

Saa kysyä!

iGS Tietohuoltoaseman kysymysten analyysi

TAMPEREEN YLIOPISTO
Informaatiotutkimuksen laitos
Pro gradu -tutkielma
Ville Karinen
Informaatiotutkimus
Toukokuu 2008

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

VILLE KARINEN: Saa kysyä! iGS Tietohuoltoaseman kysymysten analyysi.

Pro gradu -tutkielma, 86 s.

Informaatiotutkimus

Toukokuu 2008

Tutkimuksessa tarkasteltiin Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämään iGS Tietohuoltoasemaan tulleita verkkotietopalvelu-kysymyksiä. Tutkimus sijoittuu aihepiiriltään ei-ammattillisen arkipäiväisen tiedonhankinnan tutkimuksen kentälle. Tavoitteena on laajentaa tietämystämme verkkotietopalveluista arkipäiväistä tiedonhankintaa tukevina järjestelminä. Ennen kaikkea tavoitteena on tuottaa tietoa verkkotietopalveluihin esitetyistä kysymyksistä. Tutkimuskysymykseni on seuraavanlainen: Millaisia ovat iGS Tietohuoltasemalle esitetyt kysymykset? Tutkimus rakentaa kysymyksiä analysoimalla ja luokittelemalla kokonaiskuvaa iGS-palvelun käytöstä ja ominaisluonteesta. Pääasiallisesti tutkimuksessa tarkastellaan palveluun tulleita kysymyksiä, sekä joiltain osin myös palvelun asiakkailleen tarjoamia vastauksia. Tutkimuksessa hyödynnettiin iGS-verkkotietopalvelun arkistoon tallennettuja kysymyksiä ja vastauksia. Tutkimusaineiston muodostivat iGS-palveluun kahden kuukauden aikana tulleet yhteydenotot. Otos kerättiin iGS-palvelun tietokannasta 21.1.2007 ja siihen sisältyi 1474 palveluun tullutta yhteydenottoa. Tutkimuksen keskeiset menetelmät olivat kysymysten luokittelu sekä niiden sisällön kirjallinen erittely.

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa palveluun tulleet kysymykset luokiteltiin kolmeen pääluokkaan: 1) varsinaiset tietopalvelukysymykset, 2) ohjaavat palvelukysymykset sekä 3) muut yhteydenotot. Varsinaiset tietopalvelukysymykset luokiteltiin ammattiin ja opiskeluun liittyviin kysymyksiin, praktisiin kysymyksiin sekä orientoiviin kysymyksiin. Noin kaksi kolmasosaa kysymyksistä oli orientoivia ja noin kolmasosa kysymyksistä luonteeltaan praktisia arkielämän tilanteisiin liittyviä käytännöllisiä kysymyksiä Työhön ja opiskeluun liittyviä kysymyksiä oli vähäinen määrä. Orientoivat kysymykset luokiteltiin tiettyyn dokumenttiin liittyviin 'dokumentti- ja teoskysymyksiin', kieleen ja kielitieteeseen liittyviin kysymyksiin sekä muihin aiheperustaisiin kysymyksiin. Praktiset kysymykset luokiteltiin aihealueen mukaan seuraaviin kuuteen luokkaan: 1) yhteiskunta, 2) koti ja asuminen, 3) kuluttaminen 4) terveys, 5) teknologia ja 6) muut kysymykset.

Johtopäätöksissä tutkimustuloksia vertailtiin kahteen aikaisempaan tutkimukseen, joissa on analysoitu verkkotietopalveluihin tulleita kysymyksiä. Vertailukohteina olivat suomalainen Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu sekä norjalainen Kysy kirjastosta -verkkotietopalvelu. Tutkimuksessa havaittiin, että palveluihin tulleiden kysymysten aihealueissa ja kysymystyypeissä on havaittavissa eroja. Tutkimuksen keskeisin tulos on iGS-palvelun käytön ja ominaispiirteiden kuvaus. iGS-palvelun käytöstä tehtyjen havaintojen perusteella esitetään myös huomioita siitä, millä tavoin palvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää.

Avainsanat: yleiset kirjastot, kirjastopalvelut, tiedonhankinta, tiedontarve, tietopalvelu, verkkotietopalvelu, kysymysanalyysi, kysymyslukittelut, kysymystaksonomiat, kysymystyyppit,

Sisältö

1. JOHDANTO.....	4
2. KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY.....	7
2.1 Tiedonhankinta.....	7
2.2 Tiedontarve.....	9
2.3 Verkkotietopalvelun käsite.....	12
3. KYSYMYSTEN ANALYYSI.....	16
3.1 Verkkotietopalvelun evaluointi ja kysymysten analysointi.....	16
3.2 Kysymysten luokittelun lähtökohtia.....	19
3.3 Kysymysten lingvistinen analyysi.....	20
3.4 Analyysin kulku.....	23
4. AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET.....	25
4.1 Suomalaisia verkkotietopalveluihin tulleita kysymyksiä käsittelevät tutkimukset.....	25
4.2 Kysy kirjastosta -verkkotietopalvelun kysymykset.....	31
5. iGS TIETOHUOLTOASEMA.....	35
5.1 iGS-palvelun taustat.....	35
5.2 Vastausperiaatteet ja tavoitteet.....	37
5.3 Ylen aikainen, Tietotynnyri ja Kysy Online.....	38
5.4 iGS-verkkotietopalvelua koskevat tutkimukset ja selvitykset.....	39
6. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	43
7. TULOKSET.....	46
7.1 Varsinaiset tietopalvelukysymykset, ohjaavat palvelukysymykset ja muut yhteydenotot.....	46
7.2 Aiheenmukainen luokittelu.....	47
7.3 Praktiset, orientoivat ja ammattiin liittyvät kysymykset otoksessa.....	50
7.4 Ammattiin ja opiskeluun liittyvät kysymykset.....	50
7.5 Praktiset kysymykset.....	54
7.5.1 Yhteiskunta.....	56
7.5.2 Koti.....	58
7.5.3 Kuluttaminen.....	59
7.5.4 Terveys.....	60
7.5.5 Teknologia.....	62
7.6 Orientoivat kysymykset.....	63
7.6.1 Dokumentti- ja teoskysymykset.....	64
7.6.3 Kielet ja kielitiede.....	66
7.6.1 Tietoa aiheesta.....	68
7.6 Palvelukysymykset.....	71
7.8 Muut yhteydenotot.....	71
7.8.1 Asiakkaiden vastaukset.....	72
7.8.2 Mielenpide.....	73
7.8.3 Muut ei-kysymykset.....	74
7.9 Vastausten tarkastelua ja muita huomioita.....	74
7.9.1 Vastausaika.....	74
7.9.2 Kysymykset joihin ei annettu vastausta.....	75
7.9.4 Muita huomioita.....	77
8. JOHTOPÄÄTÖKSET.....	79
LÄHDELUETTELO.....	84

1. JOHDANTO

Viime vuosikymmenien aikana tapahtunut viestintäteknologian kehitys on kiistämättömästi muuttanut elämäämme lukemattomilla tavoilla. Tapamme hoitaa arkipäiväisiä asioitamme ja selvittää sen tarjoamista haasteista ovat muuttaneet muotoaan monilla tavoilla. Näillä muutoksilla on ollut vaikutuksensa myös kirjastoihin ja niiden tarjoamiin palveluihin. Perinteisten kirjastopalveluiden rinnalle on syntynyt lukuisia täysin uusia palveluja ja myös vanhat palvelumuodot ovat saaneet uusia muotoja. Tietopalvelu on eräs esimerkki perinteisestä kirjaston tarjoamasta palvelusta, joka on tietoverkkojen kehityksen myötä kokenut selkeän muodonmuutoksen. Tarkastelen tässä työssä Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämää iGS Tietohuoltoasema (Information Gas Station) verkkotietopalvelua, joka on eräs esimerkki yllämainitusta tietopalvelun muodonmuutoksesta.

