä asiakkaalle informaatiota kirjaston omista kokoelmista. Informaatioon viitattiin lähes poikkeuksetta sanoilla kirja tai teos. Yllättävää oli, että sähköiset lähteet mainittiin vain harvoin ja

kaukopalvelu mainittiin vain kerran. Rajausta oman kirjaston tai kaupungin muiden kirjastojen kokoelmiin nähtiin luontevana ja siitä puhuttiin itsestään selvyutenä. Perinteisen kirjastonhoitajan rooliin liitettiin myös läsnäolo.

*”On tärkeitä, et siellä on jatkuvasti joku jolta voi kysyä.” (H9)*

*”Kirjastoille on tärkeitä, et on aina joku paikalla, joka voi jeesata.” (H3)*

*”Mulla ainakin omat kokemukset on [uravalinnan] taustalla. Yksi syy siihen, et musta tuli kirjastonhoitaja, on varmaan lapsuudessa ja nuoruuden kokemuksissa kirjastoista. [...] Mä tykkäsin olla kirjastoissa, ja kun mä katsoin niitä kirjastonhoitajia silloin, mä ajattelin, et toi olis tosi mukavaa, kun vois olla kirjastossa kirjojen keskellä ja saada siitä vielä rahaa.” (H2)*

Perinteisen kirjastonhoitajan ominaisuuksia kuvailtiin positiiviseen sävyyn. Perinteinen kirjastonhoitaja nähtiin sivistyneenä henkilönä, jolla on vahva tietämys omasta kokoelmastaan sekä kyky vastata niin lasten, nuorten, aikuisten kuin vanhustenkin kysymyksiin. Perinteisen kirjastonhoitajan kuvailuun kuului jopa lempeä hellittely. Kaksi nuorinta haastateltavaa käyttivät toistuvasti positiivisessa mielessä termejä ”kirjastontäti” tai ”kirjastonsetä” kuvaillessaan perinteiseen kirjastonhoitajaan liitettyjä rooleja ja vaatimuksia. Tällainen hellittelynimi toisaalta viittasi siihen, että kirjastonhoitajan tehtäviin sekoittuvat mielikuvat lapsuudesta. Perinteinen kirjastonhoitaja on hyvin luultavasti kirjastonhoitajan olennaisimpien tehtävien pohjalta syntyneen mielikuvan sekä tavattujen kirjastonhoitajien ja kirjastovirkailijoiden luoman mielikuvan synteesi.

*”[Lapsuudessa] mulle oli tärkeitä, että siellä oli se sama kirjastontäti. Muistaakseni Eija oli hänen nimensä.” (H3)*

Kirjastonhoitajan oletetaan olevan kokoelmansa sekä yhteisönsä tai kaupunkinsa asiantuntija. Haastateltavista kolme mainitsi, että kirjastonhoitajan on oltava perillä kaupungin tapahtumista ja historiasta. Perinteisen kirjastonhoitajan nähtiin palvelevan ensisijaisesti paikallisia asukkaita.

*”Pitää tietää vähän politiikasta. Ainakin paikallispolitiikasta. Aina silloin tällön tulee joku kysymään kaupungin päättäjistä. Ja päätöksistä kanssa.” (H7)*

*”Paikallishistorian tuntemus on ehdottomasti plussaa. Siihen törmää paljon.” (H8)*

*”Asiakkaat, jotka täällä käy, on kaikki tästä läheltä. Tai enimmäistö. [...] Ihmisiä kiinnostaa tosi paljon oman asuinympäristönsä menneisyys. Paljon on auttanut, kun mä tunnen jonkun verran, ja täällä meille on hankittu aika hyvin matskua. Sitä julkastaankin mun mielestä paremmin.” (H5)*

Lisäksi tulkitsin kirjallisuudentuntemuksen kuuluvan perinteisen kirjastonhoitajan käsitteen alle. Haastateltavien mukaan kirjastonhoitajan tulee olla perillä kokoelmassa jo olevista nimekkeistä, mutta hänen on myös osattava täydentää kokoelmaa relevanteilla nimekkeillä. Kirjastonhoitajan ammattitaidon ylläpitämiseen kuuluu jo julkaistujen kirjojen tuntemuksen lisäksi vastajulkaistujen nimekkeiden tuntemus.

*”Julkaisijoiden luettelojen lukeminen sekä suurimmat sanomalehdet julkaisee listoja. Niitä seuraan. [...] Se helpottaa huomattavasti asiakaspalvelua.” (H5)*

*”Kokoelman ylläpito on tärkeää. Varsinkin jos määrärahat on mitä on. Mitä pienempi kokoelma, sitä selvemmin erottuu huonot hankinnat.” (H4)*

*”Pitää tietää, mitä ihmiset lukee ja mitä julkaistaan. [...] Joskus muutama vuosi sitten mummeli tuli tiskille ja sano että onko teillä Vanikan paloja. Mä kysyin että ai valittuja paloja? Mummeli sano, että ei kun Vanikan paloja. Mulla oli siinä netti auki ja googlasin vanikkaa ihan hoomoilasena. (naurua) Muori etsi sitä Väisäsen kirjaa. Se oli just ilmestynyt vai ilmestymässä ja mä googlaan ja googlaan. (naurua) Oon lopulta joillakin näkkärisivustoilla, kun mummeli kaivaa lehtileikkeen Väisäsestä. (naurua)” (H8)*

Tiedonhaun opettajan roolin nähtiin myös kuuluvan perinteisen kirjastonhoitajan roolien eli ensisijaisten roolien yhteyteen. Kirjastonhoitajat kokivat, että asiakkaiden omavaraisuutta tiedonhankkijoina tulee tukea. Kirjastonhoitajan tulee haastateltavien mukaan osata myös selittää asiakkaalle, miten kirjaston tarjoamat palvelut toimivat. Tähän kuuluu olennaisena osana kirjaston tietokantojen käytön opettaminen.

*”Joo paljonkin joutuu työssä neuvomaan asiakasta. Jos on aikaa eikä oo kiire, niin sitä mielellään neuvoo ihan kunnolla.” (H6)*

*”HP: Sä opetat siis asiakkaita käyttämään...”*

*H3: Nettiä ja kirjaston järkkää ((järjestelmää)) ja asiakaskoneita ylipäättään.*

*HP: Tiedonhakujen yhteydessäkin?*

*H3: Ehdottomasti.*

*HP: Ja näet tärkeänä?*

*H3: Ehdottomasti. (tauko) Meillä ei ole mitään kursseja asiakkaille, niinku joillain on. Mutta kyllä meillä kaikki opettaa siinä tilanteessa, jos sellanen mahdollisuus tulee.”*

Kirjastonhoitajien nähtiin toimivan henkilökohtaisella tasolla. Kirjastonhoitajan perusrooleihin liitettiin myös kuuntelija ja keskustelukumppani.

*”Vanhempi väki tulee juttelemaan. Niille se on tärkeää. Henkireikä. [...] Jos ei ole kiire, niin kyllä mä jaksan kuunnella ja jutella.” (H9)*

*”Asiakkaat saattaa kertoa ummet ja lammet. Sitä ei huomaakaan, kun jää juttelemaan.” (H5)*

#### **6.1.4. Rooleihin kohdistetut vaatimukset**

Lovion ja Tiihosen (2005, 23–24) mukaan kirjaston palvelutuotanto perustuu asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakaspalvelu perustuu heidän mukaansa yksilölliseen palveluun sekä vaihtoehtoihin ja valinnan vapauteen. Yhä kasvanut asiakassuuntaisuus kehittämisstrategioissa vaikuttaa tietopalvelutyön vaatimuksiin asiakkaan näkökulmaa lisäämällä. Haastatteluissa tuli ilmi, että kirjastonhoitajat eivät aina näe palvelun laajentamista resurssien järkevänä käyttönä.

*”Joissakinhan on kirjastoista tehty tietopisteitä, mutta en mä tiedä onko se kirjaston tehtävä. Ainahan on parantamisen varaa. Henkilökuntaa kouluttaa enemmän ja esitettä ja muuta. Mutta toisaalta ihmiset eivät tule etsimään kirjastoon sellasta apua, jonka saa jostain spesifistä instanssista. Nettivinkkejä tai muuta sellasta. Meillä on aika hyvin aineistoa, uskoisin.” (H1)*

*”Ei ihmiset löydä sellasia juttuja, joita ne ei yhdistä kirjastoon. (tauko) Esimerkiksi yliopistojen oppaita kysytään ja on aina kysytty, mutta sitten tätä uutta materiaalia ei kukaan kaipaa. Esimerkiksi sitä nettimateriaalia, josta puhuin. Ne löytää sen luonnollista tietä, jos ollenkaan.” (H7)*

Palvelun laajentamiseen liittyy markkinoijan rooli. Kirjastonhoitajien oletetaan yhä enemmän mainostavan kirjaston laajentuneita palveluja. Markkinoijan roolin mainitsi kaksi haastateltavaa. Markkinoijan rooli on esimerkki roolista, joka saatetaan havaita, mutta se ei käytännössä vaikuta juurikaan kirjastonhoitajan työhön.

*”Kyllä meille on suoraan sanottu, et pitäis kannustaa ihmisiä käyttämään enemmän nettipalveluja ja asiakkaille tiedottaminen on netissä aika vilkasta.” (H2)*

*”Niille jo olemassa oleville asiakkaille ensisijaisesti me hommia tehdään. [...] Mutta kyllä kirjastojen pitää lähestyä jotenkin myös niitä, jotka ei tunne... Tai usko, että kirjastolla on niille jotain annettavaa.” (H5)*

Haastateltavista lähes jokainen oli sitä mieltä, että kirjastonhoitajiin kohdistetut vaatimukset ovat nimenomaan kasvaneet. Erityisen tärkeää on huomata, että yleisesti työtehtävien kohdalla puhuttiin muutoksesta, mutta vaatimusten kohdalla määrällisestä kasvusta.

*”HP: Siis tarkoitatko, että juuri kirjastonhoitajalta vaaditaan.*

*H6: Joo. Että vaaditaan enemmän. Asiakkaat vaatii ja osastojen pomot vaatii. Mulla ainakin on sellanen olo. Ja samalla tuntuu, et pystyy vaikuttamaan vähemmän. Esimerkiksi jos joku sanoo, et pitäis osata tätä tai tota, niin ei siinä auta muu kuin sitten opetella. Tuntu se järkevältä tai ei.”*

Vaatimusten taustalla nähtiin muutokset kirjastolaitoksessa, etenkin toimintaympäristön ja toimintatapojen muutos. Tietopalvelutilanteisiin vaikuttavat tiedonlähteiden määrän kasvu sekä informaatiotulva ovat lisänneet kirjastonhoitajan ammattitaitoon sekä tietotaitoon liitettyjä vaatimuksia. Nämä vaatimukset tulevat nimenomaan ammattikunnan sisältä. Kirjastonhoitajat tuntuivat kuitenkin olevan tietoisia siitä, mitä kannattaa opetella ja mitä taitoja tulee pitää yllä.

*”Aika hyvin on kaikilla meillä homma hanskassa. Ei kaikkee voi osata, vaikka jossain Kirjastolehdeissä niin sanotaankin.” (H5)*

*”Aikoinaan oli romppukoulutusta, jonka jälkeen sitten sanottiin, että nää tulee olemaan olennainen osa työtä tulevaisuudessa. [...] Oikeesti, kertaakaan en ole romppuja käyttäny.” (H4)*

Erityisen kiinnostavaa oli huomata, että kirjastonhoitajan rooli asiakaspalvelijana on vahvistunut. Asiakaskeskeinen näkökulma on selvästi noteerattu myös kirjastojen tietopalvelun ohjauksessa, mutta myös asiakkaiden keskuudessa. Kirjastonhoitajat lähes poikkeuksetta mainitsivat, että asiakkaiden joukossa on erityinen kasvava, äänekäs vähemmistö, joka vaatii palvelulta enemmän. Kuten seuraavista esimerkeistä voi päätellä, kirjastonhoitajat kokevat suoraan asiakkailta tulevat vaatimukset negatiivisena asiana.

*”Tuntuu, että ne jotka käy isomman asian kanssa, odottaa saavansa priimaa. Ne on vähemmistö kaikista asiakkaista jotka käy, mut musta tuntuu, et ne sitten kans odottaa, että sä teet kaikkies.” (H6)*

*”HP: Millaisia asiakkaita tarkoitat?*

*H5: No sellaset hankalat asiakkaat, jotka ei vaan usko, että raja voi tulla vastaan.*

*HP: Aikarajaako sä tarkotat?*

*H5: Aikarajaa tai sitte sitä, että yksinkertaisesti ei löydy enempää. Tai joskus ei löydy mitään. He ovat tyrmistyneitä ja jotku on olevinaan loukkaantuneita. Heille pitäis kyllä löytyä. [...] Ne voi käyttäytyä vaikka että mä olisin tuhlanu heidän aikaansa.”*

Vaativat asiakkaat nähtiin hankalina asiakkaina. Usein tämä johtui ongelmista keskinäisviestinnässä, asiakkaan käsityksestä kirjaston resursseista tai yksinkertaisesti ”kemiaat eivät kohdanneet”.

*”HP: Ei siis selittänyt sulle.*

*H6: Lähti sanomatta sanaakaan. Työkaverit nauro, et se oli tullut takaisin vielä kysymään niiltä ja lohduttelivat, et se oli ollut samanlainen huutaja niillekin.”*

Kirjastonhoitajien kertomuksissa vaativat asiakkaat olivat vähemmistö, mutta äänekäs sellainen. Toisaalta vaativia asiakkaita saatettiin korostaa, koska hankalat tilanteet jäävät luultavasti herkemmin kirjastonhoitajien mieliin. Silti asiakkaat, jotka vaativat erityisen paljon aikaa tai kokivat palvelun tason alhaisena, nähtiin uhkakuvana nimenomaan perinteiselle kirjastonhoitajalle. Kirjastonhoitajat olivat huolissaan mahdollisuuksistaan vaikuttaa oman työkuvasa vaatimuksiin. Asiakas on aina oikeassa –asenteen juurtuminen kirjastojen tarjoamaan asiakaspalveluun nähtiin kirjastonhoitajien ammattitaidon väheksyntänä. Lovion ja Tiihosen (2005, 67) näkemys asiakkaiden kasvavista vaatimuksista tuntuu pitävän paikkansa.

Muutokset rooleissa ja kasvavat vaatimukset heijastuvat suoraan tietopalvelutilanteisiin sekä neuvontahaastatteluuun, sillä ne olivat ainoat tilanteet, joissa kirjastonhoitajat kohtasivat asiakkaansa. Kirjastonhoitajien huolet koskivat näin ollen suurimmaksi osaksi heidän työtehtäviään tietopalvelutilanteissa. Kirjastonhoitajat kokivat, että kasvavien vaatimusten myötä heidän roolinsa tietopalvelutilanteissa saatetaan helpommin alentaa ”juoksupojaksi” (tai –tytöksi) tai sitten kohottaa neuvontahaastattelussa liioiteltuun asiantuntijan rooliin.

Haastateltavat puhuivat roolin muutoksesta prosessina, jossa heitä ei kuunnella tarpeeksi. Haastateltavien mielestä kirjastonhoitaja ei pysty vaikuttamaan muutoksiin kirjastotyössä sen suunnitteluvaiheessa.

*”H3: Mitä niitä mieltimään. (naurua)*

*HP: Miettisit nyt minun mieliksi. (naurua)*

*H3: No, niin no. (tauko) Mun mielestä näistä pitäisi keskustella ihan ensin kirjastojen kesken, sen jälkeen yksittäisten kirjastojen sisällä ja sitten vasta avata keskustelu. Asiakkaille ja muille. Mitä näitä nyt olisi? Teitä tutkijoita. (naurua) (tauko) Ja mun mielestä. Huom! (nauraen) Mun mielestä pitäisi jossain määrin ehkä mieltää vähän kestävämpiä ratkaisuja. Esimerkiks joku sähköposti kai nyt on siis vakiinnuttanu paikkansa, mutta jotain chat-päivystyksiä, emmä tiedä oikein. (tauko)*

*HP: Mitä muu-...*

*H3: Siis en oo koskaan kokeillu tai joutunu chattailemaan. Mutta mun mielestä tavallisen kirjaston tavallinen täti tai setä (naurua) chattailemässä. (tauko) Mun mielestä se on poissa jostain muusta. Jostain tärkeestä pakosti.”*



Samalla kun asiakaspalvelua korostetaan kirjastolaitoksen sisällä, asiakkaat tuntuvat käyttäytyvän yhä itsenäisemmin kirjastoissa. Tietopalvelutilanteiden ja asiakaspalvelun suhteen kirjastonhoitajan työnkuvassa ja rooleissa on tapahtunut muutosta noin viimeisen 15 vuoden ajan. Asia on ilmeisesti noteerattu yleisesti kirjastonhoitajien keskuudessa, sillä myös vähän työkokemusta omaavat kirjastonhoitajat puhuivat tietopalvelutyön muutoksesta. Muutoksen taustalla nähtiin ensisijaisesti internet.

*”Ylipäättään tiedonhaut ovat vähentyneet, koska ihmisillä on internetti. Ihmiset etsivät itse aineistoa, ei niinkään käänny kirjastossakaan henkilökunnan puoleen.” (H1)*

*”Kysymykset on selkeesti muuttuneet tai ainakin painopiste siirtynyt. Mä sanosin, että kirjastoon tullaan esimerkiksi ihan lukuharrastuksen tai opiskelujen vuoksi, mutta arjen juttuja... Ehkä jotain autonkorjausoppaita kysytään vielä paljon.” (H7)*

*”H2: Selkeästi on erottunut asiakaskunnasta ne, joilla ei ole nettiä. Sen melkein voi aina sanoo, kun joku tulee kysymään, et onko hänellä nettiä kotona tai töissä. Tai osaako hän käyttää nettiä.*

*HP: Mistä tai minkälaisista kysymyksistä sen huomaa?*

*H2: (tauko) No just sellaista, et sen vastauksen löytäis sekunnissa netistä. Jotain yksittäisiä juttuja. Vanhempi väki ainakin on tämmöstä.”*

Lisäksi kirjastonhoitajat poikkeuksetta ilmoittivat muutoksen taustalla asiakkaiden kehittyneet taidot käyttää kirjaston asiakaspäätteiden ohjelmistoja.

*”Asiakkaat tosi paljon etsivät itse rauhassa ja tuntuu, että ne kääntyy tiskin puoleen vasta jos eivät itse löydä etsimäänsä.” (H9)*

*”On ollut ilo katsella, miten varsinkin vanhempi väki käyttää kirjaston koneita. [...] Lukulasit päässä tihrustavat ja tekevät muistiinpanoja. Uskosin, että sellanen tietokoneiden pelko on vähentynyt.” (H4)*

Kirjastonhoitajien vastauksista pystyi myös löytämään kepeämpää suhtautumista heihin kohdistettuihin odotuksiin, vaatimuksiin sekä kirjastonhoitajan työhön liitettyihin rooleihin. Haastateltavien vastauksista löytyi kommentteja, joista on helppo päätellä tutkimuskirjallisuudessa tapahtuneen ylilyöntejä. Esimerkiksi M. D. White (1985) ja B. Robinson (1989) vertasivat kirjastonhoitajan ja asiakkaan suhdetta lääkäri-asiakas-suhteeseen diagnoosin tekijän roolin sekä tilanteen valta-asetelman pohjalta. Kirjastonhoitajat kokivat, että kirjastonhoitajan työn luonteen kuvailussa tulisi keskittyä olennaiseen. Äärimmäiset vertaukset ja esimerkit tuntuivat vierailta, ja muuttuviin vaatimuksiin suhtauduttiin kriittisesti. Tutkimuksissa sekä julkisessa keskustelussa käsitellään usein asioita, jotka tuntuvat haastateltavien mielestä toissijaisilta tai vääristellyiltä.

Kirjastonhoitajat saattoivat sortua välillä myös korostetun puolustuskantaiseen käytökseen. Joskus pelkkä asiakaskeksyyden painottaminen nähtiin kritiikkinä kirjastonhoitajien palvelualltiudelle.

*”HP: No toi sun mainitsemas konsultti on mainittu jossain jenkkitutkimuksissa.*

*H5: On vai! (naurua) Me vitsailtiin [työkavereiden kanssa], että kohta kaupunki hommaa meille uudet kyltit, joissa lukee nimi ja multimediakonsultti.”*

*”H6: Niinku mitä sä tarkotat tolla?*

*HP: Kirjastonhoitaja ja kirjaston asiakas rinnastetaan joskus lääkäriin ja sairaaseen asiakkaaseen. Siis että niitten suhde olis samanlainen.*

*H6: No just! (tauko) Aa joo. En tiedä. (tauko) Mun mielestä toi on varsin kaukaa haettu vertaus. Ei tässä duunissa ole kysymys elämästä ja kuolemasta.”*

*”[Palvelun] laadusta keskustellaan [valtakunnallisella tasolla] aina silloin tällön, mutta välillä tuntuu, että puhutaan vaan lämpimikseen. Mä haluaisin tavata niitä hörhöjä [...], ja jotka on oikeesti sitä mieltä, että on joku kirjastokriisi. Että muka palvelu on huonontunu.” (H4)*

*”Eikös se ole nyt muotia, että on kaikkee turhaa koulutusta ihan perusjutuista? Ilman mitään lisäarvoa.” (H2)*

Haastateltavat painottivat, että heidän parhaat vaikutusmahdollisuutensa ovat käytännössä oman kirjaston työyhteisön tai kaupungin kirjastojen muodostaman kokonaisuuden sisällä.

*”Mä aika hyvin tunnen muista kirjastoista hoitajia. Varmaan aika yleistä kaikkialla, et saman kaupungin porukka tuntee toisensa. En mä oikeastaan muiden kanssa töistä keskustele. Paitsi kotona.” (H9)*

*”Ihminenhän on mitä on, mutta aina voi lisäkouluttaa ja keskustella esimerkiksi henkilökunta keskenään, miten suhtautua ja toimia.” (H1)*

Erittäin tärkeä huomio oli se, että ne kirjastonhoitajat, joilla oli eniten työkokemusta, suhtautuivat kirjastonhoitajan työnkuvan ja roolien muutokseen sekä julkiseen keskusteluun nuoria ja vähemmän työkokemusta omaavia kirjastonhoitajia rauhallisemmin. Kokeneemmat kirjastonhoitajat tuntuivat näkevän muutokset pienempinä, johtuen luultavasti kokemusten suhteuttamisesta aiempiin muutoksiin kirjastotyössä.

*”Ei se [työnkuvan muutos] siis ole mikään uusi asia. Tasasin väliajoin tätä keskustelua käydään sekä julkisesti että työpaikalla. [...] En mä näe siinä mitään kummallista, että joutuu opettelemaan uusia juttuja. Tai negatiivista ainakaan. [...] Ei se [kirjastonhoitajan työkuva] ole mikään kiveen hakattu juttu ollu. Ainahan tulee uusia juttuja. [...] Ainakin mun mielestä mennään vaan koko ajan parempaan ja parempaan suuntaan. Kyllä kirjastojen täytyy muuttua kaiken muun mukana tai muuten jäädään*

*paikalleen. Elokvistakin sillon valitettiin, että Hollywood-leffat pitäis jättää hankkimatta. Ja mä muistan kun puhuttiin, että ei mitään nettejä kirjastoihin. Aina näitä löytyy. [...] Katsoo nyt. On DVD:t ja nettikoneita joka kirjastossa. Ihan pienissäkin.” (H5)*

*”Mä olen ollut alalla jo niin pitkään, et mä olen alusta asti nähnyt, miten tietokoneet ja kaikki sähköset jutut, verkot, ja tuota noin. Olen nähnyt, miten ne on vaikuttanut ja sitä muutosta ei sillai edes huomaa. [...] Perusjutut pysyy samana tässä työssä. [...] Ei sitä enää kohta muistakaan mitään lainauskameroita.” (H4)*

### **6.1.5. Ohjeistus ja koulutus**

Kirjastonhoitajiin kohdistettujen vaatimusten oletetaan välittyvän kirjastonhoitajille myös ohjeistuksina ja koulutuksena. Esimerkiksi uuden ohjelman käyttöä opetellaan usein opettajan sekä ohjemateriaalin avulla. Asiakaspalvelukoulutusta järjestetään haastateltavien mukaan hyvin vähän tai ei ollenkaan. Samoin haastateltavien mukaan asiakaspalvelua, kommunikaatiota sekä sosiaalisia taitoja parantavaa opetusta oli opiskeluaikoina vähän.

*”Tietty on tässä muutakin, mutta asiakaspalvelu on iso osa [työnkuvaa]. Varmaan isoin. Et siinä mielessä on sääli, et opetusta aiheesta oli heikosti.” (H3)*

*”Mä oon ollu niin vähän aikaa töissä, et en oikein vielä tiedä, miten yleistä koulutusjutut on. Mut ainakaan yliopistossa ei ollu juuri mitään. [...] Käytäntö jäi yliopistossa ihan sivuseikaksi, ja se on harmittanut näin jälkeinpäin. [...] Just nimenomaan asiakaspalvelukoulutusta vois olla vaikka aineopinnoissa niille, jotka alalle haluaa.” (H9)*

Ammatillinen kirjallisuus oli myös varsin tuntematonta erityisesti alle kymmenen vuotta kirjastoissa työskennelleille. Tämä saattoi johtua siitä, että opiskeluaikat olivat tuoreessa muistissa ja opiskeluintoa ei löytynyt tai että ammatillinen kirjallisuus ei tarjonnut uutta tietoa. Pitempään kirjastoissa työskennelleet kertoivat, että kirjastotyössä reagoidaan lähinnä isoimpiin uudistuksiin, kuten nettipalveluihin tai uusien ohjelmien käyttämiseen. Asiakaspalvelua koskeva kirjallisuus noteerataan lähinnä tiedonhakuoppaiden muodossa. Suosituimpien oppaiden painopiste on järjestelmäkeskeinen ja varsinainen vuorovaikutukseen keskittyvä kirjallisuus oli tuntematonta. Toisaalta haastateltavat eivät maininneet kaipaavansa asiakaspalvelun keskinäisviestintään keskittyviä ohjeistuksia.

*”H2: Lähinnä työskennellään niiden raamien mukaan, mitkä työpaikalla on. Jokasessa kirjastossa on jotain juttuja, jotka on tyypillisiä just siihen paikkaan.  
HP: Esimerkiksi mitä?*

*H2: No ihan käytännön juttuja, et miten työn- ja vastuunjako menee ja niin edelleen. Mutta on myös sitten sellasia, et mihin vedetään raja isommissa tiedonhauissa. Et ei voi käyttää hirveesti aikaa yhteen asiakkaaseen.”*

Kuten aiemmin jo mainitsin kirjastonhoitajien luettelemien luonteenpiirteiden käsittelyn yhteydessä, kirjastonhoitajat eivät viittaa suoraan kirjallisiin lähteisiin, opetukseen ja koulutukseen käsitellessään tietopalvelutilanteisiin liitettyjä keskinäisviestinnällisiä rooleja, ohjeistusta tai toivottuja luonteenpiirteitä. Tämä muodostaa erittäin mielenkiintoisen näkökulman työlleni. Kirjastonhoitajien tapa toimia on erittäin käytännönläheinen ja objektiivinen, sillä toimintatavat eivät ole muodostuneet vuorovaikutusta koskevien tutkimustulosten tai modernien ohjeistusten pohjalta. Tutkimustulokset, muutokset paradigmassa ja ohjeistuksissa heijastuvat kirjastonhoitajien työhön muiden ihmisten kuin kirjastonhoitajien painotuksen kautta. Näitä toimijoita ovat esimerkiksi kirjastojen palvelupolitiikasta päättävät tahot, mutta selkeätä koulutusta tai ohjeistusta ei ole suoraan kirjastonhoitajille annettu.

#### **6.1.6. Vastuu tietopalvelutilanteesta**

Aiemman tutkimuksen valossa kirjastonhoitajan vastuu tietopalvelutilanteen onnistumisesta ei ole yksiselitteinen asia. Vaikka taustalla onkin kriittinen kysymys, mitä hyötyä on kirjastonhoitajasta, joka ei pysty vastaamaan asiakkaan kysymykseen, kirjastonhoitajan vaikeudet toimia tietopalvelutilanteissa sekä epäonnistumiset tulisi käsitellä tapauskohtaisesti. Kuten jo aiemmin osoitin, kirjastonhoitajat kokivat, että heidän työhönsä kohdistetut vaatimukset ovat kasvaneet, erityisesti asiakaspalvelun osalta. Tutkimuskirjallisuudessa kirjastonhoitajiin kohdistetut odotukset, luottamus ja vaatimukset asettavat kirjastonhoitajien harteille paljon vastuuta ja henkistä painetta. (esim. Kouame et al. 2005, 475). Erityisesti arkaluontoisten aiheiden käsittelyn kohdalla paineet korostuvat. Tämä tulee ilmi kirjastonhoitajien haluttomuutena ottaa vastuuta tietopalvelutilanteen onnistumisesta (esim. Ross et al. 2002, 96–99).

*”Arkaluontoiset asiat on pahoja, kun siinä tehdään periaatteessa useita valintoja sen puolesta, kun ihan kaikkee ei voi kysyä. Periaatteessa hoitsu kantaa vastuun. Mut et asiakas jos alottaa koko homman jollain ihme kysymyksellä, niin voiko hoitsua syyttää, en mä tiedä oikein.” (H3)*

*”H9: Kenen vastuuta sä tarkotat?*

*HP: Kirjastonhoitajan vastuuta. Että pitäiskö kirjastonhoitajan ensisijaisesti huolehtia, että se tilanne onnistuu?*

*H9: Jaa. (tauko) Mä en ainakaan suostu ottamaan vastuuta siitä, et jos joku ei löydä tarteemaasa kirjaa sen takia, et se ei oo uskaltanu kysyä tai oo mulle sanonu, mitä se oikeesti haluaa.” (H9)*

*”Mun mielestä nämä tilanteet pitäis käsitellä aina omana juttunaan. [...] Jos hän ei uskalla antaa mulle tarpeeksi tietoa, en mä voi auttaa. [...] Ja en ole vastuussa omasta mielestäni.” (H4)*

Yleisin näkökulma vastuuseen oli vastuun, mutta myös työnkuvaan kuuluvien rajojen tunnustaminen. Kirjastonhoitajat kokivat olevansa tietopalvelutilanteessa aktiivisia vaikuttajia, joilla on ammattinsa puolesta vastuu auttaa asiakasta, mutta vain ammatin tasolla. Kirjastonhoitajat kokivat, että heidän ei tarvitse tuntea tai toimia yksityishenkilöinä.

*”En mä paineita ota. Jos ei asiakas osaa kysyä, niin ei siinä voi auttaa. Loputtomiin ei voi tietoa etsiä. On vastuuta ehdottomasti, mutta en mä sanoisi, että ensisijaisesti olisin vastuussa. Tai mitenkään nosta omaa rooliani äärettömän... Hankalaa. En mä sanoisi, että ensisijainen vastuu olisi mulla. Ei toisaalta voi asiakkaaltakaan vaatia (naurua). Vastuuta on. Kyllähän minä sen tiedon etsin, että olen minäkin aktiivinen toimija tilanteessa.” (H1)*

*”Kyllä mä voin heittää itseni peliin, ei siinä mitään. Mutta mä en mielelläni liiku siitä roolista, mikä mulla on kirjastonhoitajana.” (H5)*

### **6.1.7. Kirjastonhoitajan rooli arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä**

*”No se on ihan sama asia minkä tahansa aiheen kohdalla. Arkaluontoinen tai ei. Pakko kysyä tarkentavia kysymyksiä, jos ei saa selvyyttä siitä, mitä oikein halutaan.” (H1)*

*”Samaa työtä se on, oli aihe mikä tahansa” (H5)*

Haastatelluista kirjastonhoitajista lähes kaikki olivat vakaasti sitä mieltä, että kirjastonhoitajan rooli ei muutu merkittävästi tietopalvelutilanteissa, joissa käsitellään arkaluontoisia aiheita. Erityisesti painotettiin sitä, että arkaluontoisen tilanteen vuoksi kirjastonhoitajan ei tarvitse vaihtaa rooliaan, jos kirjastonhoitaja on pätevä työssään ja viesti siitä välittyy asiakkaalle.

*”No se saattaa jotain toista asiakasta hämmentää tai nolottaa, no nyt toi tajus. Mutta kyllä jos tulee ammatti-ihmiseltä kysymään, niin kyllä se ottaa sen kannan, että toinen tulee tajuamaan varmaan.” (H1)*

*”HP: Tarviiko sun mielestä siihen [arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn] toisenlaisen roolin?*

*H9: Ei missään nimessä. [...] Tärkeätä on olla kirjastonhoitaja. (tauko) Asiakas tulee kysymään kirjastonhoitajalta, ja jos sä olet jotain muuta, niin voi olla, et se pahentaa vaan tilannetta.”*

Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välinen roolijako arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä koettiin varsin selkeäksi, toimivaksi ja yleisesti hyväksytyksi. Kirjastonhoitajan ensisijainen tehtävä on etsiä tai auttaa asiakasta etsimään relevantteja lähteitä. Vaikka kirjastonhoitajien käyttäytyminen arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä saattoi muuttua hienotunteisemmaksi, rooli ei sinänsä muuttunut. Esimerkiksi kirjastonhoitajat toimivat mielellään perinteisen kirjastonhoitajan rooleihin sisältyvässä kuuntelijan roolissa aiheesta riippumatta, jos vain se oli ajan ja työtehtävien suhteen mahdollista. Vain yhden kirjastonhoitajan vastauksista pystyi havaitsemaan epämääräisiä viitteitä siitä, että arkaluontoiset aiheet vaatisivat jotain nimenomaan perinteisen kirjastonhoitajan roolista poikkeavaa.

*” Ei tässä duunissa ole kysymys elämästä ja kuolemasta. [...] Kuitenkin mä näkisin, et esimerkiksi lastenosastolla työskentelevällä kirjastonhoitajalla on ihan eri rooli kun mulla, jos se etsii vaikka Miinaa ja Manua ja mä... (tauko) Vaikka jotain seksiin tai muuhun liittyvää. [...] Et vaikka kukaan ei ole kuollu, sun roolis on rajoittuneempi. Tai siis sulla on vähemmän liikkumavaraa.” (H6)*

Vaatimukset sen sijaan kasvoivat, kun tietopalvelutilanteessa käsiteltiin arkaluontoista aihetta. Kirjastonhoitajat kokivat, että heidän käyttäytymisensä ohjaa tietopalvelutilannetta, joten vastuu siitä, että asiakkaan ei tarvitse nolostua tai vaivaantua kirjastonhoitajan toimien vuoksi oli vahvempi kuin arvolataukseltaan vähäisemmän aiheen käsittelyssä. Tästä voi päätellä, että nimenomaan käsiteltäessä arkaluontoisia aiheita, kirjastonhoitajat asettavat vaatimukset ja standardit työilleen henkilökohtaisesti korkeammalle. Tämän taustalla on nimenomaan kirjastonhoitajan huoli siitä, miten asiakas kokee keskinäisviestinnän relaatiopohjaiset aspektit, eli kirjastonhoitajan välittämät tunteet ja asenteet. Tämä ilmeni korostettuna asiallisuutena.

### **6.1.8. Yhteenveto**

Hyvä kirjastonhoitaja määriteltiin asiakaspalvelusuhteen kautta. Hyvä kirjastonhoitaja oli ahkera, positiivinen ja sosiaalisesti taitava. Kirjastonhoitajan ei-toivottuja luonteenpiirteitä kuvailtiin enemmän työyhteisön näkökulmasta. Haastateltavien negatiiviset kokemukset työyhteisössä

määrittivät yllättävän paljon ei-toivottuja piirteitä. Haastateltavat selittivät ei-toivottuja piirteitä esimerkein, jotka pohjautuivat kokemuksiin entisistä tai nykyisistä työtovereista. Luonteenpiirteistä puhuttiin yllättävän henkilökohtaisella ja objektiivisella tasolla.

Haastateltavien mukaan arkaluontoisissa tilanteissa kirjastonhoitajan tulee olla ensisijaisesti asiallinen. Vasta asiakkaan antamasta selkeästä merkistä kirjastonhoitaja antaa itselleen luvan tunteellisuuteen. Toisaalta myös empaattisuus sekä ymmärtäväisyys tulivat usein esille, mutta näitä tunteita kontrolloi kirjastonhoitajalta vaaditun asiallisuuden lisäksi hyvä tilannetaju, joka mainittiin asiallisuuden yhteydessä. Kirjastonhoitajien kertomuksista voi päätellä, että asiallisuuden korostaminen johtuu kirjastonhoitajan halusta hallita tietopalvelutilanteen vuorovaikutusta sekä siinä ilmeneviä rooleja. Asiallisuus nähtiin ei-toivottuja luonteenpiirteitä tai käytöstapoja rajoittavana käytöksenä. Asiallisuus liitettiin usein ammattitaitoon sekä kykyyn keskittyä olennaiseen.

Miten kirjastonhoitajat kokevat oman roolinsa muutokset tietopalvelutyössä? Onko kirjastonhoitajan rooli muuttunut? Erityisesti asiakaskeskeinen näkökulma sekä teknologinen kehitys ovat tuoneet työhön lisää vaatimuksia, jotka saattavat vaikuttaa kirjastonhoitajan rooliin. Kirjastonhoitajat osasivat kuitenkin erottaa joukosta mielestään epärealistisimmat vaatimukset ja näistä keskusteltiin varsin välinpitämättömästi tai huvittuneesti kirjastonhoitajien muuttuvan roolin yhteydessä. Tästä huolimatta haastateltavat myönsivät, että työn vaatimukset kasvavat. Tekniseen kehitykseen liittyvät muutokset työnkuvassa nähtiin luonnollisena, mutta usein teknisen edistyksen liiallinen painottaminen koettiin käytännöntasolla resurssien hukkaamisena.

Suurin huolenaihe oli kirjastonhoitajan työhön liittyvien käytäntöjen unohtaminen asiakaskeskeisen näkökulman ohjattaessa keskustelua ja päätöksiä. Kirjastonhoitajan työn pohjalla nähtiin väljästi hahmoteltu perinteisen kirjastonhoitajan rooli, jossa yhdistyvät historiallis-pragmaattinen kirjastonhoitajan diskurssi sekä ensisijaisiksi koetut tehtävät, kuten oman yhteisön palveleminen ja oman kokoelman tuntemus ja ylläpito. Perinteisen kirjastonhoitajan rooli muodostui suurimmaksi osaksi kirjastotyön ja omien kirjastokokemusten kautta. Perinteinen kirjastonhoitaja oli paikallista väestöä palveleva, läsnä oleva ja auttava kirjastonäätä tai kirjastonsetä, joka kuuntelee ja opettaa asiakasta sekä etsii hyvin tuntemastaan kokoelmasta asiakkaalle tarvittavan tiedon. Myös arkaluontoisista aiheista. Yliopistojen rooli asiakaspalveluun valmentavana oppilaitoksena oli pieni. Näin ollen myös tieteellinen tutkimus asiakaspalvelusta jäi huomioimatta. Ammatillista kirjallisuutta luettiin harvakseltaan, jos ollenkaan. Kirjastonhoitajat kokivat olevansa keskustelun

ulkopuolella, sillä heiltä puuttui kunnollinen käsitys vaatimuksista tai ohjeistuksista. Koulutusta tai opetusta asiakaspalvelun vuorovaikutustilanteista he eivät ole saaneet.