Vapautuminen kirjastosta fyysisenä tilana tai paikkana on eräs keskeisimmistä tekijöistä, joka erottaa verkkotietopalvelut perinteisestä tietopalvelusta. Vapautuminen kirjastosta fyysisenä tilana tekee tietopalvelun käytöstä vaivattomampaa. Asiakkaan ei tarvitse vaivautua kirjastoon, vaan hän voi lähettää kysymyksensä kotoaan tai työpaikaltaan. Kynnys esittää kysymys voi mielestäni olla matalampi verkkotietopalvelussa kuin perinteisessä tietopalvelussa. Asiakkaan ei tarvitse olla suoraan tekemisissä kirjastonhoitajan, informaation tai muun kirjastohenkilökunnan kanssa. Verkkotietopalveluissa asiakkaan anonymiteetin suoja on suurempi kuin kasvokkain tapahtuvassa palvelussa. Asiakkaan ei tarvitse antaa itseään koskevia henkilötietoja eikä asioida kasvotusten tietopalvelutyöntekijän kanssa. Voisi olettaa, että perinteiseen tietopalveluun verrattuna iGS-kysymyksissä korostuvat erilaiset intiimeiksi luokiteltavat kysyjän henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen liittyvät mahdollisesti tiedontarpeet, joiden kysymistä kirjastossa voitaisiin muuten ujustella.

Kirjastot ovat myös paikkoina ja fyysisenä ympäristönä merkityksellisiä ja arvoilla latautuneita tiloja. Asioidessaan perinteisessä kirjaston tietopalvelussa asiakas joutuu astumaan fyysisesti sisään kirjastoon. Jo tämän teon voi ajatella vaikuttavan siihen mitä asiakas kysyy tietopalvelusta, mitä jättää kysymättä ja millä tavoin hän muotoilee kysymyksensä. Asioidessaan verkon kautta verkkotietopalveluissa asiakkaat eivät välttämättä tiedosta yhtä vahvasti asioivansa kirjastossa. Perinteistä kirjastotietopalvelua voi ajatella tietynlaisena institutionaalisen vuorovaikutuksen muotona, jota voi verrata vaikkapa lääkärissä käyntiin tai työvoimatoimistossa asiointiin. Esimerkiksi lääkärin ja potilaan välistä vuorovaikutusta ohjaa diskurssi, joka määrittää tavan jolla vuorovaikutus tapahtuu ja osallistujien roolin siinä. Myös kirjastossa asiointi on eräs institutionaalinen vuorovaikutustilanne, johon liittyy oma viranomaisdiskurssinsa. Hieman kärjistäen voitaisiin esittää, että verkkotietopalvelu osaltaan vapauttaa asiakkaan kirjaston viranomaisdiskurssista.

Verkkotietopalvelussa asiakkaan anonymiteetti on paremmin suojattu, mutta toisaalta ne ovat kuitenkin luonteeltaan myös julkisempia. Esimerkiksi Hoivik huomauttaa, että perinteinen tietopalvelu on luonteeltaan läpinäkymätöntä. Asiakkaan ja tietopalvelutyöntekijän välinen suorite tapahtuu useimmiten muilta asiakkailta ja henkilökunnalta näkymättömissä. Mitä asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä tapahtuu haihtuu peruuttamattomasti ilmaan jättäen jälkeensä hyvin vähän todistusaineistoa tapahtuneesta. Verkkotietopalveluiden osalta asia on kuitenkin toisin. Asiakkaan esittämät kysymykset sekä niihin annetut vastaukset on helppo tallentaa myöhemmin tarkasteltaviksi. Kertaalleen muotoiltuja ja tallennettuja vastauksia ja kysymyksiä voidaan hyödyntää uudelleen tietopalvelutyössä ja niitä voidaan julkaista muiden asiakkaiden luettavaksi. Tästä johtuen tietopalvelutyö on alkanut joiltain osin muistuttamaan julkaisemista.

Verkkotietopalvelu on vielä kehityksen kohteena oleva kirjastopalvelu. Laajamittaisena ilmiönä se on ollut olemassa varsin lyhyen aikaa ja perinteiseen tietopalveluun verrattuna siitä tiedetään suhteessa vähemmän. Valtaosa tietopalveluihin kohdistuneista tutkimuksista käsittelee perinteistä kasvokkain tapahtuvaa tietopalvelutyötä. Verkon välityksellä tapahtuva tietopalvelu poikkeaa kuitenkin perusolemukseltaan merkittävästi perinteisestä kasvokkain tapahtuvasta tietopalvelutoiminnasta. Tästä johtuen perinteistä tietopalvelua käsittelevissä tutkimuksissa tehtyjä havaintoja ja tuloksia ei voida mielestäni suoraan ulottaa koskemaan verkossa tapahtuvaa tietopalvelua. Tämän tutkimuksen tavoitteena on osaltaan laajentaa tämän hetkistä tietämystämme sähköisistä tietopalveluista. Ennen kaikkea tavoitteena on tuottaa tietoa verkkotietopalveluihin esitetyistä kysymyksistä.

Tutkimuksen on tilannut Helsingin kaupunginkirjaston verkkopalveluyksikkö. Työn tilaaja esitti toivomuksen, että tutkimuksessa *arvioitaisiin iGS-palvelun laatua ja selvitetäisiin sen ominaispiirteitä*. Sain kuitenkin vapaat kädet päättää itse tutkimuskysymyksestäni. Tutkimukseni yleisenä tavoitteena on, että sitä voitaisiin jollakin tapaa hyödyntää kirjaston verkkopalveluiden kehittämistyössä. Hyödynnän työssäni iGS-palvelun arkistoon kertynyttä aineistoa. Tällä hetkellä arkistossa on yhteensä noin kolmekymmentätuhatta kysymystä ja vastausta. Tutkimuskysymykseni on kiteytettynä seuraavanlainen: *Millaisia ovat iGS Tietohuoltasemaan esitetyt kysymykset?* Tarkoitukseni on iGS:iin tulleita kysymyksiä analysoimalla ja luokittelemalla rakentaa kokonaiskuvaa iGS-palvelun käytöstä ja ominaisluonteesta. Tarkastelemalla iGS:iin tulleita kysymyksiä voidaan mielestäni saada verkkotietopalveluiden kehittämisen kannalta hyödyllistä empiriaan pohjautuvaa tietoa iGS:n käytöstä. Vaikka iGS:n parissa työskentelevillä on käytäntöön pohjaava näkemys siitä millaisia iGS-palveluun tulleet kysymykset ovat, asiaa ei kuitenkaan ole vielä tutkittu systemaattisesti.