Uusia rooleja tai vaatimuksia tarkkailtiin perinteisen kirjastonhoitajan näkökulmasta. Usein uusia rooleja kuvaavia termejä, kuten tiedonvälittäjää, karsastettiin ja niistä tehtiin jopa pilaa.

*”Tiedonvälittäjiähän tässä on aina oltu. Ei se titteli tuo mitään lisää sinänsä. Mä olen kirjastonhoitaja ja kaupungin leivissä.” (H4)*

*”Me vitsailtiin [työkavereiden kanssa], että kohta kaupunki hommaa meille uudet kyltit, joissa lukee nimi ja multimediakonsultti.” (H5)*

*”Noi on just noita Sarasvuon höpötyksiä. Ei tässä mitään pappeja tai äiti teresoja sentään olla.” (H8)*

Haastateltavien mielestä keskustelua asiakaspalvelun painottamisesta ohjaavat tahot, joiden mielipiteisiin on vaikea vaikuttaa sekä joille omien mielipiteiden julkituominen on hankalaa. Lisäksi haastateltavat painottivat, että heidän mielestään keskustelu kumpuaa usein tyytymättömistä asiakkaista, jotka ovat äänekkäs, mutta pieni vähemmistö. Kaikki haastateltavat olivat varsin tyytyväisiä asiakaspalvelun perustasoon Suomen kirjastoissa.

Tutkimukseni alussa esitin kysymyksen: Muuttaako arkaluontoisten aiheiden käsittely tietopalvelutilanteissa kirjastonhoitajien mielestä kirjastonhoitajan työn vaatimuksia? Kirjastonhoitajat kokivat arkaluontoisten aiheiden käsittelyn kuuluvan perinteisen kirjastonhoitajan rooliin. Juuri tästä kumpusivat kirjastonhoitajien itsensä asettamat vaatimukset käyttäytyä arkaluontoisissa tilanteissa tavallista hienovaraisemmin. Tämä tuli ilmi asiallisuuden korostuksena hienotunteiseen käytökseen tarvittavien luonteenpiirteiden kuvailussa. Kirjastonhoitajat kokivat, että heillä on vastuu siitä, että asiakas viihtyy tietopalvelutilanteessa.

Kirjastonhoitajat tuntuivat olevan hyvin tietoisia niistä rooleista ja luonteenpiirteistä, jotka ovat välttämättömiä ja tärkeitä kirjastotyössä. Tutkimuskirjallisuuden luomat roolit ja vaatimukset nähtiin utopistisina ja usein ne ohitettiin olankohautuksella. Haastateltavat kokivat reaali maailman kirjastonhoitajan ja tutkimuksen luoman kirjastonhoitajan kuvan välisen eron varsin suurena.



Katz (1982, 36) kirjoitti kirjastonhoitajan roolista seuraavasti:

*”Yritysten ja uuden teknologian paineen alla kirjastonhoitajat eivät pysty ratkaisemaan ongelmia vetäytymällä vanhoihin käytäntöihin ja vanhoihin tietopalvelutyön metodeihin. Kirjastonhoitajan ei tarvitse luopua perinteistään kirjaston sähköistymisen vuoksi. Kirjastonhoitajalla on nyt paljon vaihtoehtoja. [...] Kirjastonhoitajan täytyy olla tiedon evaluoija. Osa 1980-luvun trendiä on siirtyminen kohti älykkö-kirjastonhoitajaa.”* (Suom. H.P.)

Yleisissä kirjastoissa Katzin ennustus on toteutunut pääpiirteittäin. Vuodesta 1982 tähän päivään kirjastoissa on tehty valtava loikkaus teknisessä mielessä. Silti kirjastonhoitajat ovat säilyttäneet suuren osan vanhaa ”työperinnettään” ainakin mielikuvatasolla. Haastateltavista ne, jotka muutoksen ovat töissään nähneet, suhtautuvat varsin tyynesti teknologian mukanaan tuomiin muutoksiin. Suurimpana huolena tuntuu kirjastonhoitajilla olevan lisääntyneet asiakaskeskeisyyden luomat, usein epärealistisina tai epäselvinä nähdyt vaatimukset. En tiedä, kokiko Katz korostetun asiakaspalvelijan roolin osana kehitystä kohti ”älykkö-kirjastonhoitajaa”, mutta ainakin tällä hetkellä ollaan kirjastonhoitajan roolin suhteen varsin kaukana Katzin ennustuksesta. Ainakin American Library Associationin Standards and Guidelines Committeeen Reference and Adult Services Division ohjeistaa lääke- ja oikeustieteellisen materiaalin ja lähteiden käsittelyn suhteen kirjastonhoitajia välttämään evaluointia ja keskittymään rooliinsa informaation välittäjänä (Reference and Adult Services Division 1992, 554–555).

## **6.2. Arkaluontoisiksi koetut aiheet**

Haastateltavat kertoivat kohtaavansa arkaluontoisia aiheita työssään varsin harvoin. Arkaluontoisiin aiheisiin ei törmätä päivittäin, viikoittain tai edes kuukausittain. Kuitenkin jokainen on joutunut tietopalvelutilanteeseen, jossa on käsitelty arkaluontoista aihetta. Edellä tarkastelin, miten kirjastonhoitajat suhtautuvat työhönsä ja siihen liitettyihin rooleihin ja odotuksiin. Myöhemmin erittelen tarkemmin, miten kirjastonhoitajat toimivat tietopalvelutilanteissa sanattoman ja sanallisen viestinnän puitteissa. Sitä ennen selvitän, mitkä aiheet haastateltavat kokevat arkaluontoisiksi ja mitkä tilanteet vaativat heidän mielestään hienotunteista käsittelyä.

Jaottelin haastateltavien kuvailemat aihepiirit Yleisen suomalaisen asiasanaston luokittelun avulla neljään ryhmään. Arkaluontoisten aiheiden neljä ryhmää ovat tässä työssä lääketiede, oikeustiede, sosiaaliset ongelmat sekä muut aiheet. Luokituksessa ei voi välttyä päällekkäisyyksiltä. Esimerkiksi

alkoholismi voidaan lukea YSA:n mukaan myös lääketieteeseen kuuluvaksi, mutta tässä työssäni asetin alkoholismin sosiaalisten ongelmien ryhmään. Tämän taustalla on haastateltavien tapa käsitellä alkoholismia nimenomaan ongelmana. Samoin seksuaalinen käyttäytyminen kuuluu YSA:n mukaan ryhmiin psykologia ja lääketiede. Ryhmitin seksuaalisuuden ja seksuaalisen käyttäytymisen lääketieteen alle, sillä haastateltavien selonteosta päätin, että useimmissa tapauksissa kyseessä ovat olleet seksologian alle luokiteltavat teokset. Muut aiheet pitivät sisällään aihepiirejä, jotka eivät sopineet selkeästi kolmeen muuhun ryhmään. Muita aiheita olivat esimerkiksi nuoriin ikäryhmiin voimakkaasti liitetyt aiheet, kuten kysymykset murrosiästä tai satanismi, sekä YSA:n mukaan psykologian ryhmään kuuluvat vaikeasti määriteltävät häpeän, surun tai pelon kyllästävät aiheet. Tällaisista aiheista esimerkkinä ovat läheisen kuoleman jälkeinen surutyö tai omien lukutottumusten häpeäminen.

### **6.2.1. Lääketiede**

Vuonna 1991 Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa kävi ilmi, että 5–10 prosenttia keskisuurten ja suurten yleisten kirjastojen tietopalveluissa esitetyistä kysymyksistä käsittelevät lääke- tai lakitiedettä (Dewdney et al. 1991; tässä Ross et al. 2002, 157). Kuten aiemmin mainitsin, varsinkin lääketieteellisen tiedon välitystä on painotettu tutkimuksissa ja ohjeistuksessa. Haastateltavani vahvistivat, että tietopalvelutilanteissa käsitellyistä arkaluontoisista aiheista lääketieteen osuus on suurin.

*”Ja sitten sairaudet. Se on suurimpia.” (H1)*

*”Arkaluontosista aiheista tosi monet menee lääketieteeseen. Määrällisesti varmaan isoin luokka, ainakin näin lonkalta heitettynä. Uskosin et varmaan kaikkialla on sama.” (H2)*

On kuitenkin muistettava, että vaikka lääketieteen osuus arkaluontoisista kysymyksistä on suuri, kaikki lääketiedettä koskevat kysymykset eivät toki ole lähtökohtaisesti arkaluontoisia. Sama pätee kaikkien arkaluontoisten aiheiden kohdalla – arkaluontoisilla aiheilla on aina henkilökohtainen luonne.

*”No esim joku hammashoito. Siis hammaslääketiede. Ei tulis heti mieleen, että hänelle [asiakkaalle] se olis arka aihe. [...] Ellei hänellä ole huonot hampaat ja hän häpee niitä. (naurua)” (H4)*

*”Viisysi ((lääketieteen luokka 59 yleisessä kymmenluokittelussa)) on loppujen lopuksi niin laaja, et ei voi sanoa, et aina kysymyksiin reagois silleen, tiedätkö, varovaisesti.” (H9)*

*”Onhan se luonnollisesti ihan eri asia, tuleeko asiakas kysymään jostain sormen lastotuksesta kun AIDSista” (H8)*

Lähtökohtaisesti hienotunteista käsittelyä vaativiksi lääketieteeseen sisältyviksi arkaluontoisiksi aiheiksi mainittiin seksologia, psykiatria sekä yleisesti vakavat sairaudet, joihin haastateltavat lukivat muun muassa syövän, Alzheimerin taudin sekä Parkinsonin taudin.

*”Diabetes on varmaan sellanen, että jos joku tulee kysymään, niin en juurikaan käyttäydy epänormalisti. Että diabetes on siinä rajoilla, mutta jos asiakas kysyy vaikka jostain leukemiasta, mulla naksahaa päässä, että hän varmaan ei halua vastata tiettyihin kysymyksiin.” (H5)*

Seksuaalisuuteen ja seksiin liittyvät aiheet käsiteltiin poikkeuksetta hienotunteisesti. Seksuaalinen käyttäytyminen nähtiin sinänsä luonnollisena ja positiivisena asiana, mutta haastateltavat kokivat sen erittäin henkilökohtaisena aiheena. Näin ollen haastateltavat varoivat aiheen käsittelyn aikana rikkomasta asiakkaan yksityisyyden rajoja.

*”No seksuaalisuus on sellanen missä heti tiedostan, et nyt on se mahdollisuus, et asiakas saattaa luulla, et mä utelen, jos mä kysyn jotain tarkentavia kysymyksiä.” (H2)*

*”H7: Seksiin liittyvät on aina vähän ikäviä. [...]*

*HP: Millä tavalla sä koet ne ikäviksi?*

*H7: No ikävä on vähän huono sana. (tauko) Ehkä vaikee on parempi. Liikkumavaraa on niin vähän. Asiakas voi olla vaikka kuinka avoin ja tilanne sellainen ei-vaivautunu, mutta silti sitä on vaikee lähestyä. Että kyllä mä koen, että mä käyttäydyn eri tavalla automaattisesti.”*

Haastateltavien mielestä arkaluontoisiksi aiheiksi voidaan lukea lähes poikkeuksetta myös erilaiset mielenterveyshäiriöt, kuten syömishäiriöt, paniikkihäiriöt, masennus ja psykoosit. Myös itsemurhat ja itsetuhoisuus yleensä, esimerkiksi viiltely koettiin erittäin arkaluontoiseksi aiheeksi. Kolme haastatelluista ilmoitti, että psykiatriaan liittyvien kysymyksien lukumäärä on kasvanut tietopalvelutyössä. Mahdollisia ilmiöitä selittäviä syitä olivat heidän mielestään muun muassa muutokset asenteissa, mielenterveydestä käyty vilkas julkinen keskustelu sekä mielenterveysongelmien diagnosoinnin lisääntyminen.

*”Kirjojakin tulee varmaan enemmän mielenterveysjutuista. Ja niistä puhutaan niin avoimesti telkkarissa ja lehdissä. Naistenlehdet ja keskusteluohjelmat on täynnä nyt sitä. [...] Et kai kun siitä puhutaan avoimesti helpottaa tulla kysymään. Burnoutista keskusteltiin silloin paljon ja siitä se lähti.” (H6)*

*”HP: Miten sun mielestä se [muutokset asenteissa] näkyy?*

*H5: No ensinnäkin ihmiset tietää mitä tulla kysymään. Että jos he ovat vaikka nähneet jonkun puhuvan asiasta, ne osaavat sitten kysyä tiettyjä asioita ja uskaltavat kysyä. Mä paljon tiedän just psykiatriaan kuuluvista jutuista, oon huomannu, että ihmisillä on paremmin termit hallussa nykyään. [...] Se voi tosin johtua myös netistä. Ja varmaan johtuukin osaks.”*

*”Ehkä päinvastoin saatetaan tulle rohkeamminkin kyselemään, kun asenteet ovat muuttuneet. Parantuneet.” (H1)*

## **6.2.2. Sosiaaliset ongelmat**

Sen sijaan, että nimeäisin toisen ryhmän laajemman YSA:n termin mukaan sosiaali- tai yhteiskuntapolitiikaksi, käytän suppeampaa termiä sosiaaliset ongelmat. Arkaluontoiset sekä siten myös hienotunteista käsittelyä vaativat aiheet, jotka kuuluvat tämän ryhmän alle, ovat kaikki määriteltävissä ongelmiksi. Haastateltavista jokainen mainitsi ainakin yhden esimerkin arkaluontoisesta aiheesta, joka voidaan määritellä sosiaaliseksi ongelmaksi. Sosiaaliset ongelmat mainittiin haastatteluissa lähes yhtä useasti kuin lääketiedettä koskevat aiheet, mutta lähinnä haastateltavien painotusten kautta (esitin painotuksesta esimerkkejä aiemmin) tulkitsin lääketieteen olevan yleisempi aihe arkaluontoisten asioiden joukossa.

Sosiaalisiksi ongelmiksi luettavia arkaluontoisia aiheita olivat muun muassa alkoholismi ja muut päihderiippuvuudet, talousvaikeudet, työttömyys, syrjäytyminen, työpaikka- ja koulukiusaaminen sekä ihmissuhdeongelmat.

*”Hän oli sellainen alle nelikymppinen nainen. [...] Mä huomasin, että hän oli humalassa, ei pahasti, mutta oli kuitenkin. Tai ainakin näytti siltä ja haisi vanhalta viinalta [...] Mä toin hänelle hyllyiltä [asumuseroa käsittelevän] kirjan, ja hän jäi siihen niitä katselemaan. [...] Hän alkoi puhumaan, että kuinka hänellä oli asiat nyt paremmin. Mä siinä juttelin hänen kanssaan, kun oli hiljasta, ja ei hän ollut epämiellyttävän oloinen. [...] Hän oli ollu työtön lähes neljä vuotta. [...] No mä mainitsin hänelle, että on meillä kirjoja siitäkin.” (H5)*

*”Huumeongelmiin liittyvät ja päihteisiin yleensä. Riippuvuuksissa pitää olla varovainen.” (H4)*

*”No jotain sossuun ((sosiaalipalvelut)) liittyviä on ollu. [...] Mä kysyin niiltä, et mitä sossussa on sanottu, ja ne sano, et eivät olleet vielä käyny. En mä kehdannut udella enempää, kun rahasta ei viitsi.” (H3)*

### **6.2.3. Oikeustiede**

Oikeustieteeseen ryhmiteltäviä kysymyksiä ja aiheita mainittiin haastatteluissa vähemmän kuin esimerkiksi lääketieteeseen tai sosiaalisiin ongelmiin liittyviä. Haastateltavista seitsemän mainitsi vähintään yhden oikeustiedettä koskevan aiheen arkaluontoisia aiheita luetellessa. Oikeustiedettä koskevat aiheet pystyi erottelmaan aineistosta omaksi ryhmäkseen luonnollisesti. Määrällisesti eniten haastateltavat mainitsivat riita- ja perintöasioihin liittyneitä tietopalvelutilanteita.

*”H6: Jonkun verran tulee kans lakijuttuja.*

*HP: Millasia lakijuttuja?*

*H6: Ihan yleistä. Perintöjä koskevia on tullu mulle. Töissä katottiin just ei oo kauan jotain huoltajuusjuttua.”*

*”Suomalaiset riitelee paljon. Että sellasiin olen törmännyt. [...] Kerran yritettiin yhen tytön kanssa löytää materiaalia vanhemmuuden todistamisesta.” (H4)*

Rikoksiin liittyviä aiheita mainittiin riita- ja perintöasioita vähemmän, mikä on hieman yllättävää. Luultavasti rikoksia koskevaan tiedonhankintaan käytetään ensisijaisesti poliisiviranomaisia ja kirjastojen rooli on pieni. Viisi haastateltavista mainitsi rikoksiin liittyviä aiheita. Haastateltavat puhuivat rikoksista yleiseen sävyyn. He erittelivät rikoksista vain väkivaltarikokset, seksuaalirikokset, eläinräkkäyksen sekä talousrikokset.

*”Pahoinpitelystä etsi kerran yks heppu tietoa. Luonnollisesti oli huuli auki ja musta silmä. Ja kerran tuli vanhempi tyyppi etsimään tietoa kunnianloukkauksista. Sitä oli haukuttu nimellä netissä.” (H8)*

Oikeustieteellisten aiheiden vähäinen esiintyminen tietopalvelutyössä näkyi myös erityisen varovaisena suhtautumisena lähteisiin. Oikeustieteellisten lähteiden tuntemus oli yksipuolisempaa kuin esimerkiksi lääketieteen lähteiden tuntemus. Haastateltavista kaksi mainitsi erikseen huonon oikeustieteen termistön ja käytäntöjen tuntemuksen.

*”No mun on ihan turha koittaa mitään muuta kun katsoo luokka. Mä en tunne prosessia tai termejä. Finlexiä ((Oikeusministeriön ylläpitämä oikeustieteellinen tietokanta)) mä niille suosittelen, jos muuta en keksi.” (H9)*

*”Lakijutut on mulle hepreaa.” (H4)*

#### **6.2.4. Muut aiheet**

Edellä luokittelin arkaluontoisia aiheita oikeustieteen, lääketieteen ja sosiaalisten ongelmien ryhmiin. Haastatteluissa nousi esille muitakin aiheita, jotka eivät kuuluneet edellä mainittuihin ryhmiin. Näitä aiheita yhdisti parhaiten ehkä psykologinen näkökulma, mutta mielestäni käypää termiä ei löydy. Siksi tyydyn käymään nämä loput haastatteluissa esille nousseet arkaluontoiset aiheet muut aiheet –otsikon alla.

Kuolema on usein läsnä lääketieteellisten aiheiden käsittelyn yhteydessä. Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin surutyön käsite, joka eroaa puhtaasti lääketieteellisestä näkökulmasta. Surutyöllä tarkoitan läheisen ihmisen kuoleman jälkeistä prosessia, jonka tehtävä on lääkittä menetyksen tuskaa. Haastateltavat painottivat, että kuoleman käsittely tietopalvelutilanteessa vaatii erityisen hienotunteista lähestymistapaa.

*”On multa kysytty suoraan kirjoja lapsen kuolemasta ja vanhemman kuolemasta. Ne on juuri sellasia tilanteita, että pitäis uskaltaa kysyä, mutta se oikeen kohdan löytäminen vie aikaa.” (H7)*

*”Läheisen kuolema on sellanen juttu, et siitä on hankala kysyä, millasia kirjoja se haluaa. Tosi monet tykkää näistä elämäkerrallisista kirjoista just kriisin keskellä. Kai rakkaan kuolema kriisiksi voidaan lukee.” (H6)*

Päädyin ryhmittelemään muiden aiheiden alle nuorisoon ja nuoriin aikuisiin liitettyjä arkaluontoisia aiheita. Nuorisoon liitettyjä arkaluontoisia aiheita olivat murrosikä, seksuaalinen kehitys, nuorten käyttäytymishäiriöt ja ongelmanuoret, nuoriso- ja kehityspsykologia sekä satanismi ja saatananpalvonta. Nuorison yhteydessä mainittiin itsetuhoisuus, kuten itsensä viiltely, mutta ilmiönä se voidaan liittää yleisesti psykiatriaan pikemminkin kuin tiettyyn ikävaiheeseen.

*”Murrosikäisten kehitys. Murrosikäiset eivät itse tule kysymään, vanhemmat enemmänkin.” (H1)*

*”Ainakin mua karmi, kun vuosia sitten kävi niitä satanisteja kyselemässä. [...] En mä halunnut tietää, mitä ne lapset niillä tiedoilla teki.” (H5)*

*”No kirjoja ongelmanuorisosta ja mitä näitä on. Virtahepoja olohuoneessa ((viittaus Tommy Hellstenin samannimiseen kirjaan)). Vanhemmat käy paljon kysymässä just tällasia kirjoja.” (H8)*

Kuten sitaateista voi päätellä, usein juuri lasten ja nuorten vanhemmat nostivat tietopalvelutilanteessa esiin nuorison käytökseen ja kehitykseen liittyviä aiheita. Oppimisvaikeudet mainittiin myös. Lisäksi kaksi haastateltavista nosti esiin lukihäiriöt ja lukutaidottomuuden.

Yksi haastateltavista mainitsi erikoisen näkökulman useille kirjastonhoitajille tuttuun tilanteeseen. Hän kertoi, kuinka asiakkaiden lukutottumukset, joita asiakas pitää häpeällisinä, saattavat aiheuttaa ongelmia neuvontahaastattelussa, ja siksi aiheita tulee lähestyä varoen ja hienotunteisesti.

*”Välillä käy näitä asiakkaita, jotka selittää, että kesälukemiseksi hömppää tai että välillä pitää jotain kevyempää. Selkeästi haluavat, että etsitään yhdessä kirjoja tai sitten pyytävät vastajulkaistuista vinkkejä. Se on vaikea lähteä aina purkamaan, kun tuntuu, että ne ei nyt taida koko totuutta kertoa mieltymyksistään. Se tilanne on hoidettava siten, että asiakkaalle ei tule paha mieli tai sitä nolottaa. [...] Siinä pitää myös lähteä leikkiin mukaan, että joo kesällä pitääkin lukea hömppää, ja hyvähän se on välillä rentoutua, ja no mitäs te lueskelitte viime kesänä lomalla, ja kysellä että sattuisiko teitä kiinnostamaan tämä kirja Dianasta tai kuningatar Noorista.” (H8)*

Haastateltavista kaksi mainitsi myös uskonnon ja politiikan hienotunteista käsittelyä vaativiksi, mutta molemmat ohimennen ja vain toinen esitti esimerkin:

*”No muslimien kulttuuria en tunne niin hyvin, et voisin sanoo, mikä niitä loukkaa mahdollisesti, mut joskus pitää pitää mieles, kun hengellistä kirjallisuutta etsii tai asiakas käyttäytyy silleen, et siunattua päivää sinulle, et se on niille tärkeä juttu ja silleen asia pitää ottaa hoitaakseen.” (H6)*

Yllättäen tietopalvelutilanteen taustalla olevat kulttuurierot mainittiin vain kahden haastateltavan toimesta arkaluontoisena aiheena.

*”No kielimuuri ja tavat puhua asioista saattaa aiheuttaa ongelmia ja sitten se, että asiakas ei tajua tai minä en tajua häntä. Tai sitten, että kirjaston säännöt eivät ehkä välttämättä ole tutut. [...] Maahanmuuttajien kanssa tulee olla aina hieman varpaillaan, ettei väärinkäsityksiä satu, kun niitä on hankalampi korjata, jos ei ole kunnan yhteistä kieltä tai ne ei tunne kirjaston tapoja.” (H7)*

## **6.2.5. Yhteenveto**

Kirjastonhoitajilla oli selkeä kuva siitä, mitkä aiheet ovat arkaluontoisia. He puhuivat arkaluontoista aiheista nimenomaan sen kautta, miten he käyttäytyvät tietopalvelutilanteissa. Haastateltavat kuvailivat arkaluontoisia aiheita loppujen lopuksi varsin harvoin negaation kautta eli selittäen sitä, mitä arkaluontoiset aiheet eivät ole. Haastateltavat pohjasivat tiedon arkaluontoisista aiheista kokemukseen. Kysyttäessä, mitä arkaluontoiset aiheet ovat, haastateltavat esittivät usein konkreettisen esimerkin tietopalvelutilanteesta, jossa he olivat joutuneet käyttäytymään hienotunteisesti erityisesti aiheen arkaluontoisuudesta johtuen.

Luokittelin haastatteluissa ilmenneet aiheet teoriasidonnaisen analyysin kautta neljään luokkaan: lääketieteeseen, oikeustieteeseen, sosiaalisiin ongelmiin sekä muihin aiheisiin. Muut aiheet sisälsivät aiheita tai ilmiöitä, jotka eivät sopineet oikein muihin kolmeen luokkaan. Muut aiheet - luokka sisälsi useita psykologian alle sijoitettavia sekä nuoriin ja vanhemmuuteen liittyviä aiheita.

Haastateltavat painottivat poikkeuksetta, että useimmin arkaluontoisia tilanteita aiheuttavat kysymykset liittyivät lääketieteeseen. Sosiaalisiin ongelmiin liittyvät tietopalvelutilanteet olivat myös yleisiä. Oikeustieteen saattoi erottaa haastatteluista omaksi luokakseen, mutta esimerkkien määrä ja mainintakerrat olivat vähäisiä. Poliitikasta, uskonnosta tai kulttuurieroista kumpuavia arkaluontoisia aiheita mainittiin yllättävän vähän.

## **6.3. Tietopalvelutilanne ja arkaluontoiset aiheet**

### **6.3.1. Lähestyminen**

Suomalaisissa yleisissä kirjastoissa on tapana, että asiakas tulee kysymään neuvoa kirjastonhoitajalta. Kirjastonhoitaja jättää asiakkaan rauhaan ja odottaa aktiivista aloitetta asiakkaalta. Kaikki haastateltavat totesivat, että näin on tapana, ja vain yksi ilmoitti olevansa halukas kiertelemään asiakkaiden joukossa ja kyselemään haluavatko nämä apua. Loput kahdeksan suhtautuivat asiaan kielteisesti tai jopa erittäin kielteisesti.

*”Ei missään nimessä. Mun mielestä on ihanaa, kun on vielä paikkoja, jossa voi katsella ja tutkia ilman että pitää pelätä palvelun tuputtajia.” (H5)*



*”Mun mielestä se ei ole millään tavalla hyvä juttu. [...] Ei tiskeillä ole koskaan niin paljon ruuhkaa, että sinne pitäis jonottaa viittä minuuttia kauempaa. Että he tulevat, jotka haluavat palvelua, kysymään sitä itse. Mun mielestä se ei vaan kuulu kirjastoon, että kysytään mitäs teille saisi olla?” (H7)*

Haastatteluissa kuvailtujen tapahtumien taustalla on siis aina lähtötilanne, jossa asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa, joka on työpisteessään kirjaston tietopalvelussa. Haastatteluissa ei tullut esiin yhtään esimerkkiä sellaisesta tilanteesta, jossa asiakas olisi lähestynyt kirjastonhoitajaa muualla kirjastossa.

Lähestyvä asiakas ottaa usein katsekontaktin ja tervehtii tietopalvelutiskin kohdalla, oli tilanne arkaluontoinen tai ei. Lähestymistä edeltävään käytökseen arkaluontoisuus vaikuttaa enemmän.

*” Riippuu vähän ihmisestä. Tulee hiljaisemmin tai ujommin siihen. Kysyvät vähän silleen supattaen sitä. [...] Jos niitä seurailee, niin näkee. Olen kiinnittänyt ihan huomiota. Ja varmaan katsovat minkälainen ihminen siellä neuvonnassa on. Ja varsinkin jos tuntevat ihmisen, niin saattavat odottaa, että tulee joku tietty. Että jos on tuttu.” (H1)*

*”Ne saattaa kierrellä ja kaarrella. Ja sitte on ne, jotka menee hyllyjen ja koneen väliä ja hermostuvat.” (H6)*

*”Yks tapaus oli sellanen, et tyyppi tulee siihen ja mä olin nähny sen ennen lounasta jo kirjastossa. Eli se oli ollu varmaan pari tuntii siellä. No ei ihan, mut kuitenkin. [...] Se etsi kirjoja konkurssista, ja sano, et ei ollu löytäny jotai kirjaa hyllystä. [...] Varmaan melkein pari tuntia oli etsiny.” (H3)*

Kirjastonhoitajien kertomusten mukaan asiakkaat saattoivat itsenäisesti etsiä tietoa arkaluontoisista aiheista pitemmänkin aikaa ennen kuin kääntyivät kirjastonhoitajan puoleen. Toisaalta kirjastonhoitajat mainitsivat, että asiakkaiden oma-aloitteisuus ja omavaraisuus kirjastoissa on ylipäänsäkin lisääntynyt. Silti haastateltavat uskoivat, että ne asiakkaat, jotka ryhtyivät omatoimisesti etsimään arkaluontoisesta aiheesta materiaalia, olivat pitkäjänteisempiä omatoimisen tiedonhaun suhteen kuin asiakkaat, joiden aihe oli neutraalimpi luonteeltaan.

Haastateltavat tervehtivät aina asiakasta. Ottaessaan kontaktin asiakkaaseen kirjastonhoitajat tervehtivät joko sanallisesti, nyökkäyksellä tai molemmilla ja ottavat katsekontaktin. Samalla he keskeyttävät muut työt aina, kun asiakas saapui tietopalveluun kysymyksen kanssa.

*”Katsekontakti. Ja se et antaa asiakkaalle kaiken huomion heti alusta asti. Lopettaa lukemisen tai surffailun tai juttelun. [...] Jos oon puhelimesta, niin saatan nyökätä ja tehdä käsillä jonkun eleen.” (H3)*

*”Et katsoo silmiin. Ja voi hymyillä. (tauko) Sanoo hei ja näyttää siltä, että kuuntelee” (H6)*

*”Morjestan aina ja lopetan muut hommat.” (H8)*

Haastateltavat olivat tietoisia sanattoman viestinnän elementeistä ja kokivat ne erittäin tärkeänä osana keskinäisviestintää ja asiakaspalvelua. Eniten mainittiin kehonkieleen eli kinesiikkaan kuuluvia viestinnän muotoja, esimerkiksi eleet, ilmeet, katse ja asennot. Myös paralingvistiikkaan kuuluvat äänen ja puhetaipojen piirteet tulivat esiin haastatteluissa. Kaksi haastateltavista mainitsi puhtaan olemuksen ja vaatetuksen tärkeiksi sanattoman viestinnän välineiksi. Arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä haastateltavat mainitsivat samat tärkeimmiksi nostetut nonverbaalisen viestinnän elementit eli kinesiikan ja paralingvistiikan.

*”HP: Kiinnitätkö sä aktiivisesti huomiota nonverbaaliseen viestintään?”*

*H8: Joo-o. (tauko) Tai vois varmaan sanoo, et aikasemmin enemmän. Nyt ne on niin kun periaatteessa työmaneeereja. [...] Tervehtii tietyllä tavalla ja ottaa tietyn ilmeen. Automaattisesti. [...] Ne mitä on hyväks havainnu.”*

*”Rauhallinen olemus. Ryhdikäs asento.” (H3)*

*”Äänensävyyn pitää olla alusta asti rauhallinen ja ystävällinen.” (H2)*

*”H5: Katsekontakti on erittäin tärkeä [arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä]. [...] Se, että mä pidän katsekontaktin loppuun asti enkä hätkähdä. [...]*

*HP: Sekö on sun mielestä tärkein?*

*H5: No en mä tiedä tärkein, mutta tosi tärkeä. Asiakas huomaa katseesta helposti, jos aiheeseen reagoi jotenkin.”*

Tietopalvelutilanteen lähestymisvaihetta kuvaillessaan haastateltavat eivät juurikaan maininneet asioita, mitä ei saa missään nimessä tehdä. Haastatteluista sai sen kuvan, että asiakkaan lähestymisen, huomioimisen ja vastaanottamisen suhteen kirjastonhoitajilla on selkeät ja yleisesti hyväksytyt käytännöt.

*”Hymyily on tärkeitä. Ärsyttää ihmiset, jotka on nyreitä asiakaspalvelussa. Siis en tarkota nyt että meillä, vaan yleensä pankissa ja kauppoissa (naurua)” (H4)*

*”Ei siihen voi jäädä käsi poskella katsomaan monitoria.” (H9)*

*”Et ei heti mittaille tiedätkö katseella.” (H3)*

Kun positiivinen vaikutus ja kontakti asiakkaaseen on luotu, haastateltavat joko kuuntelevat mitä asiakkaalla on sanottavana tai esittävät kannustavan kysymyksen.

*”Jos asiakas on hiljaa tai odottaa jotain, mä kysyn nopeesti, että miten voin auttaa tai mitä teillä mielessä.” (H7)*

*”Varsinkin alussa asiakasta pitää kuunnella tarkkaan. Ja asiakkaalle pitää näyttää, että kuuntelee.” (H8)*

Asiakas esittää asiansa usein kysymyksen tai pyynnön muodossa. Jos asiakkaan alkuperäinen kysymys tai pyyntö on ollut epälooginen tai epäselvä, kirjastonhoitajat pyytävät asiakasta toistamaan kysymyksen tai pyynnön, käyttävät selventäviä kommentteja tai toistavat epäselvästi kuullun sanan.

*”HP: Mitä jos sä et vieläkään kuule? Tai saa selvää.*

*H5: (tauko) Sitten mä toistan, mitä mä olen kuullut. [...] Kysyn, että ai tarkotatko sä tätä vai tätä.”*

*”Sille [puhevikaiselle asiakkaalle] pitää toistella perässä koko ajan, et pysyy kärryillä. [...] Et vaikka jos se on sanonu, et tietokoneita, niin mun on pakko kysyä, et tietokoneitako? Tai siis jos mä kuulin, et se olis sanonu tietokoneita.” (H6)*

*”No mä toistin hänelle, että kirjoja siitä että joku on kuollu. Että mistä näkökulmasta sä haluisit aineistoa.” (H7)*

Kun alkuperäisen kysymyksen tai pyynnön aihe on selvillä, kirjastonhoitaja voi halutessaan aloittaa neuvontahaastattelun.

### **6.3.2. Neuvontahaastattelu**

Katz (1982, 42) arvioi, että noin 50 prosenttia kysymyksistä, joita kirjastossa esitetään, vaatisivat kirjastonhoitajalta jonkinlaisen neuvontahaastattelun. Haastateltavat eivät osanneet arvioida neuvontahaastattelua sisältävien tietopalvelutilanteiden prosentuaalista määrää työssään.

*”Jaa-a. (tauko) Vaikee mennä sanomaan. Pitäisi varmaan joskus pitää kirjaa, vaikee muuten sanoo.” (H3)*

*”Mahdotonta arvioida, kun ne simpellit jutut ei jää päähän.” (H6)*

Varmaa on, että neuvontahaastattelun sisältävät tietopalvelutilanteet ovat yleisiä. Useassa haastattelussa kävi ilmi, että haastateltavat havahtuivat tajuamaan neuvontahaastattelujen yleisyyden työssään vasta kysymyksiini vastatessa. Hyvä esimerkki tästä on seuraava ajatusten vaihto.

*”H7: Mitä sä sanoit? Puolet vaatii neuvontahaastattelun tiskityössä?”*

*HP: Juu. Siinä oli joku virhemarginaali. [...] Muistaakseni kirjaston koon mukaan. [...]*

*H7: En mä tiedä. (tauko) Puolet kuulostaa aika... Liioittelulta. [...] Tai no mistä sen tietää?”*

*HP: Juu. Muistaakseni se oli yksi tai useampi kysymys vaaditaan alkuperäseen pyyntöön tarkennusta.*

*H7: No se voi ollakin. (tauko) Jos miettii, että joku kysyy esimerkiksi jotain tiettyä kirjaa, niin ehkä siihenkin saa ujutettua kysymyksiä. Ja usein kysyykin. [...] Mitä tästä sarjasta sinä olet lukenut.”*

Silti suurin osa haastateltavista piti epärealistisena ja liioiteltuna, että 50 prosenttia tietopalvelutilanteista vaatii neuvontahaastattelun.

*”En mä sanos, et tarvii haastattelun. [...] Ei kai siitä hirveesti haittaakaan ole, mut ei tilanteet vaadi mitään.” (H6)*

*”Riippuu vähän, mihin tollaki pyritään. Et jos se just se asenne, et pitää tietää asiakkaan elämän tarina ennen kun voi suositella sille kirjoja, niin sitten ehkä. Mut ei se ole realistista” (H3)*

*”Johonkin mun mielestä rajan näissäkin vois vetää. [...] Jos miettii, et se asiakas kysyy yhtä tiettyä kirjaa, niin en mä lähde mitään avoimia kysymyksiä heittämään. Mihin sä sitä tarhteet. Tai miks sä sitä tarhteet? Kuulostaa vähän hölmöltä. [...] Tietty että mikä lasketaan neuvontahaastatteluksi.” (H8)*

Tyypillinen tietopalvelutilanne on usein yksinkertainen ja suoraviivainen asiakaspalvelutilanne, jossa pääpaino ei ole neuvontahaastattelussa.

*”Tyypillinen tilanne... Tullaan kysymään, kun ei itse olla löydetty kirjaa asiakaspääätteeltä katsomisen jälkeen. Tai sitten onko joku kirja lainassa, saatetaan tehdä varaus siitä. Tai sitten jostakin aiheesta, niitä tulee harvemmin.” (H1)*

*”Ehkä tyypillisin on, että kaivetaan taskusta lappu, jossa on nimekkeitä ja ne kerätään sitten asiakkaalle.” (H4)*

*”Et voitko kertoa, missä se ja se on tai onko jo ilmestyny tai voitko varata mulle tän ja tän. [...] Aika simppeleitä juttuja on suurin osa.” (H3)*

Haastateltavien kommentit viittaavat siihen, että neuvontahaastatteluun ei lähtökohtaisesti kiinnitetä huomiota. Kun kirjastonhoitajat toimivat tietopalvelutilanteissa, he eivät koe ”tilanteen vaativan” tai ”käynnistävänsä” neuvontahaastattelua. Neuvontahaastattelut nähdään osana tietopalvelutilannetta, mutta varsinaisia tietoisia toimintastrategioita kirjastonhoitajat eivät ole kehittäneet erilaisiin neuvontahaastatteluihin. Toiminta neuvontahaastatteluissa tuntuu olevan tilannekohtaista ja spontaania, mutta toimintamallit vähäisiä, kuten esitän seuraavaksi.