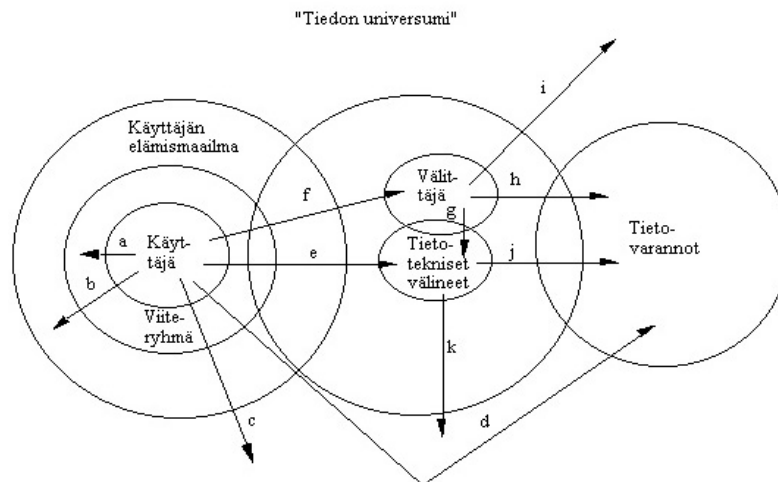
2. KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

2.1 Tiedonhankinta

Savolaisen (1999: 23) mukaan eräs empiirisen tiedonhankinnan tutkimuksen keskeisistä tehtävistä on kirjasto- ja tietopalveluiden kehittäminen. Kirjasto on tiedonhankintaa tukeva järjestelmä, jonka tehtävänä on tarjota vaivaton pääsy ihmisten tarvitsemaan informaatioon. Sen ominaispiirteitä ovat: "1) erilaisten tietoresurssien käyttöön asettaminen, 2) resurssien löytämismekanismien (identifiointi ja paikallistaminen) tarjoaminen sekä 3) yksilöityjen resurssien toimitusmekanismien luominen yksilöille". (Vakkari 1999: 14.) Verkkotietopalvelu on eräs kirjaston tarjoamista tiedonhankintaa tukevista toiminnoista tai palveluista. Tutkimuksen tavoitteena on rakentaa kokonaiskuvaa siitä millaista tiedonhankintaa iGS-verkkotietopalvelu tukee ja millaisia tiedontarpeita se palvelee. Tutkimukseni kannalta keskeisimmät käsitteet ovat: tiedonhankinta, tiedontarve ja verkkotietopalvelu. Esittelen tässä luvussa mihin kyseiset käsitteet viittaavat ja tarkastelen niihin liittyviä keskeisiä teoreettisia jäsennyksiä.

Tiedonhankintaa voidaan kuvailla prosessiksi, joka jakautuu tiedontarpeeseen, tiedonhankintaan ja tiedonkäyttöön. Tämän mallin mukaan tiedonhankinta alkaa jonkin ongelman, tehtävän tai muun elämäntilanteen synnyttämästä tiedontarpeesta. Tästä voi seurata, että yksilö ryhtyy hankkimaan tarvitsemaansa tietoa. Tiedonhankintavaiheeseen sisältyy sopivien tiedonlähteiden valinta, hakeutuminen näille lähteille sekä löydettyjen lähteiden relevanssin arviointi. Mikäli löydetyt lähteet ovat tiedontarpeen kannalta relevantteja seuraa mahdollisesti tiedon omaksuminen ja sen hyödyntäminen tiedontarpeen synnyttäneen ongelman tai tilanteen ratkaisemiseksi. Toisaalta voi käydä myös niin, että vaikka alkuperäinen ongelma onkin selvinnyt, löydetty informaatio on synnyttänyt uusia ongelmia, jolloin koko prosessi voi alkaa uudelleen alusta. (Savolainen 1999: 85.)

Yksilön näkökulmasta kirjasto on luonnollisesti vain yksi mahdollinen tiedonhankinnan kanava. Tilanteesta riippuen tietoa voidaan hankkia useilla tavoilla käyttäen monia kanavia ja lähteitä. Seuraava kuvio havainnollistaa Wilsonin (1981 tässä Savolainen 1999) hahmottelemia yksilön käytettävissä olevia tiedonhankinnan kanavia tai "tiedonhankinnan polkuja". (Kuvio 1) Käsité 'tiedon universumi' kuviossa viittaa eri tietoresurssien kokonaisuuteen, joista yksilön tarvitsema tieto voidaan löytää. Tiedonhankinnan lähtökohtana on käyttäjän elämismaailma ja siihen sisältyvät erilaiset viiteryhmät, kuten työtoverit tai yksityiselämässä perhe ja ystävät. Käyttäjän elämismaailman ulkopuolella tiedonhankkijan käytettävissä on tietovarantoja, tiedonvälittäjiä sekä erilaisia tietoteknisiä välineitä. (Savolainen 1999: 91.)



KUVIO 1. Tiedonhankinnan polut (Wilson 1981, 6 tässä Savolainen 1999: 91)

iGS:n tapauksessa tiedonhankintaa kuvaa yllä näkyvän kuvan polku 'f' eli välittäjän avulla tapahtuva tiedonhankinta. Asiakas esittää kysymyksen välittäjälle eli tässä tapauksessa iGS-vastaajalle, joka hakee asiakkaan toimeksiannosta tämän tarvitsemaa tietoa kirjastonkokoelmista tai ulkopuolisista lähteistä (polut g, h ja i). Toisaalta iGS-arkisto muodostaa myös erään mahdollisen tietovarannon, jota asiakas voi halutessaan myös selailta itsenäisesti. Keskityn tässä työssä kuitenkin tarkastelemaan palveluun tulleita kysymyksiä ja näin ollen itsenäinen tiedonhankinta iGS-palvelun arkistosta rajautuu tämän työn ulkopuolelle.

Savolainen (1999: 92) huomauttaa, että tietoverkkojen ja tietotekniikan kehittymisen johdosta mahdollisten tiedonhankinnan kanavien määrä on lisääntynyt. Wilsonin hahmotteli tiedonhankinnan polkunsa 1980-luvun alussa kauan ennen kuin esimerkiksi internet tuli laaja-alaiseen yleiseen käyttöön. Tästä johtuen malli ei riitä kuvaamaan tiedonhankintaa verkkotietopalveluiden tapauksessa. Ennen kuin asiakas päätyy lähettämään kysymyksensä iGS-palveluun, hän on jo syystä tai toisesta päättänyt hankkimaan tietoa internetistä. Tämä luonnollisesti edellyttää, että asiakkaalla on käytettävissään tarvittava laitteisto, verkkoyhteys ja niiden käyttöön tarvittava osaaminen. Kysymykset alkavat usein sanoilla "Yritin Googlea, mutta...", eli kysymyksen lähettämistä on usein myös edeltänyt jostain syystä epäonnistunut yritys hankkia tietoa itsenäisesti.

2.2 Tiedontarve

Käsite 'tiedontarve' on koettu jossain määrin ongelmalliseksi ja siitä luopumista on ehdotettu. Ongelmat johtuvat käsitteeseen 'tarve' liittyvistä käsitteellisistä ongelmista. Savolainen huomauttaa, että tiedontarve ei ole suoraan ihmisen biologiasta johdettavissa oleva fysiologinen perustarve. Toisaalta perustarpeiden tyydyttäminen edellyttää tietoa ja siihen voi liittyä suunnitelmallista tiedonhankintaa. Tiedonhankinta ja tiedontarpeet voidaan näin ollen käsittää varsinaisten perustarpeiden tyydyttämiseen liittyvinä instrumentaalisina tarpeina. Tällainen määritelmä on kuitenkin liian suppea, koska kaikki tiedonhankinta ei selvästikään liity perustarpeiden tyydyttämiseen. Savolainen huomauttaa, että hankimme tietoa myös aiheista, joita on hyvin vaikea perustella sisäsyntyisinä lajityypillisinä tarpeina. Käytän tässä työssä tiedontarpeen käsitettä laajassa merkityksessä viittaamaan mihin tahansa yksilön kokemuksiin tuntemuksiin tai tarpeisiin, joiden seurauksena tiedonhankinta käynnistyy. (Savolainen 1999: 80.)

Tieto voidaan määritellä uskomukseksi, joka on perusteltu ja tosi. (Vakkari 1999: 19) Määritelmä koskee kuitenkin vain tieteellistä tietoa ja sitäkin vain osittain. Tieteellinen tutkimus perustuu siihen, että esitetyt väittämät pyritään perustelemaan ja perustelut asetetaan avoimesti arvioitaviksi.

Arkipäiväiseen elämään tällainen tiedon määritelmä on liian suppea ja epäkäytännöllinen. Elämä on todellisuudessa liian nopeatempoista ja edellyttää jatkuvasti nopeiden päätösten tekemistä. Mikäli arkipäiväisten päätösten tekeminen todellisuudessa perustuisi filosofisen määritelmän mukaiseen käsitykseen tiedosta, elämä olisi käytännössä mahdotonta. Todellisuudessa joudumme tekemään ratkaisuja esimerkiksi erilaisten käytännöllisten nyrkkisääntöjen perusteella tai välttelemään huonointa vaihtoehtoa sen sijaan, että ensin tutkisimme kaikki vaihtoehdot ja valitsisimme niistä parhaan.

Tiedonhankinnan tutkimuksen kannalta käsite 'tieto' on ymmärrettävä laajemmin. Tieteellisen tiedon ja tiedonhankinnan rinnalla voidaan myös puhua arkielämän tiedosta ja tiedonhankinnasta (Haasio 2002: 7). Informaatiotutkimuksessa keskeinen tutkimuskenttää jäsentävä luokittelu on myös jako työtehtäviin liittyvään *ammattilliseen tiedonhankintaan* ja työn ulkopuoliseen *ei-ammattilliseen tiedonhankintaan*. Savolaisen mukaan määrällisesti katsoen suurin osa tiedonhankinnan tutkimuksesta on keskittynyt eri ammattiryhmien ammatillisen tiedonhankinnan ja tiedontarpeiden tarkasteluun. (Savolainen 1999: 75). Oma tutkimukseni sijoittuu aihepiiriltään ei-ammattillisen arkipäiväisen tiedonhankinnan tutkimuksen kentälle.

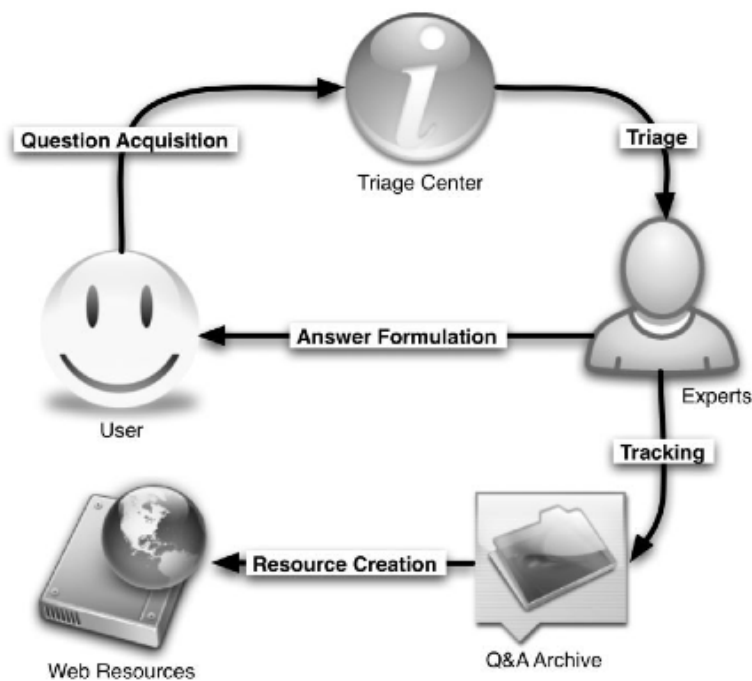
Ei-ammattillisen tiedonhankinnan hahmottaminen on vaikeaa, koska tarkastelua ei voi kiinnittää yhteen kiintopisteeseen. Ammatillista tiedonhankintaa voidaan tarkastella ammattiin liittyvien tehtävien ja tavoitteiden viitekehyksissä. Voidaan tarkastella millaista tietoa jonkin määrätyn tehtävän suorittaminen edellyttää. Vastaavasti johonkin tiettyyn tuotteeseen liittyvät tiedontarpeet voidaan myös kiinnittää tuotteen ominaisuuksien ja tyyppillisen käytön viitekehyksiin. Tämä mahdollistaa esimerkiksi FAQ-kokoelmien koostamisen ja vastausten "kierrättämisen". Arkipäiväisen tiedonhankinnan tehtävien kirjo on niin suuri, että niitä ei voi asettaa vastaaviin viitekehyksiin.

Tämän työn kannalta keskeinen tiedontarpeen ja tiedonhankinnan jäsennys on jako *orientoivaan* tiedonhankintaan ja *praktiseen* eli välineelliseen tiedonhankintaan. Praktisen tiedonhankinnan tarkoituksena on palvella jonkin yksittäisen ongelman ratkaisemista tai jonkin työtehtävän suorittamista. Vastaavasti orientoivan tiedon hankinnasta on kyse silloin kun tietoa hankitaan yleisen mielenkiinnon vuoksi ja se ei liity käytännöllisen tehtävän suorittamiseen. (Savolainen 1999: 78.) Mielestäni mielenkiintoisia kysymyksiä tästä näkökulmasta ovat: Missä määrin ihmiset käyttävät tietopalvelua saadakseen arkipäiväisten käytännön ongelmien ratkaisemiseen tarvittavaa informaatiota? Millaisiin tilanteisiin tai elämäntilanteisiin liittyvissä ongelmissa ihmiset käyttävät tietopalvelua? Nämä ovat myös kysymyksiä, joita ei ole juurikaan pohdittu aiemmissä suomalaisia verkkotietopalveluita käsittelevissä tutkimuksissa.

Arkielämän tiedonhankinta ja tiedontarpeet voidaan jakaa myös "1) ammatilliseen tiedonhankintaan, 2) välttämättömään työn ulkopuoliseen ei-ammattilliseen tiedonhankintaan sekä 3) harrastuksiin liittyvään ei-ammattilliseen tiedonhankintaan" (Haasio 1999: 41) Haasion mukaan ei-ammattillinen tiedonhankinta tarkoittaa " yksilön välttämättömiä toimintoja ja vapaaehtoisia eli toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistavia palvelevia toimintoja" (ibid.). Välttämättömillä toiminnoilla hän tarkoittaa esimerkiksi terveydenhoitoa, päivittäisiä ostoksia sekä kotitaloustöitä ja vapaaehtoisilla erilaisiin harrastuksiin ja vapaa-ajan viettoon liittyviä toimintoja (ibid). Praktisella tiedonhankinnalla ja tiedontarpeilla viitataan tässä tutkimuksessa sekä yksilön toimintakykyä ylläpitäviin välttämättömiin että vapaaehtoisiiin tiedontarpeisiin ja tiedonhankintaan. Pohdin myös iGS-palvelun käyttöä välttämätöntä arkipäiväistä tiedonhankintaa tukevana palveluna.