### **6.3.2.1. Arkaluontoiset aiheet neuvontahaastattelussa**

Haastateltavat arvioivat, että arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä kirjastonhoitajat käynnistävät neuvontahaastattelun hieman useammin kuin normaalisti. Tämä johtuu siitä, että arkaluontoiset aiheet ilmenevät kysymyksinä tai pyyntöinä, jotka kirjastonhoitajat käsittävät ja kokevat yleisen kirjaston tietopalvelun mittapuulla joko epämääräisempinä, monimutkaisempina tai laaja-alaisempina kuin yleensä esitetyt kysymykset tai pyynnöt.

*”Aloitetaan niin oudosti, et pakosta joutuu kysymään tarkennusta.” (H3)*

*”Siinä saattaa tulla paljon sellaista selittävää tekstiä asiakkaalta. [...] Esimerkiksi, että olimme mökillä ja tuli mieleen ja niin edelleen... Tai että naapurilla oli sellainen juttu ja rupesi kiinnostamaan. Pitää olla tarkkana, että miten jatkaa hänen juttuaan. [...] Ja ei pidä tarttua missään nimessä siihen, jos hän puhuu itsensä pussiin. [...] Esimerkiksi että ettekös te äsken sanonut ja niin edelleen. Vaikka sen tajuaisi itse, niin häntä ei pidä nolata.” (H4)*

Kuten edellisestä sitaatista voi päätellä, kirjastonhoitajat joutuvat tilanteisiin, joissa asiakas saattaa valehdella tai jättää kertomatta asioita. Kolme haastateltavista mainitsi asiakkaan epärehellisuuden yhdeksi arkaluontoisten aiheiden käsittelyä vaikeuttavista tekijöistä. Kaikki haastateltavat mainitsivat luottamuksen puutteen ja suhtautuivat siihen varsin ymmärtäväisesti.

*”HP: Mikä sun mielestä on siihen [asiakas jättää hakuprosessin kannalta tärkeitä informaatiota kertomatta] syynä?*

*H4: No esimerkiksi se, että hän ei luota. [...] En mä ota sitä henkilökohtaisesti. Jokainen kertokoon mitä lystää. Mä teen parhaani sen mukaan, mitä asiakas minulle paljastaa.”*

*”Luottamus. Varmaan tärkeimpänä.” (H2)*

*”En mäkään varmaan menis kirjastonhoitajalle kaikkee paljastamaan.” (H6)*

Kolme haastatelluista kirjastonhoitajista piti varsin uskottavana, että kirjastonhoitaja kertoo tietopalvelutilanteesta myöhemmin kolmannelle osapuolelle. Tässä mielessä asiakkaiden epäluuloisuus ei ole aivan täysin perusteetonta. Nämä kolme kirjastonhoitajaa kuitenkin ilmoittivat henkilökunnan välisessä keskustelussa käsiteltävien tietopalvelutilanteiden paljastusten noudattavan ainakin suurimmalta osin tarkkoja työeettisiä sääntöjä.

*”No meillä töissä en ole suoranaisesti törmännyt mihinkään törkeeseen. Mutta aivan varmasti sitä tapahtuu. Kahvilla usein käydään työjuttuja läpitte. [...] Mä teen sitä itsekin.” (H7)*

*”Kyllä työasioista puhutaan ja pitääkin puhua. Harvemmin mitään ylilyöntejä tapahtuu. [...] Että osoteltaisiin asiakasta ja supateltaisiin, että näätkö ton, se tuli kysymään sukupuolitaudeista. Ei tulis kuuloonkaan.” (H8)*

*”Kyllä meillä jutellaan paljonkin. [...] Nuoremmat enemmän ihan kaikesta mitä on päivän aikana tiskissä sattunut. Me vanhemmat varmaan puidaan vaan niitä epämiellyttäviä tilanteita. (naurua)” (H4)*

Haastateltavat määrittivät arkaluontoiset tilanteet ja aiheet sen mukaan, miten vuorovaikutuksessa olevien henkilöiden käytös ilmenee. Arkaluontoiseksi mainitun aiheen, esimerkiksi alkoholismien, käsittely on täysin erilaista, jos asiakas vain varaa alkoholismista kertovan kirjan, sen sijaan, että hän istuu alas ja pyytää kirjoja alkoholismista. Ensimmäisessä tapauksessa tilanne ei vaatinut hienotunteista käsittelyä, jälkimmäisessä tapauksessa aihetta joutui ylipäänsä käsittelemään syvällisemmin.

Haastateltavien kertomuksista voi löytää paljon subjektiivisia painotuksia arkaluontoisten aiheiden käsittelyn peruslähtökohdista. Lähes kaikki mainitsivat suorasti tai epäsuorasti, että hienotunteisen käsittelyn ensisijainen funktio on asiakkaan sekä kirjastonhoitajan epämukavuuden, vaivautuneisuuden, häpeän sekä kasvojen menetyksen välttäminen.

*”[Haastateltavan näkemyksen mukaan anorektisen laiha asiakas, joka tuli kysymään kirjallisuutta ruokavalioista] oli aika hiljaa siinä ja mä koitin puhua niitä näitä ja kysellä vähän ohi aiheen. Vaivautunu olin mäkin. [...] Se tyttö arvas varmasti, mitä mä mietin.” (H9)*

*”Ei sen pitäis periaatteessa vaikuttaa, että aihe on sellainen [arkaluontoinen]. Mutta kyllä se vaikuttaa. [...] Aika paljon se vaikuttaa.” (H7)*

Haastateltavien kommentteista voi tulkita arkaluontoisten aiheiden hienotunteisen käsittelyn tarkoittavan erityisesti kirjastonhoitajan negatiivisten luonteenpiirteiden tarkkailua ja poistamista.

Kuten aiemmin totesin, kirjastonhoitajat ilmeisesti kokevat korostetun asiallisuuden olevan näitä ei-toivottuja piirteitä peittävä ja poistava luonteenpiirre tietopalvelutilanteessa.

*”Varmaan se [asiallisuus tai asiallinen käytös] on sitten jotenkin sellaista varomista. Että ei varmasti vaikuta työkeältä, kylmältä. (tauko) Tai muuten vaan typerältä.” (H7)*

Kirjastonhoitajille suunnatussa ohjeistuksessa painotetaan lääke- ja oikeustiedettä koskevien tietopalvelutilanteiden kohdalla kirjastonhoitajan roolia informaation välittäjänä: kirjastonhoitajien tehtävä on tarjota lähteitä ja materiaalia, ei tulkintaa tai evaluaatiota (Reference and Adult Services Division 1992, 554–555). Haastateltavat olivat pitkälti samaa mieltä. Usein asiallisuus mainittiin myös tulkintojen esittämisen varomisena.

*”Ei tietenkään sitä sano, että jos hän [esimerkissä mainittu ylipainoinen asiakas] oikeesti haluaa jotain hyödyllistä materiaalia, niin sitten keskittyy esimerkiksi liikunnan lisäämiseen. [...] Tyhjentää vaikka mielen, ja käsittelee kyssärin ilman, että esittää oman mielipiteen.” (H7)*

*”Kyllä mä voin mielipiteeni vaikka taiteesta sanoa, kun se on muutenki subjektiivinen juttu. Mut sitten jos on vakavampi juttu, niin sitten koitan olla sanomatta.” (H6)*

Myös arkaluontoisen aiheen sisältävän neuvontahaastattelun suorittamisen suosituin menetelmä oli asiakkaan tutustuttaminen kirjaston valikoimaan ja mahdollisuuksiin viemällä asiakas aineiston luokse. Neuvontahaastattelu jatkui usein ”hyllyillä” ja kirjastonhoitaja sekä asiakas saattoivat palata vielä kirjastonhoitajan työpisteelle tekemään uusia tiedonhakuja, jos tarve vaati. Paikalla olevan aineiston esitteleminen tuntui olevan yleisesti yksi suosituimmista tietopalvelutilanteessa käytetyistä menetelmistä.

*”Jos meidän printteri toimii, otan printin ja lähden näyttämään, mistä kirjat löytyy” (H5)*

*”HP: Pikemminkin kuin tarjoat nimekkeitä listoilta tai tietokoneen monitorilta vaihtoehtoina, viet sen sillä hetkellä paikalla olevien lähteiden luokse?”*

*H1: Kyllä. Käytännössä melkein joka tiedonhakutilanteessa. Oli tilanne arkaluontoinen tai ei. Saatetaan palata koneelle ja jatkaa siinä. Helpommin siinä saa itsekin aikaa miettiä viemällä sen hyllyille ja saatan palata katsomaan itsekseniikin mitä muuta tietoa löytyy. Jos se on tyytyväinen siihen mitä hyllyssä oli, niin en mä välttämättä edes esittele muita vaihtoehtoja. Sanon hyllyjen välissä, että on varmasti aineistoa, mikä on juuri nyt lainassa, voidaan katsoa niitä jos haluat.”*

*”Jos aihe on herkempi, niin saatan katsoa luokan koneelta ja lähden osoittamaan paikan.” (H8)*

Arkaluontoisten aiheiden osalta materiaalien tai lähteiden esittely nähtiin toimivaksi tavaksi suoda asiakkaalle vapaus tutkia vaihtoehtoja rauhassa sekä päättää, mitä asiakas paljastaa ongelman selvittämisen puitteissa kirjastonhoitajalle. Ennen kuin hyllyille päästiin, oli otettava selvää, minkä hyllyn eteen asiakas ohjattiin. Jokainen haastateltava mainitsi asiakkaan tarkkaavaisen kuuntelemisen tärkeäksi neuvontahaastattelun aikana, mutta myös ennen varsinaista neuvontahaastattelua.

### **6.3.2.2. Suljetut, avoimet ja neutraalit kysymykset**

Haastateltavat kokivat, että kirjastonhoitajan hienotunteisuuden taustalla on utelulta kuulostavan neuvontahaastattelun välttäminen. Tämä vaikutti erityisesti neuvontahaastattelussa asiakkaalle esitettyihin kysymyksiin. Dervin ja Dewdney (1986, 512) mainitsivat juuri utelulta vaikuttavien kysymysten olevan suurin huolenaihe neutraaleja kysymyksiä esitettäessä. Haastateltavat jakoivat tämän huolen, tosin sillä poikkeuksella, että utelulta kuulostamisen vaara ulotettiin myös aika ajoin suljettuihin kysymyksiin.

*”Jotenkin mä en vaan kysyis, et oletko sä masentunut, et senkö takia hän tarvii kirjaa. [...] Tai siis et tulisko nämä kirjat sulle henkkoht.” (H2)*

*”Hölmöltä tuntuu ajatella, että kysyisi henkilökohtaisten tai kipeiden aiheiden taustoja. Tai edes esim veroproosenttia. Asiakas varmasti ajattelisi, että mitäköhän se mulle kuuluu.” (H5)*

*”[Neuvontahaastattelussa esitettyjen kysymysten] kanssa täytyy olla tarkkana. [...] Ei voi kysyä, että ai miksi sä haluat tietoa yhdynnästä tai minkä takia seksikirjat kiinnostavat sinua. (naurua) Tai että helpottaisi työtäni, jos kertoisit missä vaiheessa huomaisit tartunnan. (naurua)” (H8)*

Kirjastonhoitajat eivät juurikaan kiinnitä huomiota kysymystyyppeihin neuvontahaastattelun aikana. Neuvontahaastattelu nähtiin osana kokonaisuutta ja kirjastonhoitajat evaluoivat usein arkaluontoisen aiheen sisältävän neuvontahaastattelun sen mukaan, miten hyvin vuorovaikutus on onnistunut tai millainen lopputulos saavutettiin. Erilaisilla kysymystyypeillä ei sinänsä nähty olevan itseisarvoa. Kuvaavaa on, että jouduin selittämään käsitteen neutraali kysymys kuudelle yhdeksästä haastateltavasta.

*”H2: Kirjastossa oli vielä tosi vähän porukkaa ja siellä oli hiljaista. Joutui supattamaan. Hän [masennuksesta kirjoja etsinyt nainen] kun seisoi siinä edessä tosi*



*väsyneen oloisena. [...] Ei semmosessa tilanteessa tuu mieleenkään, et nyt suoritan neuvontahaastattelun aloittamalla, minkä sä sanoit?*

*HP: Neutraalilla kysymyksellä? [...]*

*H2: Joo.”*

Koska haastateltavat eivät olleet kiinnittäneet kysymystyyppihin suurta huomiota, kysymystyyppien arviointi ja arvottaminen oli vähäistä. Suljettujen, avoimien ja neutraalien kysymysten käyttökelpoisuus nähtiin tilannekohtaisena. Usein yksinkertainen ”Vaikuttaako tää hyvältä” yhdistettynä kirjan takakannen tai nimekkeen tietojen esittelyyn koettiin huomattavasti toimivammaksi kuin ”Auttaisi huomattavasti tiedonhakua, jos pystyisit sanomaan, mihin tulet käyttämään informaatiota”. Pääsääntönä onnistuneelle neuvontahaastattelulle haastateltavat mainitsivatkin mahdollisimman yksinkertaiset ja selkeät kysymykset. Kysymystyyppillä ei ollut niinkään väliä, kunhan vuorovaikutus asiakkaan kanssa ei häiriinny ja asiakas tajuaa, mitä kirjastonhoitaja ajaa takaa kysymyksellään.

*”Ei siinä ehdi miettimään. Jos jotain joutuu kysymään, niin mä kysyn just sitä, mihin aiemmat puheet tai keskustelu viittaa.” (H9)*

*”HP: Tarkenna vielä, että mitä sä sanoit ihan ekaksi?*

*H8: Mä sanoin sille [asiakkaalle, joka etsi kirjallisuutta lapsen itsemurhan kokeneista vanhemmista], että varmasti löytyy meiltä kirjoja aiheesta ja katsotaan mitä on paikalla. [...] Ja sitten sanoin, että löytyy monesta paikkaa erilaisia, ja luetteloin vai käänsinkö monttua [monitoria], ja se vastas jotain että tositapahtumat vanhempien itsensä kertomana tai siihen suuntaan. [...] Ei siinä tilanteessa suoraan sanottuna olis tullu mieleenkään ryhtyä selittämään.”*

*”HP: Onko asiakkaalla selkeä kuva siitä, mikä on sinun työtehtäväsi siinä tilanteessa?*

*H1: Sillä hetkellä juu varmaan. Tulevat kysymään sitä, tahtovat saada selville ja tietävät, että osaan auttaa ja hakea. Ei ole koskaan tarvinnut perustella kysymyksiä.”*

Kysymysten pohjustaminen koettiin ainakin ideatasolla vaivalloiseksi ja turhaksi. Kysymysten pohjustamista löytyi arvoin haastateltavien kertomuksista. Kirjastonhoitajat olivat yksimielisiä siitä, että asiakkaalle saattaa tulla holhottu tai ylenkatsottu olo liiallisesta yksittäisten kysymysten pohjustamisesta tai perustelemisesta.

*”Se kuulostaa vähän... Oudolta. Jos sä esimerkiksi sanot, että voisitko kertoa, miten sä jouduit tilanteeseen, jossa sulla on tarvetta tällaiselle kirjallisuudelle. [...] Mulle tulee ainakin ensimmäiseksi mieleen, että olisin joku tiedon vartija.” (H7)*

*”Musta tuntuu, että asiakas vois kokee sen myös siten, että mä pitäisin häntä jotenkin yksinkertaisena. Jos vääntäisin rautalangasta.” (H5)*

Kirjastonhoitajien puheista saattoi erottaa avoimia ja erityisesti neutraaleja kysymyksiä välttelevän asenteen. Kun vertaa heidän antamiaan tyypillisten tietopalvelutilanteiden selontekoja arkaluontoisen aiheen sisältävien tietopalvelutilanteiden kuvauksiin, arkaluontoisten tilanteiden selonteoissa varsinkin neutraalien kysymysten käyttökelpoisuutta usein vähäteltiin. Kaksi haastateltavista omasi erittäin huonoksi arvioidun kokemuksen neutraalien kysymysten käytöstä arkaluontoisen aiheen käsittelyssä.

*”Mä kysyin häneltä [noin 16-17-vuotiaalta tytöltä] suoraan, että mihin hän tarvitsee kirjoja [ehkäisystä]. [...] En mä koe asioita ainakaan töissä kovin henkilökohtaisesti. Koen, että voin sanoa suoraan. Siksi hän varmaan säikähti. Mutta olen mä miettinyt, että olisinko voinut sanoa asian jotenkin toisin. Niin epäilen vähän et olisin. Mut joo, hän säikähti silmin nähden ja koitti varmaan peitellä sitä.” (H4)*

*”H3: Siitä [perheväkivallasta] oli puhuttu niin paljon justinsa silloin, et jotenkin sitä tuli avoimesti joka tuutista. [...] Se [kirjastonhoitajan itsensä esittämä kysymys] kuulosti kauheelta. Mä säpsähdin itsekin. [...] Jos asiakkaan kanssa menee siinä vaiheessa pieleen, niin sitä on tosi vaikee enää korjata. [...]*

*HP: Muistatko miten se kysymys tarkalleen meni?*

*H3: Jo jotenkin, et miten paljon se tietää jo aiheesta? [...] Vaikee sanoa. Jotenkin se tuntu hyvältä kysymykseltä vielä kun se oli mun päässä (naurua).”*

Neutraalit eli sense-making kysymykset voidaan jakaa sense-making-teorian mukaan kolmeen ryhmään: tilannetta, kuilua ja tiedon käyttöä valottaviin kysymyksiin. Arkaluontoisten aiheiden kohdalla haastateltavat totesivat yksimielisesti vain kuilua koskevat kysymykset käyttökelpoisiksi (esimerkiksi: ”Mitä haluat saada selville aiheesta”). Neutraaleista kysymyksistä skeptisimmin suhtauduttiin tiedontarpeen synnyttänyttä tilannetta tai olosuhteita koskeviin kysymyksiin.

Avoimia kysymyksiä, joissa oli vähemmän selittelevä tai henkilökohtainen sävy, käytettiin selontekojen mukaan silloin tällöin arkaluontoista aihetta käsiteltäessä. Halutun materiaalin omasanaiseen kuvailuun kannustavat kysymykset (minkälainen, mitä) olivat yleisimpiä arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn käytettyjä avoimia kysymyksiä.

Avoimien kysymysten kohdalla haastateltujen selonteoista pystyi päättelemään, että varoen esitetyt avoimet kysymykset osoittautuivat sinänsä epätoimiviksi. Tämä näkyi erityisesti siinä, että kirjastonhoitajat joutuivat usein tarkentamaan kysymystä. Käytännössä tarkentaminen tapahtui esittämällä esimerkkejä tai vaihtoehtoja koskien tarjolla olevaa materiaalia. Voidaan olettaa, että kirjastonhoitajan antamat vaihtoehdot välittävät kirjaston kokoelmia kuvaavan informaation lisäksi

myös hänen mielikuviaan, odotuksiaan ja ennakkoluulojaan aiheesta. Tällöin vaarana on ennenaikaisen diagnoosin tekeminen.

*”Mä kysyin minkälaista näkökulmaa [masennuksesta] sä etsit. Ja hän sanoi, et ei oikein tiedä mikä olisi hyvä.” (H2)*

*”Että mistä näkökulmasta sä haluisit aineistoa [läheisen kuolemasta]. Taisin mainita, että psykologiaa, oikeustiedettä. Hän siis vieläkin seisoi siinä tiskin. [...] Sillon mä tajusin, että varmaan hänen on vaikee nyt tarkentaa.” (H7)*

Lähteiden ja materiaalin esittelemisen viemällä asiakas tietopalvelutiskiltä hyllyille korvaa osan neuvontahaastattelun kysymyksistä. Kuitenkin menetelmän suurin etu on tilanteen ja varsinkin esitettyjen kysymysten muuttaminen luontevammiksi. Haastateltujen kirjastonhoitajien kertomuksista on helppo havaita, että kirjastonhoitajat kokivat hyllyillä tapahtuneen vuorovaikutuksen helpommaksi. Toisaalta tähän vaikuttaa myös se, että kirjastonhoitajien pohjatieto asiakkaan tarvitsemasta aineistosta on ehtinyt jo karttua ja suurimmat sudenkuopat pystytään välttämään. Myös hyllyillä esitetyistä kysymyksistä suurin osa oli suljettuja kysymyksiä. Usein kysymyksiä lähtökohtana olivat kirjat ja muu materiaali, joita hyllyjen välissä tarkasteltiin.