2.3 Verkkotietopalvelun käsite

Verkkotietopalvelun käsitteeseen liittyviä läheisiä käsitteitä ovat mm. sähköinen tietopalvelu, digitaalinen tietopalvelu, online tietopalvelu, elektroninen tietopalvelu, e-tietopalvelu, etätietopalvelu ja virtuaalinen tietopalvelu. R. David Lankesin (2004: 301) mukaan verkkotietopalvelun määritelmien kolme keskeistä elementtiä ovat: 1) ihmisvälitteisyys (human intermediation), 2) kysymyksiin vastaaminen ja 3) digitaalinen ympäristö, jossa vastaaminen tapahtuu. Lankesin esittämää määritelmää¹ mukaillen määrittelen verkkotietopalvelun olevan verkon välityksellä tapahtuvaa ihmisavusteista kysymyksiin vastaamista. Ihmisvälitteisyys on yllä olevan määritelmän keskeisin elementti. Ihmisvälitteisyyden sisällyttäminen määritelmään rajaa pois esimerkiksi automaattiset vastauspalvelut, tiedonhankinnan www-hakukoneita käyttäen tai kirjastojen tietokannat. Esimerkiksi itsenäistä tiedonhankkimista, vaikkapa jonkin viranomaisen verkkosivuilta, ei tämän määritelmän mukaisesti tulkita verkkotietopalvelun käyttämiseksi.



KUVIO 2. Verkkotietopalvelun yleinen malli (Lankes 2005: 306)

¹ "The use of human intermediation to answer questions in a digital environment" (Lankes 2004: 302).

iGS-tietopalvelu vastaa toiminnaltaan yllä olevaa Lankesin (2004: 306) hahmottelemaa digitaalisten tietopalveluiden yleistä mallia. (Kuvio 2) Asiakkaiden kysymykset saapuvat ensimmäisenä lajittelu- ja valikointikeskukseen (triage center), josta ne ohjataan eteenpäin vastaajille. Palvelusta riippuen kysymysten lajittelu ja valikointi voidaan tehdä monilla eri tavoilla. Viestejä voidaan luokitella esimerkiksi kiireellisyyden tai aihealueen mukaan oikealle vastaajalla (iGS:n toiminta on kuvailtu yksityiskohtaisemmin luvussa 5). Vastaajan muotoiltua vastauksensa se lähetetään asiakkaalle ja voidaan tallentaa arkistoon ja niistä syntyy uusia tietoresursseja, joita voidaan hyödyntää myöhemmin myös muihin tarkoituksiin. Niinikangas ja Näätsaari ovat huomauttaneet, että tietopalvelu on verkkotietopalvelun myötä muuttunut myös kirjastojen uudenaikaiseksi sisällöntuotannon muodoksi (2002: 71).

Verkkotietopalvelut voidaan jakaa *synkronisiin* ja *ei-synkronisiin* palveluihin sen perusteella millaista asiakkaan ja tietopalvelutyöntekijän välinen vuorovaikutus on luonteeltaan (Lankes 2004:305). Synkronisessa tai samanaikaisessa vuorovaikutuksessa asiakas ja tietopalvelutyöntekijä ovat molemmat samanaikaisesti läsnä ja välittömässä vuorovaikutuksessa keskenään. Vuorovaikutus on synkronista silloin kun se muistuttaa kasvokkain tapahtuvaa keskustelua. Tällainen on esimerkiksi perinteinen kasvokkain tapahtuva neuvontatilanne kirjaston tietopalvelutiskillä. Ei-synkronisessa vuorovaikutuksessa asiakas ja tietopalvelutyöntekijä eivät ole samanaikaisesti paikalla ja vuorovaikutus on luonteeltaan epäsuorempaa ja hitaampaa. Käytännössä jako synkroniseen ja ei-synkroniseen vuorovaikutukseen on keinotekoinen, koska kaikissa verkkotietopalveluissa ilmenee jonkin verran viivettä ja näin ollen vuorovaikutus ei ikinä ole täysin synkronista (Lankes 2004: 307).

Taylorin mukaan asiakkaan tietopalvelulle esittämä kysymys on kysyjän tiedontarpeen epätäydellinen representaatio (Taylor 1968 tässä Lankes 2004: 303). Asiakkaan esittämä kysymys ei aina kerro mikä asiakkaan todellinen tiedontarve on. Kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelussa

asiakasta palvelevalla henkilöllä on mahdollisuus tarkentaa asiakkaan kysymystä haastattelemalla asiakasta ja kysymällä tältä tarkentavia kysymyksiä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että usein asiakkaan todellinen tiedontarve paljastuu vasta useiden tarkentavien kysymysten jälkeen (Mäntynen 2007: 55). iGS:n tapaisessa ei-synkronisessa verkkotietopalvelussa asiakkaan haastateleminen ja näin tapahtuva tiedontarpeen tarkentaminen on vaikeampaa. Halutessa asiakkaalle voidaan lähettää sähköpostilla tarkentavia kysymyksiä. Tästä aiheutuu lisää työtä asiakkaalle ja tietopalvelutyöntekijälle sekä palvelu hidastuu huomattavasti. Näyttää siltä, että mahdollisuutta lähettää asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä ei iGS:n tapauksessa käytetä usein. Käytännössä vuorovaikutus jää valtaosassa palvelutapahtumia yhteen kysymykseen ja vastaukseen.

Voidaan kysyä onko ei-synkroninen verkkotietopalvelu edellä kerrotusta syystä laadultaan huonompaa ja vastaako se heikommin asiakkaan todelliseen tiedontarpeeseen. Taylorin mukaan tiedontarve voidaan jäsentää jatkumona, joka voidaan jakaa seuraaviin neljään tasoon:

1. *Ydintarve* (viceral need): Tiedontarve on jäsentymätön ja epämääräinen tuntemus, jota asiakas ei välttämättä kykene muotoilemaan sanalliseen muotoon.
2. *Tietoinentarve* (conscious need): Tiedontarve on jossain määrin jäsentyneempi kuin ensimmäisellä tasolla ja asiakas kykenee mahdollisesti pukemaan sen jollain tavalla sanalliseen muotoon.
3. *Muotoiltutarve* (formalized need): Yksilö kykenee jäsentämään ja muotoilemaan tiedontarpeensa selvästi rajatuksi kysymykseksi.
4. *Kompromissitarve* (compromized need): Yksilö osaa suhteuttaa tiedontarpeensa kirjaston tarjoamiin tietoresursseihin ja muotoilee kysymyksensä siten, että tiedon voi olettaa löytyvän kirjaston kokoelmista. (Taylor 1968 tässä Savolainen 1999: 82.)

Asioidessaan sähköisesti asiakas joutuu muotoilemaan kysymyksensä kirjalliseen muotoon. Tästä johtuen asiakas mahdollisesti myös jäsentää tiedontarvettaan tarkemmaksi, kuin asioidessaan perinteisessä tietopalvelussa. Lähettäessään kysymyksen verkkotietopalveluun asiakkaan tiedontarpeen voi ajatella olevan vähintään tietoisien tarpeen tasolla tai sitä jäsentyneemmällä tasolla. Näin ollen tietopalvelun henkilökunnan tekemä haastattelu ei välttämättä ole yhtä tärkeässä roolissa kuin perinteisessä tietopalvelussa.

Vähäisempää vuorovaikutusta korvaa myös se, että ei-synkronisessa tietopalvelussa vastaajalla on enemmän aikaa perehtyä kysymykseen ja etsiä tietoa. Asioidessaan perinteisessä tietopalvelussa asiakas useimmiten odottaa saavansa vastauksen välittömästi, eikä ole valmis odottelemaan kovinkaan kauan kun tietopalvelun henkilökunta etsii vastausta. Ei-synkroniset tietopalvelut mahdollistavat myös henkilökunnan asiantuntemuksen tehokkaamman kohdentamisen ja hyödyntämisen. Perinteisessä yleisen kirjaston tietopalvelussa asiakasta palvelee useimmiten työntekijä, joka juuri sillä hetkellä sattuu olemaan työvuorossa. Ei-synkronisessa tietopalvelussa on mahdollista antaa asiakkaan kysymys vastattavaksi henkilölle, jolla on asiakkaan kysymykseen liittyvää asiantuntemusta ja osaamista. Esimerkiksi musiikkiaihteiset kysymykset voidaan ohjata työntekijälle, joka on perehtynyt musiikkiin ja musiikkitiedonhakuun.

3. KYSYMYSTEN ANALYYSI

3.1 Verkkotietopalvelun evaluointi ja kysymysten analysointi

Lankesin mukaan digitaalisia verkkopalveluita käsittelevän tutkimuksen tärkein kysymys on "millä tavoin asiantuntijuus voidaan sisällyttää informaatiojärjestelmiin siten, että voidaan tehokkaasti vastata asiakkaiden tiedontarpeisiin?"² Lankes esittää, että ylläoleva kysymys voidaan jakaa viiteen osa-alueeseen. Nämä ovat:

- 1) *Asiantuntijuus*: Mikä on asiantuntijuuden rooli järjestelmässä?
- 2) *Tehokkuus*: Millä tavoin järjestelmän kuluja ja sen tuottamaa hyötyä voidaan arvioida?
- 3) *Informaatiojärjestelmät*: Millainen teknologia ja resurssit johtavat haluttuun tulokseen?
- 4) *Kysymykset*: Millainen on luonteeltaan asiakkaiden antama syöttö järjestelmään?
- 5) *Vastaukset*: Millaisia vastausten tulisi olla, jotta ne täyttävät asiakkaan tiedontarpeen?

Tässä tutkimuksessa keskitytään yllämainituista neljänteen osa-alueeseen eli asiakkaan järjestelmään antamaan syötteeseen. Lankesin mukaan kysymyksiin liittyvissä tutkimuksissa on tarkasteltu mm. kysymysten riittävyyttä asiakkaan tiedontarpeen ilmaisijana (ts. missä määrin kysymykset kuvaavat asiakkaan todellista tiedontarvetta), niitä keinoja, joilla asiakkaan tiedontarve voidaan selvittää tarkemmin (question negotiation) sekä kysymystyyppisiä (asiakkaan tiedontarpeen tai sen ilmaisun ontologioita). Tämä tutkimus keskittyy ennenkaikkea viimeiseen eli kysymystyyppien ja niiden ilmaisemien tiedontarpeiden analysointiin. Kysymystyyppien analysointi muodostaa myös erään verkkotietopalveluiden evaluoinnin ulottuvuuden. Hyvä kokonaisesitys verkkopalveluiden evaluoinnista on Charles R. McCluren ja tutkimusryhmän koostama manuaali verkkopalveluiden evaluointiin. Manuaali käsittää 35 kohdetta (taulukko 1) joita verkkotietopalveluiden evaluoinnissa voidaan tarkastella. (McClure et al 2002.)

² "How can human expertise be incorporated effectively and efficiently into information systems to answer information seekers question" (Lankes 2004: 303)

TAULUKKO 1. Evaluoinnin mittarit, tilastot ja standardit (McClure 2002).

Tilastolliset kuvaajat ja mittarit	Loki analyysi	Kulut
1. Kysymysten lukumäärä.	15. Tietopalvelu tapahtumien määrä.	31. Tietopalvelun kustannukset
2. Vastineiden lukumäärä.	16. Palvelun käyttö viikonpäivittäin.	32. Kustannusten osuus tietopalvelun kokonaisbudjetista.
3. Vastausten lukumäärä.	17. Palvelun käyttö päivittäin.	33. Kulut koko kirjaston/organisaation budjetista
4. Digitaalisesti vastaanotettujen mutta muilla tavoin vastattujen kysymysten määrä.	18. Käyttäjän selain.	
5. Kokonaisaktiivisuus	19. Käyttäjän platform	
6. Digitaalisten kysymysten osuus kaikista kysymyksistä.	Käyttäjän tyytyväisyys	Henkilöstö resurssien käyttö
7. Oikeiden vastausten lukumäärä.	20 Tietoisuus palvelusta.	34. Teknologiaa ylläpitävän henkilöstön osuus.
8. Vastaamiseen käytetty aika.	21 Palvelun saavutettavuus.	35. Käyttäjää teknologian käytössä avustavan henkilökunnan osuus.
9. Ei-vastatut kysymykset	22 Odotukset palvelulta.	
10. Kysymysten tyyppi.	23 Muut asiakkaan käyttämät lähteet.	
11. Muualla ohjatut kysymykset/asiakkaat.	24. Käytön syyt.	
12. Saturaatio.	25. Käyttämättä jättämisen syyt.	Muita arviointi mahdollisuuksia
13. Lähteiden lukumäärä	26. Tarpeelliset parannukset	●Vertaisarviointi
14. Käytön toistuminen.	27. Tyytyväisyys henkilökunnan palveluun.	●Enhanced reference transaction logs.
	28 Tyytyväisyys toimitusmuotoon.	●Kirjastonhoitajien keskusteluryhmät.
	29 Palvelun vaikutus käyttäjään.	
	30 Demografiset tiedot käyttäjästä.	

Yllä esitettyä listaa ei ole McCluren (2002: 6) mukaan tarkoitettu toteutettavaksi kokonaisuudessaan yhdellä kertaa, vaan siitä tulisi valita muutama tilanteeseen soveltuva kohta. tietopalvelun tyyppi, on eräs tekijä on joka vaikuttaa siihen mitä evaluoinnissa on mielekästä tai mahdollista tarkastella. Esimerkiksi iGS:n tyyppisen asynkronisen tietopalvelun evaluoinnissa ei ole mielekästä tarkastella palvelun käyttöä päivittäin tai viikonpäivittäin. Tästä johtuen kohtaan *loki-analyysi* sisältyviä kohtia ei ole mielekästä tarkastella tässä työssä. Tällainen tieto olisi oleellisempaa synkronisten tietopalveluiden evaluoinnissa, koska sen perusteella voidaan tehdä päätöksiä esimerkiksi palvelussa tarvittavan henkilökunnan määrästä eri viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina. Tutkimuksessa käytettävä aineisto rajaa myös mahdollisia näkökulmia evaluointiin. Aineistoni pohjalta ei ole myöskään mahdollista tarkastella kohtiin *henkilöstöresurssien käyttö* ja *kulut* ja *käyttäjättyytyväisyys* sisältyviä seikkoja.

Useissa tutkimuksissa tietopalvelun laadun on ajateltu tarkoittavan sen tarjoamien vastausten faktuaalista totuudenmukaisuutta. Myös McLuren mukaan tietopalvelun laadun keskeisin tekijä on sen antamien vastausten paikkansapitävyys. Vastausten laadun arvioinnin menetelmiksi McClure ehdottaa ulkopuolisen tekemää arvioita sekä tietopalvelun henkilökunnan tekemää vertaisarviointia. (McClure 2002: 19) Janes, Joseph ja Rolfe (2001) testasivat tekemässään tutkimuksessa kysy asiantuntijalta -palveluita lähetettämällä niihin testikysymyksiä, joihin oli määritelty etukäteen riittävä hyväksyttävänä pidettävä vastaus, joihin palveluista saatuja vastauksia vertailtiin. Vastausten paikkansapitävyuden ulkopuolinen arviointi on mielestäni kuitenkin teoreettisesti arvelluttavaa. Oikea vastaus ei ole pelkästään faktuaalisesti paikkansapitävä. Sen täytyy myös olla laadultaan sellainen suhteessa kysyjän aiemmin konstruoimiin tietorakenteisiin, että se on kysyjän omaksuttavissa ja vastaa tämän tarpeita. Tämä on eräs seikka, jota on mielestäni mahdotonta selvittää pelkästään kysymyksiä ja vastauksia analysoimalla.