*”Meillä on tämmöstä ja tällaista. Tämän tyylistä materiaaliako sä etsit?” (H6)*

*”HP: Kysytkö sä sitten eri kysymyksiä hyllyillä?”*

*H4: Varmaan joo. (tauko) Jos miettii sitä mitä hyllyillä kysyy, niin se on pikemminkin sellaista, että miltä tämä vaikuttaa. Tai riittääkö sulle tällaiset kirjat.”*

*”Mä olin just lukenut Nukkelapsen ((ilmeisesti viittaus samannimiseen Torey Haydenin kirjaan)) ja sanoin sille, et fiktiossa saattaa olla jotain ihan romskujakin, joissa käsitellään aihetta [ongelmanuori]. Et kiinnostaako sitä sellanen.” (H3)*

On tärkeää huomata, että kirjastonhoitajat kokivat, että neuvontahaastattelussa on kyse keskinäisviestinnästä, jossa suljettuun kysymykseen annettua vastausta on mahdollista jatkaa omin sanoin. Tutkimuskirjallisuudessa kysymyksen, pyynnön tai ongelman kuvailu omin sanoin liitetään lähes yksinomaan avoimien kysymysten yhteyteen (esimerkiksi Ross et al. 2002, 85). Esimerkiksi yllä oleva kirjastonhoitajan tarina asiakkaasta, joka etsi tietoa ongelmanuorista, jatkui seuraavasti

*”H3: Se vastas, et joo sekin kiinnostaa, mutta haluais ihan ensin lukea siitä miten nuoria hoidetaan. (tauko) Tai siis ei se sanonut hoidetaan vaan siis periaatteessa opetetaan.*

*HP: Ohjataan?”*

*H3: Just.”*

Haastateltavat painottivat, että asiakkaat yleensä vastaavat heille esitettyihin kysymyksiin ainakin näennäisen rehellisesti. Vain kolme haastateltavista mainitsi asiakkaan epärehellisyyden yhdeksi arkaluontoisten aiheiden käsittelyä vaikeuttavista tekijöistä. Kirjastonhoitajat puhuivat asiakkaista toimijoina, jotka aktiivisesti hakevat apua. Nimenomaan tätä taustaa vasten kirjastonhoitajat pääosin luottivat asiakkaan kykyyn vastata rehellisesti. Tämän perusteella vaikuttaisi siltä, että kirjastonhoitajat jättävät erityisesti avoimet kysymykset kysymättä tai karsivat niitä neuvontahaastattelusta, jos he tekevät päätöksiä neuvontahaastattelutilanteissa korostetun intuitiivisesti.

Haastateltavien selontekojen perusteella voi sanoa, että kirjastonhoitajien työ muodostuu pinttyneistä työmenetelmistä. Tätä ei nähdä rajoittavana tekijänä, vaan pikemminkin hyväksi todetut työtavat ja niiden vaaliminen työyhteisössä tuntuivat olevan ammattitaitoa ja hyvää asiakaspalvelua korostavaa toimintaa. Kirjastonhoitajien diskurssi tuntuu olevan vastadiskurssi neuvontahaastattelun tutkimuksessa ja ohjeistuksessa esitetyle väitteelle, jonka mukaan kirjastonhoitajien itsekkeinen huoli omasta nolostumisesta ohjaa neuvontahaastattelua, jos neuvontahaastattelussa ohitetaan avoimet tai neutraalit kysymykset, sillä näin toimimalla asiakkaalta riistetään omasanainen vaikutusmahdollisuus ja vapaus määrätä itse ongelmastaan (Ross et al. 2002, 97–98). Kirjastonhoitajat puhuivat huolestaan saattaa asiakas epä mukavaan tilanteeseen. He tuntuivat ajattelevan nimenomaan asiakasta painottaessaan asiallisuutta, tiettyjä työmenetelmiä sekä intuitiivista päätöksentekoa tietopalvelutilanteissa ja varsinkin neuvontahaastattelussa.

### **6.3.2.3. Inklusio ja avautuminen**

Analysoimalla kirjastonhoitajien tapaa puhua inklusiosta ja avautumisesta voi muodostaa hyvän esimerkin siitä, miten kahden neuvontahaastattelun avuksi kehitellyn ohjeistuksen käytännöntoteutus muuttuu täysin, kun tietopalvelutilanteessa esiintyy arkaluontoinen aihe, joka vaatii hienotunteista lähestymistä. Haastateltavien tapa puhua avautumisesta oli poikkeuksetta erittäin negatiivinen. Inklusio sen sijaan koettiin niin vahvasti arkaluontoisen aiheen käsittelyyn sopivaksi, että voidaan sanoa sen muodostavan tukipilarin kirjastonhoitajan hienotunteiselle toiminnalle.

Kirjastonhoitajat käsittävät nimenomaan kirjastonhoitajan avautumisen neuvontahaastattelussa löpöttelynä ja epäammattimaisena käytöksenä. Avautumisen suurimpana ongelmana nähtiin se,

että asiakas saattaa tuntea olonsa vaivautuneeksi. Jos kirjastonhoitaja reagoi arkaluontoiseen asiaan epäröivästi (esimerkiksi ”Minä en nyt oikein tiedä mitä tarkoitat?”), asiakas saattaa tuntea joko omat selittämistaitonsa puutteelliseksi tai kirjastonhoitajan asenteen kielteiseksi. Radfordin (1999, 108) mainitsema neuvontahaastattelussa avautumisen aikaansaama positiivisesti intiimi ja mielenkiintoinen luonne koettiin usein epäasiallisena. Avautumisen välttelyyn voi vaikuttaa toki myös se, että korostetun asiallisessa tilanteessa kirjastonhoitajat eivät halunneet näyttää epäpäteviltä.

*”Mun mielestä silloin selittää vähemmän. Silloin koittaa pitää itsensä vielä asiallisempuna kuin muulloin. Ammattimaisemmin. Että jonkun muun, autonkorjausoppaan tai muun kohdalla saattaa reilumminkin selittää taustoja. Ei sairaudesta etsivälle rupea höpöttelemään, että siskolla oli sama juttu, että tämä voisi olla hyvä.” (H1)*

*”Ehkä siinä on sellasta vähän alentuvaa sävyä myös, jos rupeet jollekin sairaalle hirveesti selittämään, että voi voi on meilläkin suvussa ollut vaikka mitä. [...] Ei se vaan oikein sovi arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn.” (H8)*

*”H4: Asiakkaalle en lähde kyllä ongelmista kertomaan.*

*HP: Siis omista vai tietopalvelutilanteen ongelmista?*

*H4: Siis omista. [...] Kyllä mä saatan sanoa hänelle, että koneet temppuilee ja tässä voi mennä hetki, mutta en mä ole silleen, että mä en nyt osaa. Apua! (naurua)”*

Inklusio oli erittäin yleinen menetelmä arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä. Inklusiolla tarkoitetaan asiakkaan ottamista mukaan tiedonhakuprosessin vaiheisiin. Michell ja Harris (1987, 95–105) tutkivat inklusiota ja saivat ristiriitaisia tuloksia. Heidän mukaansa naisasiakkaat kokivat inklusion epäammattimaisena, kun taas kirjastonhoitajat näkivät sen tärkeänä. Erityisesti naispuoliset kirjastonhoitajat painottivat inklusioon liitettyä opettamisen aspektia. Haastateltavista kaikki käyttivät aktiivisesti inklusiota työssään, mutta erityisesti arkaluontoisten aiheiden kohdalla inklusio nähtiin erinomaisena menetelmänä. Käytännössä inklusio tarkoitti asiakkaan ja kirjastonhoitajan yhdessä tekemää tiedonhakua. Asiakas otettiin mukaan tiedonhakuprosessiin heti neuvontahaastattelun alussa.

*”Mä usein aloitan juuri näin. Pyydän asiakasta istumaan ja sanon, että katsotaan yhdessä tästä mun koneelta. [...] Saatetaan mieltä yhdessä hakusanoja ja mä käänän usein monitoria, että nähdään hakujen tulokset. Siinä samalla on helppo kysyä, että näyttääkö tämä hyvältä tai selittää mistä eri luokista voisi löytyä hyvää kirjallisuutta.” (H5)*

*”Mä sanoin hänelle, että istu alas tohon. Että katsotaan yhdessä tästä koneelta millasta meillä on. [...] No hän istu ja mä kysyin, että minkälaista. Ja siinä vaiheessa sitten hän*

*sanoi ensimmäisen kerran, että hautajaisia varten. [...] No, me yhdessä katsottiin koneelta. (H7)*

*”Mä pyysin sitä istumaan ja katsomaan yhdessä mun kanssa sopivia nimekkeitä ruudulta. Se on helpompi keskustella, kun molemmat näkee, ja et asiakas näkee vähän mitä on tarjolla ja uskaltaa ehkä paremmin sanoa, et toi näyttää siltä mitä mä etsin. [...] Se ehdotti siinä suoraan, et voitko etsii paniikkihäiriöstä ja nuorista. Mä lisäsin asiasanahakuun ja se eteni sit siitä.” (H9)*

Inklusioon ei liitetty juurikaan negatiivisia kokemuksia ja kirjastonhoitajat näkivät sen olennaisena osana tietopalvelutyötä. Inklusion koettiin lisäävän asiakkaan mahdollisuuksia tuoda esiin omia näkemyksiä ja toiveita. Inklusion nähtiin lisäävän asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta, minkä Ross, Nilsen ja Dewdney (2002, 111) toivatkin esille. Mutta erityisesti inklusio nähtiin luottamusta vahvistavana metodina. Asiakas näkee, mitä kirjastonhoitaja tekee, miten kirjastonhoitaja ajattelee ja hahmottaa aiheen. Lisäksi asiakas saa arvokasta tietoa kirjaston resursseista ja aineistosta.

Inklusion sisältämä tiedonhaun opetuksen aspekti nähtiin positiivisena sivutuotteena, mutta loppujen lopuksi varsin epäolennaisena tilanteessa, jossa käsiteltiin arkaluontoisia aiheita.

*”No se [asiakkaiden tiedonhaun omavaraisuuden] on tietysti plussaa! [...] Ei siinä toisaalta ole usein aikaa näyttää niksejä.” (H2)*

*”HP: Koetko sä että asiakas samalla oppis? [...] Tiedonhakua.*

*H3: En mä ole tota ajatellut noin. Voihan se olla, et se hyvinkin oppii. Sama systeemi se on asiakaskoneilla.”*

### **6.3.3. Neuvontahaastattelun ja tietopalvelutilanteen päättäminen**

Haastateltavien kertomuksista voidaan päätellä, että käytännössä neuvontahaastattelun ja tietopalvelutilanteen päättämisestä annetaan joko asiakkaan tai kirjastonhoitajan toimesta suullinen vihje. Tällainen vihje saattoi olla lyhyt lausahdus, ”että tämmöstä”, tai hieman tarkempi selonteko.

*”Varmaan mä sanon, että tällaisia löytyi nyt ensi alkuun. Että jos näistä ei löydy sulle tarpeeksi hyödyllistä tietoa, niin tule takaisin niin katsotaan uudestaan.” (H8)*

Kirjastonhoitajat ilmoittivat poikkeuksetta käyttävänsä seurantakysymyksiä, oli tilanne tai aihe mikä tahansa. Seurantakysymykset (”Löysitkö etsimäsi?”) ja paluukehotukset (”Tule takaisin, niin

etsitään lisää, jos nämä eivät riitä”) ovat olennainen osa tietopalvelutilanteen päättämistä. Ne koettiin nimenomaan kohteliaana tapana päättää neuvontahaastattelu ja tietopalvelutilanne. Paluukehotuksen nähtiin kuuluvan olennaisesti hyviin käytöstapoihin sekä ammattimaiseen asiakaspalveluun.

*”Tule takaisin, niin katsotaan uudestaan lisää, jos nämä ei riitä. Mä sanon aina jotenkin noin.” (H5)*

Erityisesti käsiteltäessä arkaluontoisia aiheita kirjastonhoitajien mielestä oli kohteliasta seurata asiakkaan käytöstä sen varalta, että hän haluaa tietopalvelutilanteesta pois. Kirjastonhoitajat painottivat tärkeänä lähinnä asiakkaan vihjeiden ja nonverbaalisen viestinnän tulkitsemista.

*”Jos asiakas näyttää siltä, että se meinaa lähteä tilanteesta, niin se pitää huomata ja siihen pitää reagoida. Ei pidä antaa sen tylsistyä tai kuunnella vastentahtosesti.” (H8)*

*”Sen huomaa jos joku haluaa pois. [...] Se rupee liikehtimään ja keskeyttämään lauseita. [...] Siinä vaiheessa yleensä oon et selvä, tuu kysyyn jos ei onnaa, moi moi.” (H6)*

Negatiivisia päätöksiä mainittiin varsin vähän. Tämä voi johtua siitä, että kirjastonhoitajat eivät havainneet negatiivisia päätöksiä. Negatiivisia päätöksiä kuvaillessaan kirjastonhoitajat yrittivät järkeistää tietopalvelutilanteita. Tahallisilla negatiivisilla päätöksillä pyrittiin eroon epämiellyttävistä tai kirjastonhoitajan aikaa tuhlaavista asiakkaista, mutta yleisesti ottaen tietopalvelutilanne tuli useimmiten negatiivisen päätökseen, kun kirjastonhoitajan taidot eivät riittäneet.

*”Joskus vaan loppuu keinot. [...] Vaikka kyssäri olis hyvin muotoiltu, kommunikaatio pelaa. [...] Sitä vaan ei löydä sopivaa. Sillon pitää vaan nöyrästi heittää hanskat tiskiin.” (H7)*

Negatiivinen päätös yhdistettiin arkaluontoiseen aiheeseen vain yhdessä tapauksessa. Kyseisessä tilanteessa kirjastonhoitaja koki arkaluontoisen aiheen sekä asiakkaan flegmaattisuuden muodostavan mahdollottomat olosuhteet toimivalle neuvontahaastattelulle ja päätti lopettaa tilanteen.

*”H3: Et se vaan sitten vaikutti siltä, et mä en pääse mitenkään läpi. [...] Se oli vaan, et jaa. [...] Mä annoin sille lapulla luokan ja sanoin, et tosta löytyy jotain [materiaalia bulimiasta] ja osotin minne mennä.*

*HP: Tuliko enää takasi?*

*H3: Ei.”*

#### 6.3.4. Intuitio

Työssäni mainittiin sekä aiemman tutkimuksen esittelyssä että empiirisessä osiossa kirjastonhoitajien epämääräinen ”vaisto” tai ”ymmärrys” tietopalvelutilanteen ja erityisesti neuvontahaastattelun ohjaajana. Niputin viittauksia eri tutkimuksista kirjastonhoitajan intuition käsitteen alle. Haastatteluissa kävi ilmi, että intuitio nähtiin kokonaisuutena, johon vaikuttivat kokemusperäinen ja opittu tieto, kirjastonhoitajan sosiaalinen älykkyys sekä itsetuntemus. Intuitio nähtiin myös perinteisen kirjastonhoitajan rooliin kuuluvana sekä työtehtävissä jatkuvasti läsnä olevana ammattitaitona.

*”On se varmaan työkokemuksen mukanaan tuomaa varmuutta toimia. Ja sitten tietää, missä omat rajat on. Ja aavistaa ne tilanteet.” (H4)*

*”HP: Miten sä perustelet itselles sitä [pääöstä viedä asiakas hyllyille]? [...] Että valitset just sen, etkä esimerkiksi jatka neuvontahaastattelua siinä työpisteellä?  
H7: No sen on todennu hyväksi keinoksi. Sen vaan tietää, millon kannattaa vaihtaa taktiikkaa ja mennä hyllyille jatkamaan. [...] Sitä on vähän vaikee perustella. Tai selittää kellekään.”*

*”Yleensä huomaa asiakkaasta, millon on turha enää jatkaa. [...] Sitten voi taas tajuta, että tosta mä voin jatkaa. Ne on tosi pienistä jutuista kiinni.” (H5)*

Kirjastonhoitajan intuitio on kokonaisvaltainen tapa ajatella. Haastateltavilla oli vaikeuksia intuitiivisen käytöksen selittämisessä, koska intuitio perustuu usein tiedostamattomaan ja sanattomaan aistimukseen. Kirjastonhoitajan intuitio perustuu ensisijaisesti kokemuksiin, mutta intuition liittyviä kokemuksia ei aina tiedosteta. Kirjastonhoitajat usein järkeistivät omaa toimintaansa intuition avulla, koska parempiakaan perusteluja toiminnalle ei löytynyt.

*”Jaa-a. Nyt pistit pahan. (naurua) En mä tiedä. Ehkä sen vaan huomaa jossain vaiheessa, et nyt näillä eväillä mennään. [...] Ei siitä mitään sääntöä voi vetää. Tilanteet on aina erilaisia” (H6)*

Kirjastonhoitajan intuitiolla selitettiin ja perusteltiin tehtyjä päätöksiä. Kyky aistia esimerkiksi tilanteen vaatimat työmenetelmät tai päätellä pienistä vihjeistä asiakkaan tarvitsema materiaali pohjautui luultavasti suurelta osin työkokemukseen. Kuten aikaisemmin olen jo osoittanut, kirjastonhoitajat kuvailevat tai perustelevat toimintaansa käytännönläheisenä. Sama maalais- tai



talonpoikaisjärjen, ajattelun käytännönläheisyyden korostaminen oli intuitiivisten päätösten perustelun taustalla.

*”Jos mä jätän kertomatta asiakkaalle, että aiheesta on kirjallisuutta, mutta joka ei ole paikalla, niin ei se johdu siitä, et mä en haluis hänen tulevan takasin tiskille tekemään varauksia. [...] Mä näen sen pikemminkin kaikkien ajan säästämisenä.” (H2)*

Kirjastonhoitajien vastausten perusteella kirjastonhoitajan intuitiiviset päätökset arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä perustuvat ja vaikuttavat sekä keskinäisviestinnän relaatiopohjaisiin että sisältöpohjaisiin tekijöihin. Kirjastonhoitajat analysoivat intuitiivisesti asiakkaan tuntemuksia sekä vastausten informaatioisisältöä. Intuition avulla kirjastonhoitajat tekivät muun muassa päätöksiä siitä, mitä he uskaltavat kysyä asiakkaalta vaarantamatta toimivaa tietopalvelutilannetta. Tämän lisäksi intuition avulla pääteltiin arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä mitä asiakas haluaa, jos kysymysten julkituominen ei ollut mahdollista tai asiakas ei osannut itsenäisesti tuoda tiedontarvettaan julki.