Palvelun kehittäminen edellyttää, että tiedetään mihin tarkoitukseen ihmiset palvelua käyttävät. Vakkari esittää, että "ennen kuin voidaan rakentaa yhtään tiedollista tukea toimijalle tarjoavaa järjestelmää, on oltava selkeä käsitys ensinnäkin toiminnasta jota tuetaan, ja toiseksi informaatiosta, joka on relevanttia tuettavalle toiminnalle" (Vakkari 1999: 15). McClure esittää, että kysymysten analysoinnista saatavaa tietoa voidaan käyttää esimerkiksi kokoelmien kehitystyössä ja henkilöstöressurssien käytön tehostamisessa ja kehittämisessä. Jokainen palveluun tullut kysymys on myös pieni kertomus siitä, mikä kirjastopalveluiden merkitys on ihmisten arkipäiväisessä elämässä. Tästä näkökulmasta kysymysten ja palvelun käytön analysointi voidaan nähdä myös osana kirjastopalveluiden vaikuttavuuden arviointia. Kysymyksiä tarkastelemalla voidaan rakentaa kuvaa siitä, millaisiin tarkoituksiin ihmiset käyttävät kirjastoa ja sen tarjoamaa verkkotietopalvelua.

3.2 Kysymysten luokittelun lähtökohtia

Sausuren mukaan kieli on merkeistä koostuva erojen järjestelmä. Merkki on yhteensulautuma, joka koostuu *merkitsijästä* (esimerkiksi puhuttu tai kirjoitettu sana) ja *merkitystä* (mielikuva, jonka merkitsijä meissä herättää) (Lehtonen 1996: 59.) Erojen järjestelmällä tarkoitetaan sitä, että merkit ovat merkityksellisiä ainoastaan suhteessa toisiinsa. Merkitsijän ja merkityn välinen suhde on sattumanvarainen. Oleellinen huomio on, että myös merkin ja ulkoisen todellisuuden välinen suhde on sattumanvarainen. Lehtonen huomauttaa, että arkiajattelussa kieltä tulee helposti ajatelleeksi todellisuuden kopiona. 'Objektiivisen' todellisuuden päälle aseteltuina nimilappuina tai karttana, joka heijastelee todellisuudessa itsessään olevia eroja ja luokkia. Mikäli näin olisi kaikista olemassa olevista kielistä tulisi löytyä täsmälleen toisiaan vastaavat sanat. Koska näin ei kuitenkaan ole, merkin ei voi ajatella heijastelevan ulkoisessa todellisuudessa itsenäisesti olemassaolevia realiteetteja. (Lehtonen 1996: 54)

Tästä on tehty johtopäätös, että todellisuus on olemassa meille ainoastaan sen kautta miten puramme todellisuutta merkityksellisiin osiin. Alasuutarin mukaan, ”todellisuus voidaan nähdä erilaisina jatkumoina. Kielisysteemi jakaa ne merkityksellisiin osiin ja määrittelee niiden nimeämisessä käytettyjen termien väliset suhteet” (Alasuutari 1994: 39). Ylläesitetystä seikoista seuraa, että todellisuus ei luonnostaan jakaudu selkeisiin luokkiin, joihin se voitaisiin yksiselitteisesti ja kiistattomasti purkaa. Tutkimukseni kannalta on kysymys siitä, että myöskään kysymysten luokitteluun ei ole olemassa oikeaa ja todellisuutta objektiivisesti heijastelevaa tapaa. Riippumatta siitä onko luokittelu luonteeltaan aineistolähtöinen vai teorialähtöinen, se on aina tutkijan konstruoima ja valitsema tapa hahmottaa tutkimuskohteensa todellisuutta.

Mäkelä (1990:) korostaa, että kulttuurituotteiden luokittelu on aina tulkitsemista. Myös iGS-palveluun tulleet kysymykset ovat luonteeltaan kulttuurituotteita, joita ei voida luokitella tai mitata yksiselitteisesti määriteltävissä olevilla mittareilla. Kvalitatiivista analyysia ja tulkintaa ei voida koskaan muotoilla sellaisiksi säännöiksi, jotka mahdollistaisivat sen toistamisen täsmälleen samoilla tuloksilla. Toisin kuin joskus kuulee väitettävän, aineistosta ei ikinä "nouse" esiin mitään, vaan tutkija "nostaa" esiin erilaisia ilmiötä ja havaintoja omaan tulkintaansa ja intuition nojautuen. Mäkelä huomauttaa, että lukijaa ei saa jättää tutkijan intuition armoille. Tutkimuksen toistettavuutta oleellisempaa on intuition pakottaminen vaiheisiin siten, että tulkinnan kulku voidaan asettaa sekä tutkijan, että lukijan tarkasteltavaksi. Vaatimuksena ei Mäkelän mukaan ole se, "että kaksi tulkitsijaa tulee samaan lopputulokseen, vaan että lukijalle annetaan edellytykset arvioida ja mahdollisesti hyväksyä tutkijan ratkaisut" (Mäkelä 1990:59).

3.3 Kysymysten lingvistinen analyysi

Jefferey Pomerantzin (2005) mukaan kielellisiä ilmiöitä voidaan tarkastella seuraavilla seitsemällä tasolla: 1) fonologinen, 2) morfologinen 3) leksikaalinen 4) syntaktinen 5) semanttinen 6) diskursiivinen ja 7) pragmaattinen (Pomerantz 2005:) Leksikaalisella, morfologisella ja fonologisella tasolla tarkastellaan yksittäisiä sanoja tai niitä pienempiä yksiköitä. Kysymysten analysointi kolmella ensimmäisellä tasolla ei mielestäni tuottaisi tämän työn tavoitteiden kannalta oleellisia tuloksia.. Pomerantz esittää, että kysymyksiä on mielekästä analysoida neljällä ensimmäisellä tasolla, eli pragmaattisella, diskursiivisella, semanttisella ja syntaktisella tasolla. Verkkotietopalveluihin tulleet kysymyksiä on Pomerantzin mukaan luokiteltu viidestä näkökulmasta, jotka ovat (1) kysymyssanan mukainen luokittelu, (2) aiheen mukainen luokittelu, (3) vastauksen funktion mukainen luokittelu, (4) vastauksen muodon mukainen luokittelu ja (5) lähteiden mukainen luokittelu. (Taulukko 2)

TAULUKKO 2. Kysymysten analyysitasot (Pomerantz 2005)

Analyysitaso	Kysymys taksonomia
Pragmaattinen	Lähteiden mukainen luokittelu
	Vastauksen muodon mukainen luokittelu
Diskursiivinen	Vastauksen funktion mukainen luokittelu
Semanttinen	Aihealueen mukainen luokittelu
Syntaktinen	Kysymyssanan mukainen luokittelu

Syntaktisella tasolla kieltä tarkastellaan symbolijärjestelmänä, jota ohjaavia sääntöjä pyritään määrittelemään. Kysymyssanaan perustuvissa luokittelussa kysymykset on luokiteltu niissä esiintyvän kysymyssanan mukaan (esim. kuka, mitä, missä, milloin, miksi, miten). Kysymyssanan mukainen luokittelu ei ole mielestäni tämän työn kannalta oleellinen. Tällaisen luokittelun eräänä ongelmana on, että 1) kaikki kysymykseksi luokiteltavat lausahdukset eivät välttämättä sisällä kysymyssanaa ja 2) kaikkia kysymyssanan sisältäviä lauseita ei ole mielekäästä ymmärtää kysymyksiksi. Mitä kysymyssanaa käyttäen asiakas on kysymyksensä muotoillut, ei pohjimmiltaan kerro mitään siitä mihin kysymys liittyy tai mitä asiakas haluaa. Samaa tiedontarvetta ilmaisemaan voidaan käyttää useita eri kysymyssanoja. Pomerantzin mukaan tällä tasolla liikkuvaa analyysia on hyödynnetty lähinnä automaattisten vastausjärjestelmien suunnittelussa ja kehittämisessä.