*”Asiakkaasta näki, että hänen on varmasti vaikea muotoilla [vastauksia kysymyksiin], joten mä ryhdyin ehdottelemaan eri vaihtoehtoja.” (H5)*

*”Sen huomas jo siinä, kun se kulki ees taas hetken aikaa siinä tiskin edessä. [...] Mä arvasin, että se oli vaan odottanut hetkeä, jollon muita ei ollu lähellä. Sen naamasta oikein näky, että voi pojat, kun tietäsitte. [...] Siitä [asiakas käyttäytyi levottomasti] päättelin, että mielummin annan nimekkeen ja osoitan, kun lähden mukaan.” (H8)*

Vaikka intuitio näyttelee suurta roolia tietopalvelutilanteessa ja varsinkin neuvontahaastattelussa, intuition korostaminen viittaa siihen, että kirjastonhoitajat halusivat perustella toimintaansa sekä itselleen että minulle, haastattelijalle. Kun kirjastonhoitajat eivät kyenneet perustelemaan toimiaan virallisilla ohjeistuksilla, kirjastonhoitajien koulutukseen pohjautuvalla tiedolla tai selkeillä ja yleisesti hyväksytyillä työmenetelmillä, he pohjasivat perustelunsa intuition. Intuitiiviseen käytökseen harvoin vaaditaan perusteluita.

### **6.3.5. Yhteenveto**

Suomessa yleisten kirjastojen käytäntöön kuuluu, että asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa, jos hän tarvitsee apua. Haastateltavat kokivat käytännön toimivaksi. Kahdeksan kirjastonhoitajaa yhdeksästä suhtautui jopa kielteisesti järjestelyyn, jossa kirjastonhoitaja kiertelee kirjastossa tarjoten

apua. Kirjasto nähtiin paikaksi, jossa asiakkaalle tuli antaa vapautta toimia itsenäisesti omalla tahdilla.

Kuitenkin kirjastonhoitajat mainitsivat, että joissain tapauksissa he pystyivät päättämään asiakkaan käytöksestä, että asiakas tarvitsee apua. Erityisesti arkaluontoisten aiheiden ollessa kyseessä asiakas saattoi välittää sanattomia viestejä halukkuudestaan lähestyä kirjastonhoitajaa. Sanattomaan viestintään kiinnitettiin huomiota myös omassa toiminnassa ja viestinnässä. Tärkeimmäksi sanattoman viestinnän keinoksi osoittautui kinesiiikka eli eleet, ilmeet, asennot ja katse.

Asiakkaan vastaanottaminen oli rituaalinomaista toimintaa. Jokaisen asiakkaan kohdalla toimintatavat olivat samat: Kirjastonhoitaja tervehtii, lopettaa muun toiminnan, osoittaa asiakasta kohtaan mielenkiintoa ja kuuntelee, mitä asiakkaalla on sanottavana.

Suurin osa haastateltavista piti epärealistisena ja liioiteltuna Katzin (1982, 42) ajatusta siitä, että 50 prosenttia tietopalvelutilanteista vaatii neuvontahaastattelun. Toisaalta kävi ilmi, että neuvontahaastatteluun ei kiinnitetä paljonkaan huomiota. Toimintamalleja oli varsin vähän.

Kun asiakas tulee arkaluontoisen aiheen kanssa tietopalveluun, hän esittää kysymyksensä epäselvemmin kuin arvolataukseltaan neutraalimman kysymyksen tai pyynnön. Haastateltavat totesivat, että arkaluontoiset aiheet vaativat juuri tästä syystä neuvontahaastattelua useammin kuin arvolataukseltaan neutraalimmat aiheet. Kirjastonhoitajien mukaan tähän on syynä luottamuksen puute asiakkaan puolelta. Kirjastonhoitajat arvelivat tämän johtuvan siitä, että asiakkaat pelkäsivät kirjastonhoitajien puhuvan tietopalvelutilanteesta ulkopuolisille.

Haastateltavat määrittivät usein arkaluontoiset tilanteet ja aiheet sen mukaan, miten tietopalvelutilanteessa käyttäydyttiin. Kirjastonhoitajat tunsivat olevansa vastuussa aiheen mahdollisimman hienotunteisesta käsittelystä. Asiakkaalle pyrittiin luomaan mahdollisimman miellyttävät olosuhteet. Häpeän tai vaivautuneisuuden tunteita pyrittiin ehkäisemään asiallisella käytöksellä. Asialliseen käytökseen yhdistettiin tulkintojen esittämisen varominen ja subjektiivisuuden korostaminen.

Suosituin menetelmä arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä oli ottaa asiakas mukaan aktiiviseksi kumppaniksi tiedonhakuprosessiin. Käytännössä tämä tarkoitti hakusanojen ja nimekkeiden

relevanssin pohtimista sekä kirjaston kokoelmien sisältämän materiaalin tarkastelua. Suurin osa neuvontahaastattelun kysymyksistä oli tiettyyn materiaaliin liittyviä suljettuja kysymyksiä. On tärkeä huomata, että kirjastonhoitajat kokivat, että suljettujen kysymysten käyttö ei rajoita asiakkaan mahdollisuutta käsitellä aihetta omin sanoin.

Haastateltavat käyttivät neuvontahaastatteluissa myös avoimia kysymyksiä, mutta mahdollisimman objektiiviseen sävyyn. Vaarana oli, että avoimia kysymyksiä saattoi joutua tarkentamaan, jos ne oli muotoiltu liian varoen. Neutraaleja kysymyksiä ei pääsääntöisesti uskallettu käyttää neuvontahaastattelussa, jossa aiheena oli jokin arkaluontoiseksi määritelty asia. Neutraaleista kysymyksistä oli jopa huonoja kokemuksia. Haastateltavien mukaan myös kysymysten pohjustaminen sekä kirjastonhoitajan avautuminen jäivät pois neuvontahaastattelusta arkaluontoisen aiheen käsittelyn yhteydessä. Kysymysten pohjustamista pidettiin holhoavana ja avautumiseen saattoi vaikuttaa kirjastonhoitajien haluttomuus luopua korostetun asiallisesta käyttäytymismallista. Tietopalvelutilanne päätettiin lähes aina seurantakysymykseen tai paluukehotukseen. Aiheen arkaluontoisuus ei ainakaan haastateltavien mukaan vaikuta tietopalvelutilanteen päättämiseen.

Intuitio, kirjastonhoitajan vaisto, ohjaa kirjastonhoitajan toimintaa tietopalvelutilanteessa yllättävän paljon. Kirjastonhoitajat kokivat intuition selittämisen vaikeaksi. Kirjastonhoitajien kertomusten perusteella intuitio on työkokemuksen tuomaa ammattitaitoa, sosiaalista älykkyyttä sekä kirjastonhoitajan itsetuntemusta. Joka tapauksessa intuitio nähtiin erityisesti arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä erittäin tärkeänä tekijänä. Lisäksi intuition avulla kirjastonhoitajat järkeistivät, selittivät ja perustelivat toimintaansa.

## 7. Johtopäätökset

Tutkimukseni tarkoitus on täyttää pieni ja usein mainittu, mutta tilkitsemätön aukko yleisten kirjastojen tietopalvelua koskevassa tutkimuksessa. Tietopalvelutilanteista ja varsinkin neuvontahaastattelusta on paljon tutkimuksia, mutta arkaluontoisia aiheita ja niiden vaikutusta tietopalvelutilanteeseen on raapaistu vain ohimennen. Tämän lisäksi suomalainen tutkimus aiheesta puuttuu tyystin.

Tietopalvelutilanteiden monimuotoisuudesta johtuen kirjastonhoitajan ja asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta löytyy paljon kiinnostavia tutkimusaiheita. Toisaalta tutkimusten runsas määrä saattaa johtaa siihen, että vähemmän tutkittu osa-alue, kuten arkaluontoisten aiheiden vaikutus tietopalvelutilanteeseen, jää sirpaleiseksi ja esimerkiksi tutkimuksessa käytettyjen käsitteiden selkeä määrittely puuttuu. Tämä on yksi syy siihen, miksi koin tarvetta selvittää ja selittää, miten kirjastonhoitaja tietopalvelutilanteessa positioituu ja miten hän kokee oman roolinsa ja hänelle annetut roolit.

Tietopalvelutilanteet ovat asiakaspalvelutilanteita. Yhä useammin kirjastotyön laatuarvioinnin suorittavat asiakkaat. Tutkimuskirjallisuuteni käsittää tutkimuksia 1970-luvulta tähän päivään. On selvää, että kirjastonhoitajan tehtävät ja roolit ovat muuttuneet tuona aikana. Lisäksi tutkimuskirjallisuudessa tuli esille, että erityisesti arkaluontoiset aiheet koettiin jo 1980-luvun alussa, aikana ennen yhä kiihtyvää asiakaskeskeisyyttä, tietopalvelutyössä hankaliksi ja kirjastonhoitajat jättivät usein neuvontahaastattelun tekemättä. Koin erittäin tärkeäksi tutkia kirjastonhoitajien käsityksiä tietopalvelutyöhön liittyvistä vastuusta ja vaatimuksista. Ilman tätä pohjaa tutkimukseni olisi jäänyt vajaaksi. Halusin saada selville, miten kirjastonhoitajaan kohdistetut odotukset vaikuttavat arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn.

Suoritin yhdeksän teemahaastattelua, joissa haastattelin kirjastonhoitajia neljältä eri paikkakunnalta. Näistä kahdeksan työskentelee kolmen suuren suomalaisen kaupungin yleisessä kirjastossa. Analysoin litteroidut haastattelut pääosin diskurssianalyysin, mutta myös teoriasidonnaisen sisällönanalyysin menetelmillä.

Arkaluontoiset aiheet ovat vahvasti sidoksissa tunteisiin. Tässä työssä minua kiinnostivat perustunteiden kokemiseen vaikuttavat sosiaaliset säännöt ja roolit, jotka myös säätelevät ihmisen tunteiden ilmaisua (Isokorpi & Viitanen 2001, 39–40). Mikä on se sosiaalinen lähtökohta, josta

kirjastonhoitaja toimii? Mitkä roolit hän ottaa itselleen käsitellessään arkaluontoisia aiheita? Mitkä säännöt vaikuttavat kirjastonhoitajien käytökseen?

Kirjastonhoitajien kuvaukset tietopalvelutyössä vaadittavista luonteenpiirteistä osoittavat, että yleisesti hyväksytyt kirjastotyön periaatteet on omaksuttu kirjastotyön ohjenuoraksi. Haastattelemani kirjastonhoitajat myönsivät, että etenkin teknologiset muutokset tietopalvelutyössä sekä painottunut asiakaskeskeinen näkökanta vaikuttavat työnkuvaan, mutta lähinnä työhön liitettyjen vaatimusten lisääntymisen muodossa. Suurta muutosta kirjastonhoitajan rooleissa ei havaittu tai niitä ei haluttu tunnustaa. Esimerkiksi yhä enemmän kirjastonhoitajiin yhdistetty tiedonhaun opettajan rooli tuntui haastateltavista luonnolliselta osalta tietopalvelutyötä. Kirjastonhoitajille tarjottuja tai annettuja uusia rooleja peilattiin perinteisen kirjastonhoitajan historiallis-pragmaattisen diskurssin kautta, jossa painopiste oli kirjastonhoitajien ensisijaisiksi koetuissa tehtävissä, kuten tiedonhaussa, oman yhteisön palvelemissa, auttamisessa ja kuuntelemissa sekä oman kokoelman tuntemuksessa ja ylläpidossa.

Arkaluontoisten aiheiden käsitteleminen tietopalvelutilanteessa kuuluu kirjastonhoitajien selontekojen pohjalta perinteisen kirjastonhoitajan tehtäviin. Arkaluontoiset aiheet eivät sinänsä perustavanlaatuisesti eroa ”tyypillisistä” tietopalvelutyössä käsitellyistä aiheista. Vaatimus käyttäytyä hienovaraisemmin arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä on kirjastonhoitajien itsensä asettama. Tämä näkyi asiallisuuden korostamisena sekä kasvaneena vastuuntuntona tarjota asiakkaalle mahdollisimman miellyttävä tietopalvelutilanne. Kirjastonhoitajien käsitykset vastuusta, tietopalvelutyössä tarvittavista luonteenpiirteistä sekä roolista muodostuivat erittäin henkilökohtaiselta pohjalta. Ohjeistukset ja koulutukset eivät löydä tietään suoraan kirjastonhoitajien luokse.

Työssäni tärkein huomio liittyen kirjastonhoitajien vastuuseen ja käsitykseen omista rooleistaan on se, että kirjastonhoitajat kokevat olevansa työtehtäviä ja rooleja määrittävän päätöksenteon ulkopuolella. Kirjastonhoitajat olivat huolissaan mahdollisuuksistaan vaikuttaa oman työkuvaansa vaatimukseen. Esimerkiksi kirjastossa tehdyt päätökset saatettiin nähdä resurssien hukkaamisena, koska kirjastonhoitajien kokemuseräistä tietoa ei otettu tarpeeksi huomioon päätösvaiheessa. Haastatteluissa kävi ilmi, että kirjastonhoitajat näkivät konkreettiset vaikutusmahdollisuutensa parhaiksi oman kirjaston työyhteisön tai kaupungin kirjastojen muodostaman kokonaisuuden sisällä. Kirjastonhoitajat puhuivat vaatimuksista kahdella eri tasolla: Päätökset ja ohjeistus, joilla heidän työtään ohjataan tuntuvat vaatimuksilta, koska kirjastonhoitajat tuntevat jääneensä

päätöksenteon ulkopuolelle. Lisäksi kirjastonhoitajat puhuivat yksittäisten tietopalvelutilanteiden vaatimuksista, joissa asiakaskunta toimi vaatijana. Ulkopuolisuus näkyi myös ohjeistuksen sekä neuvontahaastattelussa käytettävien menetelmien teorioiden vähäisenä tuntemuksena. Arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä kirjastonhoitajat itse määräsivät vastuunsa sekä loivat menetelmänsä.

Mitkä aiheet kirjastonhoitajat kokevat arkaluontoisiksi? Haastateltavien vastaukset myötäilivät aihepiirejä, joista ainakin Yhdysvalloissa on tehty erillisiä ohjeistuksia tietopalvelutilanteita varten. Luokittelin kirjastonhoitajien mainitsemat aiheet neljään luokkaan: lääketieteeseen, oikeustieteeseen, sosiaalisiin ongelmiin sekä muihin aiheisiin. Muut aiheet sisälsivät aiheita tai ilmiöitä (erityisesti nuorisoon ja vanhemmuuteen liittyviä sekä psykologiaan kuuluvia aiheita), jotka eivät sopineet kitkatta edellä mainittuihin muihin luokkiin. (Vrt. esim. Ross et al. 2002, 157–161 tai Reference and Adult Services Division 1992, 554–555.) Aivan kuten tutkimuskirjallisuudessakin on mainittu, arkaluontoisia aiheita sisältävät eniten lääketieteelliset aiheet (Ross et al. 2002, 157). Tästä voidaan vetää johtopäätös, että aiemman tutkimuksen sirpaleinen määritelmä ja kuvaus arkaluontoisuudesta toimii tutkimukseni pohjana varsin kitkattomasti, sillä haastateltavani korostivat samoja aiheita arkaluontoisina.

Miten ohjeistus ja tutkimukseni viitekehyksessä painotetut tietopalvelutilanteen toimintamallit eroavat suomalaisessa yleisessä kirjastossa tapahtuvan tietopalvelutilanteen kulusta? Miten kirjastonhoitajat toimivat tai jättivät toimimatta tietopalvelutilanteessa, jossa käsitellään arkaluontoista aihetta?

Tutkimuskirjallisuudessa painotetut nonverbaalisen viestinnän elementit korostuvat kirjastonhoitajien ottaessa kontaktin asiakkaaseen. Otetaan haastattemieni kirjastonhoitajien vertailunkohteeksi *RUSA Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2004, 14–17). RUSA Guidelines korostaa asiakkaan vastaanottamisessa valmiutta palvella asiakasta heti, katsekontaktia, ystävällistä tervehdystä sekä aktiivista avun tarjoamista asiakkaalle. Empiirisen tutkimukseni kaikki selonteot perustuivat siihen, että asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa, joka on työpisteellään tietopalvelussa. Kirjastonhoitajat suhtautuivat ajatukseen asiakkaiden keskuudessa kiertelystä ja palvelun aktiivisesta tarjoamisesta kielteisesti. Muuten haastateltavat käyttäytyivät kuten ohjeistuksessa kehoitetaan. Tietopalvelutilanne alkaa katsekontaktilla ja reippaalla tervehdyksellä, oli asiakas tai aihe mikä tahansa. Haastateltavat myös

ilmoittivat kiinnittävänsä huomiota sanattoman viestinnän muotoihin erityisesti kinesiiikkaan ja paralingvistiikkaan.

Kirjastonhoitajat eivät käsitelleet neuvontahaastattelun elementtejä tietoisesti. Selonteosta pystyi helposti päättelemään, että neuvontahaastattelun yhteydessä suosituin toimintatapa oli tutustuttaminen kirjaston kokoelmaan viemällä asiakas paikalla olevan aiheiston luokse eli hyllyille. Näin toimittiin, oli kysymys tai pyyntö arkaluontoinen tai ei. Asiakkaan viemistä hyllyille kuvailtiin inklusion (asiakkaan mukaan ottaminen tiedonhakuprosessin vaiheisiin) tunnusmerkit täyttävin termein, vaikka käsitetasolla kirjastonhoitajat eivät oikein sanaa inklusio tunnistanee. Inklusioon viittaavaa käytöstä tapahtui runsaasti neuvontahaastattelun aikana: kirjastonhoitajat muun muassa saattoivat tutkia asiakkaan kanssa yhdessä tiedonhaun aikana asiasanoja ja nimekkeiden tietoja.

Inklusio oli erittäin yleinen menetelmä arkaluontoisten aiheiden käsittelyssä. Michellin ja Harrisin (1987) inklusiota valottavat tutkimus tuki sekä haastattelemini kirjastonhoitajien että vastakkaista näkemystä. Tutkimuksen mukaan inklusio voidaan nähdä myös epäammattimaisena käytöksenä, joka voi häiritä asiakasta tai olla tungettelevaa. Näyttäisi siltä, että erityisesti arkaluontoisten aiheiden kohdalla kirjastonhoitajat kokevat asian päinvastoin.

Sen sijaan haastateltavat kokivat avautumisen eli kirjastonhoitajan omien tiedonhakuun tai epätietoisuuteen liittyvien tuntemusten jakamisen asiakkaan kanssa epäammattimaisena tai turhana, kun neuvontahaastattelussa käsiteltiin arkaluontoisia aiheita. Radfordin (1999, 13, 108) mukaan kirjastonhoitajan avautuminen lisää tietopalvelutilanteen ja neuvontahaastattelun mukavuutta ja asiakkaan luottamusta kirjastonhoitajaa kohtaan. Vaikuttaisi siltä, että arkaluontoiset aiheet vaikuttavat avautumisen toimivuuteen neuvontahaastattelussa käytettävänä menetelmänä.

Arkaluontoisia aiheita käsittelevissä tietopalvelutilanteissa asiakkaat ilmaisevat tiedontarpeensa epäselvemmin, joten kirjastonhoitajat arvioivat joutuvansa käynnistämään neuvontahaastattelun useammin kuin selvemmin esitettyjen arvolataukseltaan neutraalimpien aiheiden kohdalla. Haastateltavien mielestä epämääräisten pyyntöjen tai kysymysten taustalla on usein luottamuspula asiakkaan puolelta. Tämän lisäksi kirjastonhoitajat kokivat kasvavaa vastuuta asiakkaan tunnetilasta. Arkaluontoisten aiheiden hienotunteisen käsittelyn taustalla on pelko asiakkaan kokemasta epämukavuudesta, vaivautuneisuudesta, häpeästä sekä kasvojen menetyksestä.

Kirjastonhoitajat käyttivät paljon suljettuja kysymyksiä neuvontahaastattelussa, jossa aihe oli arkaluontoinen. Suljettujen kysymysten käyttöön yhdistyi asiakkaan vieminen hyllyille. Tämä tukee muun muassa Dervinin ja Dewdneyn (1986, 506) huomiota siitä, että suljetut kysymykset sisältävät kirjastonhoitajan aavistuksen halutusta tiedosta tai yrittävät rajata asiakkaan tiedontarpeen välittäjän omiin käytäntöihin ja kirjaston aineistokategorioihin. Kirjastonhoitajat esittävät kuitenkin huomion, joka ohitetaan usein tutkimuskirjallisuudessa: Asiakkaat voivat halutessaan jatkaa suljettuun kysymykseen antamaansa vastausta omin sanoin. Kirjastonhoitajat vakuuttivat kuuntelevansa joka sanan tarkkaan. Toki myös avoimia kysymyksiä käytettiin neuvontahaastattelussa, mutta samalla varottiin pureutumasta liian henkilökohtaisiin aiheisiin. Arkaluontoisten aiheiden kohdalla avoimien kysymysten kenttä koettiin varsin kapeaksi juuri tästä syystä.

Kirjastonhoitajat toimivat omalla tavallaan. Kirjastonhoitajien käyttäytyminen pohjautuu niihin rooleihin, jotka he itse työssään ottavat ja muokkaavat. Tämä on loppujen lopuksi se tapa, jolla he vaikuttavat työympäristönsä vaatimuksiin. Heidän toimintatavoistaan pystyy tunnistamaan tutkimuskirjallisuudessa läpikäytyt työtavat ja –menetelmät (esimerkiksi inklusion, tietopalvelutilanteen korrektion päättämisen), mutta he itse eivät tunnista niitä käsitetasolla tai ole tutustuneet niihin tarkemmin teoriatasolla. Tästä voi tulkita, että ohjeistus ja tutkimuskirjallisuus pohjautuvat ainakin osin toimiviin käytäntöihin, ja ne sisältävät kirjastonhoitajille hyödyllistä tietoa. Toisaalta se, että kirjastonhoitajat välttävät osaa ohjeistuksen ja aiemman tietopalvelutilanteita koskevan tutkimuksen tuloksista johdetuista menetelmistä, tai omaavat jopa negatiivisia kokemuksia niistä, viestii kirjastonhoitajan työhön suunnatuista vaatimuksista ja kirjastonhoitajan suhtautumisesta näihin vaatimuksiin.

Neutraalit kysymykset ovat hyvä esimerkki siitä, miten tutkimuskirjallisuudessa huomiota saanut ja paljon tutkittu menetelmä koetaan käytännössä epätoimivaksi. Tutkimuskirjallisuudessa kirjastonhoitajia kannustetaan käyttämään neutraaleja kysymyksiä, sillä tutkijoiden mukaan ne antavat asiakkaalle vapauden kuvailla tiedontarvettaan omin sanoin (esim. Ross & Dewdney 1989, 122). Esimerkiksi Ross, Nilsen ja Dewdney (2002, 96–99) varoittivat, että neutraaleissa kysymyksissä on se vaara, että neuvontahaastattelu muuttuu niiden seurauksena liian henkilökohtaiseksi tai noloksi.

Kuitenkin tutkimuskirjallisuudessa painotetaan neutraalien kysymysten tärkeyttä ja kehoitetaan kirjastonhoitajia opettelemaan neutraalien kysymysten esittämistä tavalla, joka tuntuu luonnolliselta sekä kirjastonhoitajasta että asiakkaasta (esim. Dervin & Dewdney 1986, 512; Ross & Dewdney



1989, 122). Tutkimuskirjallisuudessa painotetaan, että avoimet kysymykset tarvitsevat toimiakseen pohjustamista juuri avautumisen keinoin. ”En oikein tiedä, mistä ryhtyisin tietoa etsimään. Auttaisi huomattavasti, jos pystyisit kertomaan, miksi sinä tarvitset informaatiota”. (Ross et al. 2002, 61–62.) Haastateltavat eivät nähneet kysymysten pohjustamista eivätkä avautumista toimivina keinoina. Kirjastonhoitajat olivat sitä mieltä, asiakkaalle saattaa tulla holhottu tai ylenkatsottu olo liiallisesta kysymysten pohjustamisesta tai perustelemisesta.

*”Musta tuntuu, että asiakas voisi kokea sen myös siten, että mä pitäisin häntä jotenkin yksinkertaisena. Jos vääntäisin rautalangasta.” (H5)*

Uskon, että haastattelemi kirjastonhoitajat eivät ota riskejä ja välttävät yhä tulevaisuudessakin neutraaleja kysymyksiä. Voin perustella tämän väitteen kahdella hyvällä syyllä: Kirjastonhoitajilla ei ole kokemusperäistä varmuutta neutraalien kysymysten toimivuudesta sekä heiltä puuttuu täysin neutraalien kysymysten hallintaan paneutuva koulutus.

Radfordin mukaan kirjastonhoitajat eivät ole halukkaita keskustelemaan ja käymään läpi vuorovaikutustilanteita, joissa heidän taitonsa eivät riittäneet tai osoittautuivat puutteelliseksi. Radford myös päätteli, että kirjastonhoitajat saattavat keskittyä asiakkaalle antamansa vastauksen sisältöön keskinäisviestinnän kustannuksella. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kirjastonhoitajat kokivat työnsä kannalta tärkeämmäksi tarjota asiakkaalle tyhjentävä vastaus. (Radford 1999, 115.) Molemmat Radfordin väitteistä voidaan kumota. Haastattelemi kirjastonhoitajat puhuivat avoimesti ja yksityiskohtaisesti tilanteista, joissa heidän ammattitaitonsa rajat tulivat vastaan. He analysoivat epäonnistuneita tilanteita tarkasti ja monipuolisesti. Tutkimukseni osoittaa myös, että kirjastonhoitajat eivät mielellään poikenneet korostetun asiallisesta roolistaan. He painottivat keskinäisviestinnän aspekteja ja tunsivat vastuuta asiakkaan tunteista. Neuvontahaastattelussa kirjastonhoitajat korostivat vuorovaikutuksen toimivuutta ja jättivät mieluummin ”hankalamman” kysymyksen esittämättä, jos aihe oli henkilökohtainen tai arkaluontoinen.

Kouame, Harris ja Murray (2005, 476) luettelivat kirjastonhoitajalta tietopalvelutilanteessa vaadittuja taitoja, kun aihe on arkaluontoinen tai asiakas reagoi tilanteessa tunteellisesti. Heidän mukaansa kirjastonhoitajan tuli olla ”herkkä aistimaan asiakkaan tunnetilat sekä asiakkaiden yksityisyydentarve”. Tutkimukseni haastatteluvaiheessa huomasin, miten haastateltavat viittasivat tuon tuosta kirjastonhoitajan intuitioon. Intuutiolla järjeistettiin usein toimintaa tietopalvelutilanteessa sekä ratkaisuja ja valintoja, joille ei löytynyt selvää syytä tai selitystä. Intuutiolla perusteltiin varsinkin arkaluontoisten aiheiden käsittelyn yhteydessä tehtyjä päätöksiä.

Intuitioksi kutsuttiin usein aistimusta siitä, mitä kirjastonhoitajan kannattaa jättää tekemättä. Esimerkiksi neuvontahaastattelussa kirjastonhoitajat perustelivat intuitiolla sitä, että arkaluontoisia aiheita käsiteltäessä ei tietyissä tilanteissa tai tietyiltä asiakkailta kannata kysyä liian henkilökohtaisia kysymyksiä. Intuitiivisen päätöksen perusteiden pätevyyttä on vaikea mitata tieteellisin keinoin, joten ei ole mahdotonta, että kirjastonhoitajat perustelevat intuitiolla myös tehtyjä virheitä. Työssäni tuli esille, että usein noloina ja henkilökohtaisina pidettyjen aiheiden taustalta löytyy olosuhteita, joissa oikean avun saaminen oli tärkeää. Samaan tulokseen on päädytty tutkimuskirjallisuudessa (esim. Ross et al. 2002, 98).

Tietopalvelutilanteiden rikkaus mahdollistaa vielä monta kirjastonhoitajan asenteita tai toimintatapoja käsittelevää tutkimusta. Tutkimukseni pohjalta voin todeta, että esimerkiksi kirjastonhoitajan intuitiosta tarvitaan lisää tutkimustietoa. Lisäksi olisi kiinnostavaa tutkia, vaikuttaako kirjastonhoitajan tai asiakkaan ikä tai sukupuoli arkaluontoisten aiheiden käsittelyyn ja määrittelyyn (vrt. Adams 2002, 44). Olisi myös äärimmäisen mielenkiintoista jatkaa tutkimustani, esimerkiksi passittamalla haastattelemani kirjastonhoitajat kommunikaatiotaitoja kehittävään koulutukseen tai perehdyttämällä heidät ohjeistuksiin sekä tietopalvelutilanteissa käytettävien menetelmien teoriaan, ja tämän jälkeen kirjata ylös heidän ajatuksiaan ja kokemuksiaan ja verrata näitä diskursseja tässä työssä esille tulleisiin diskursseihin.

## Lähteet

Adams, H. 2002. Privacy & Confidentiality. *American Libraries* 33 (10), 44–48.

Barnett, J. 1998. Sensitive Questions and Response Effects: An Evaluation. *Journal of Managerial Psychology* 13 (1–2), 63–76.

Brannen, J. 1988. The Study of Sensitive Subjects. *Sociological Review* 36 (3), 552–563.

Buschman, J. 1990. A Critique of the Information Broker: Contexts of Reference Services. Teoksessa Bill Katz (toim.) *The Reference Library User*. New York: Haworth Press, 131–151.

Childers, T. 1987. The Quality of Reference: Still Moot After 20 Years. *Journal of Academic Librarianship* 13 (2), 73–74.

Code of Ethics of the American Library Association Adopted June 28, 1997, by the ALA Council. <<http://www.ala.org/ala/oif/statementspols/codeofethics/codeethics.cfm>>. Katsottu 4.2.2008

Dervin, B. & Dewdney, P. 1986. Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview. *RQ Summer* 25 (4), 506–513.

Dewdney, P. & Michell, G. 1997. Asking “Why” Questions in the Reference Interview: A Theoretical Justification. *Library Quarterly* 67 (1), 50–71.

Dewdney, P. & Ross, C. 1994. Flying a Light Aircraft: Reference Service Evaluation from a User’s Viewpoint. *RQ Winter* 34 (2), 217–230.

Durrance, J. 1989. Reference Success: Does the 55% Rule Tell the Whole Story? *Library Journal* 114 (7), 31–36.

Durrance, J. 1995. Factors That Influence Reference Success: What Makes Questioners Willing to Return? *Reference Librarian* (49–50), 243–265.

- Ezell, C. 1990. A Fast Track Over Rocky Roads: Continuing Education for Reference Librarians. Teoksessa Bill Katz (toim.) Continuing Education of Reference Librarians. New York: Haworth Press, 59–70.
- Gouker, D. 1987. God Is Alive and Well at the Reference Desk. *American Libraries* 18 (5), 342–344.
- Harris, R. & Dewdney, P. 1994. *Barriers to Information: How Formal Help Systems Fail Battered Women*. Westport: Greenwood Press.
- Helsingin yliopisto. 2000. VESA verkkosanasto/webbtesaurus. Saatavilla [www-muodossa <http://vesa.lib.helsinki.fi/>](http://vesa.lib.helsinki.fi/) (käytetty 8.4.2008).
- Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Saatavilla [www-muodossa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523) (käytetty 12.11.2007).
- Hernon, P. & McClure, C. 1986. Unobtrusive reference testing: the 55 percent rule. *Library Journal* 111 (7), 37–41.
- Hietala, M. 2001. Mitä tutkia ja miten. Teoksessa Sari Autio et al. (toim.) *Historioitsijan arki ja tutkimuksen prosessi*. Tampere: Vastapaino, 15–29.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1982. *Teemahaastattelu*. 2. korjattu painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Isokorpi, T. & Viitanen, P. 2001. *Tunnevoimaa!* Helsinki: Tammi.
- Jardine, C. 1995. Maybe the 55% Rule Doesn't Tell the Whole Story: A User-satisfaction Survey. *College & Research Libraries* 56 (6), 477–487.
- Jennerich, E. & Jennerich, E. 1987. *The Reference Interview as a Creative Art*. Littleton: Libraries unlimited.

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. 1993. Diskurssianalyysin aakkoset. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, A., Juhila, K. & Suoninen, E. 1999. Diskurssianalyysi liikkeessä. Tampere: Vastapaino.

Jyväskylän yliopisto. 2000. Haasteena haastattelu, viestintätieteiden laitoksen verkkomateriaali. Saatavilla www-muodossa <<http://www.jyu.fi/viesti/verkkotuotanto/haastattelu/>> (käytetty 6.11.2007).

Katz, W. 1982. Introduction to Reference Work, Volume II: Reference Services and Reference Processes. New York: McGraw-Hill.

Kemp, J. & Dillon, D. 1989. Collaboration and the Accuracy Imperative: Improving Reference service now. RQ Fall 29 (1), 62–70.

Kouame, G., Harris, M., & Murray, S. 2005. Consumer Health Information from Both Sides of the Reference Desk. Library Trends 53 (3), 464–479.

Kumpulainen, R. 2003. Vuorovaikutuksen tematisoiminen tiedonhankintatutkimuksessa: laadullinen sisällönanalyysi tiedonhankkijan ja tietojärjestelmän välisestä vuorovaikutuksesta. Tampereen yliopisto: julkaisematon informaatiotutkimuksen lisensiaatintutkimus.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Michell, G. & Harris, R. 1987. Evaluating the Reference Interview: Some Factors Influencing Patrons and Professionals. RQ 27 Fall (1), 95–105.

Mäkinen, T. 1990. Linausosaston neuvontapisteen asiakaskysymykset: tapaustutkimus Lahden kaupunginkirjastossa. Pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto.

Nolan, C. 1992. Closing the Reference Interview: Implications for Policy and Practice. RQ Summer 31 (4), 513–523.

Page, D. 2004. The Importance of Nonverbal Communication in Information Services. *Library Mosaics* 15 (6), 11.

Radford, M. 1998. Approach or Avoidance? The Role of Nonverbal Communication in the Academic Library User's Decision to Initiate a Reference Encounter. *Library Trends* 46 (4), 699–717.

Radford, M. 1999. *The reference encounter: interpersonal communication in the academic library*. Publications in Librarianship no. 52. Chicago: American Library Association.

Reference and Adult Services Division, approved by ALA Standards Committee: Guidelines for Medical, Legal, and Business Responses at General Reference Desk. 1992. *RQ Summer* 31 (4), 554–555.

Reitz, J. 2007. ODLIS: Online Dictionary for Library and Information Science. Saatavilla [www-muodossa <http://lu.com/odlis/>](http://lu.com/odlis/) (käytetty 1.2.2008).

Riedling, A. 2000. Great Ideas for Improving Reference Interviews. *Book Report Nov/Dec* 19 (3), 28–30.

Robinson, B. 1989. Reference Services: A Model of Question Handling. *RQ Fall* 29 (1), 48–61.

Ross, C. & Dewdney, P. 1989. *Communicating Professionally: A How-to-do-it Manual for Library Applications*. New York: Neal-Schuman.

Ross, C. & Dewdney, P. 1998. "Negative closure: strategies and counter-strategies in the reference transaction". *Reference & User Services Quarterly* 38 (2), 151–163.

Ross, C., Nilsen, K., & Dewdney, P. 2002. *Conducting the Reference Interview: A How-to-do-it Manual for Librarians*. New York: Neal Schuman.

Ross, C. 2003. The Reference Interview: Why it Needs to be Used in Every (Well, Almost Every) Reference Transaction. *RUSQ* 43 (1), 38–42.

RUSA Guidelines: Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. 2004. *Reference & User service quarterly* 44 (1), 14–17.

Suoninen, E. 1999. Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen et al. (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 17–97.

Swope, M. & Katzer, J. 1972. Why Don't They Ask Questions? *RQ Winter* 12 (2), 161–166.

Tampereen yliopisto. 2002. Johdatus viestintätieteisiin. Saatavilla [www-muodossa <http://www.uta.fi/viesverk/johdviest/lahtokohtia/kasite.html>](http://www.uta.fi/viesverk/johdviest/lahtokohtia/kasite.html) (käytetty 18.12.2007).

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Weingand, D. 1990. *The Invisible Client: Meeting the Needs of Persons with Learning Disabilities*. Teoksessa Bill Katz (toim.) *The Reference Library User: Problems and Solutions*. New York: Haworth Press, 77–88.

White, M. 1985. Evaluation of the Reference Interview. *RQ Fall* 25 (2), 76–84.

Wilson, P. 1986. The Face Value Rule in Reference Work. *RQ Summer* 25 (4), 468–475.

Zweizig, Douglas L. 1979. The Informing Function of Adult Services in Public Libraries. *RQ Spring* 18 (3), 240–244.

Zweizig, D. 1984. Tailoring Measures to Fit Your Service: A Guide for the Manager of Reference Services. Teoksessa Bill Katz (toim.) *Evaluation of Reference Services*. New York: Haworth Press, 53–63.

# Liitteet

## Liite 1. Haastattelurunko

Alla on muokattu ja pelkistetty haastattelurunkoni. Alkuperäisen rungon valokopioissa oli tilaa muistiinpanoille sekä käsin kirjoitettuja tarkennuksia ja esimerkkejä (lähinnä tukisanojen muodossa), joiden avulla avasin termiä tai ajatusta haastateltaville, jos he pyysivät tarkennusta kysymykseen tai käsitteen tarkkaa avaamista.

Käytin kyseistä runkoa neljän viimeisen haastatteluni aikana. Eroa alkuperäiseen on kirjastonhoitajan intuition käsittelyn osalta. Neljän ensimmäisen haastattelun aikana nostin intuition käsitteen esille kirjastonhoitajan attribuuttien käsittelyn kohdalla, jossa se mielestäni vaikutti keskusteluun turhan voimakkaasti ja ohjaavasti. Muuten runko pysyi suurin piirtein samana.

Haastateltava:

- nimi
- ikä

Taustat:

- koulutus
- työkokemus ja edelliset työpaikat
- tämänhetkinen työpaikka

Työtehtävät:

- kuvaile työtehtäviäsi
- kuvaile työympäristöäsi
- kuvaile työtäsi tietopalvelutiskissä
- kuvaile asiakkaita
- roolit
  - o attribuutit
  - o vaatimukset/vaatijat
  - o keskustelu työympäristöstä ja -tehtävistä
  - o muutokset

Tietopalvelutilanteet:

- millainen on tyypillinen tilanne/kysymys



- miten usein tarvitset neuvontahaastattelua
- miten toimit
  - o työtavat, kysymykset, intuitio
  - o sanaton viestintä
- miten tulisi toimia
  - o mitkä asiat/roolit/odotukset vaikuttavat
- tietopalvelutilanteen jako kolmeen osa-alueeseen:
  - o lähestyminen (miten käyttäydyt, miten asiakas käyttäytyy)
  - o neuvontahaastattelu
  - o päättäminen

Tietopalvelutilanteet, joissa arkaluontoinen aihe:

- mitkä aiheet ovat arkaluontoisia
- missä tilanteissa tulee toimia hienotunteisesti
- kuinka yleisiä tilanteet/aiheet ovat
- miten toimit:
  - o työtavat, kysymykset, intuitio
  - o sanaton viestintä
- miten tulisi toimia
- jako kolmeen osa-alueeseen:
  - o lähestyminen
  - o neuvontahaastattelu
  - o päättäminen
- miten arkaluontoisten aiheiden käsittely eroaa ”tavallisista”
- miten toimintatavat ovat muodostuneet
  - o koulutus
  - o käytäntö

Lisäyksiä

- jäikö mielestäsi jotain käsittelemättä
- haluatko lisätä jotain