Semanttisella tasolla kieltä tarkastellaan sen sisältämien symbolien merkitysten tasolla. Ymmärtääksemme ja tuottaaksemme ymmärrettäviä puhuttuja tai kirjoitettuja lausahduksia meidän täytyy ymmärtää lauseessa olevien käsitteiden semanttinen merkitys sekä syntaksi eli käsitteiden välisiä suhteita määrittelevät säännöt. Semanttista tasoa edustavat Pomerantzin mukaan erilaiset aiheenmukaiset luokittelujärjestelmät. Pomerantzin mukaan aiheenmukaisia kysymystaksonomioita on jo olemassa suuri määrä. Nämä voidaan luokitella kahteen ryhmään. Sellaisiin, jotka käyttävät jo olemassa olevaa yleistä dokumenttien luokittelujärjestelmää (esim. Deweyn järjestelmä) sekä "kotikutoisiin" järjestelmiin. iGS-palvelussa on tällä hetkellä käytössä oma kotitekoinen aiheenmukainen luokittelu, jonka mukaan vastaajat luokittelevat kysymykset vastatessaan niihin.

Hyödynsin analyysissäni iGS-palvelun omaa luokittelujärjestelmää sekä yleisten kirjastojen luokittelujärjestelmää (tästä lähtien YKL). Kuten jo yllä esitin, todellisuus ei jakaannu objektiivisesti määriteltävissä oleviin luokkiin. Näin ollen mikään olemassa oleva semanttinen luokittelujärjestelmä ei sinänsä kuvaile todellisuutta kokonaisuudessa sellaisena kuin se on, vaan edustaa tietynlaista sosiaalisesti konstruoitunutta tapaa jäsentää maailmaa. YKL-luokittelujärjestelmä on kuitenkin eräs vakiintunut tapa organisoida tietoa ja oletan, että useimmat kirjastoalan ihmiset tuntevat sen hyvin. Myös muut kirjastossa edes silloin tällöin vierailleet ihmiset todennäköisesti tuntevat sen. Tästä johtuen YKL-luokittelujärjestelmä on aineiston kuvailun kannalta perusteltu tapa jäsentää kysymysten semanttista ulottuvuutta.

Diskursiivisella tasolla kysymyksiä on Pomerantzin mukaan luokiteltu sen mukaan mikä odotetun vastauksen funktio on kysyjälle. Semanttisella ja syntaktisella tasolla kieltä tarkastellaan yksittäisen lauseen tai lausahduksen tasolla. Diskursiivisella ja pragmaattisella tasolla kieltä tarkastellaan myös ihmisten välisenä sosiaalisena vuorovaikutuksena ja viestintänä. Kysymyksen esittäminen voidaan ymmärtää eräänlaiseksi vaatimukseksi, joka edellyttää sisällöltään tietynlaista vastausta. Voidaksemme keskustella ja viestiä merkityksellisesti, meidän täytyy ymmärtää kysymysten merkitys lausetasolla sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen tasolla. Pomerantzin tulkitsee vastauksen funktion mukaisen luokittelun tarkoittavan sitä, että kysymyksiä luokitellaan niiden representoimien tiedontarpeiden perusteella eli sen mukaan, minkä tyyppistä tietoa kysyjä odottaa saavansa vastaukseksi (Pomerantz 2005: 10).

Pomerantzin mukaan pragmaattisella tasolla kysymyksiä on luokiteltu vastauksen muodon perusteella sekä vastauksessa käytettävien mahdollisten lähteiden perusteella. Vastauksen muodon mukaisessa luokittelussa viestintää tarkastellaan vastaajan näkökulmasta. Tarkastelun kohteena on se millainen vastauksen muodon tulisi olla suhteessa asiakkaan antamaan syötteeseen. Pragmaattisella tasolla kysymyksiä on luokiteltu muun muassa sen perusteella kuinka laajaa

vastausta asiakkaan kysymys edellyttää (esimerkiksi Numminen 2008). Yksinkertaisimmillaan tämä voi mielestäni tarkoittaa tulkinnan tekemistä sitä, että onko asiakkaan yhteydenotto ylipäätään kysymys vai kenties jotakin muuta. Lähteen mukaisessa taksonomiassa kysymykset luokitellaan sen mukaan millaisista lähteistä vastaus asiakkaan kysymykseen voidaan saada. Tietopalvelutyöntekijän ammattitaidon tärkeä osa on tuntea erilaiset tiedonlähteet ja tunnistaa mahdolliset tiedonlähteet, joista vastaus kysymykseen voidaan saada.

Käsitteet 'kysymys' ja 'vastaus' ovat jossain määrin ongelmallisia. Niiden tilalla olisi mielekkäämpää käyttää käsitteitä yhteydenotto tai palvelutapahtuma. Kaikkia palveluun tulleita yhteydenottoja ei ole tarkoitettu kysymyksiksi. Asiakkaat ottivat palveluun yhteyttä myös muista syistä, kuten halutessaan kommentoida palvelun tasoa, antaakseen ehdotuksia palvelun kehittämiseksi tai vastatakseen kysymykseen, joihin ei oltu vastattu. Toiseksi, usein kysymykset sisältävät varsinaisen kysymyksen lisäksi paljon muutakin informaatiota. Välillä asiakkaat antavat yhteydenotoissaan erittäin yksityiskohtaisia ja tarkkoja selontekoja elämäntilanteistaan. Toiset taas eivät paljasta itsestään varsinaisen kysymyksensä lisäksi mitään ylimääräistä. Analyysissani olen tarkastellut asiakkaiden yhteydenottoa kokonaisuutena, johon sisältyy varsinainen kysymys sekä asiakkaan tekemät muut selonteot.

3.4 Analyysin kulku

Keskeisin ja spekulatiivisin metodologinen ratkaisu oli jaottelu praktisiin kysymyksiin ja orientoiiviin kysymyksiin. Luokittelin kysymykset arkipäiväisistä ongelmista selviämiseen liittyviin käytännöllisiin tai praktisiin kysymyksiin sekä yleistä tiedonhalua tyydyttäviin orientoiiviin kysymyksiin. Praktisilla kysymyksillä tarkoitan kysymyksiä, jotka liittyvät jonkin käytännöllisen arkielämään kuuluvan tehtävän suorittamiseen liittyviin tiedontarpeisiin. Analyysissa painotin tiedontarpeen tärkeyden näkökulmaa ja tiedontarpeen käytännöllisyyden näkökulmaa. Osa praktisiin kysymyksiin luokittelimistani kysymyksistä on luonteeltaan sellaisia, että niitä voi pitää

välttämättöminä tiedontarpeina, osa taas ei-välttämättömiä, esimerkiksi harrastuksia ja virkistystä tukevia tiedontarpeita. Luokittelu on spekulatiivinen, koska kysyjät eivät useimmiten kerro, mihin tarkoitukseen hakevat tietoa. Käytännössä mikä tahansa kysymys voidaan myös tulkita luonteeltaan praktiseksi. Esimerkiksi kysymys "Osaako kameli uida?" on tulkittavissa käytännölliseksi kysymykseksi, jos oletetaan, että kysyjä on kamelin omistaja, joka suunnittelee vesialueen ylittämistä omistamallaan kamelilla. Jos ei tiedetä, miksi kysyjä tarvitsee kyseistä tietoa ei kysymystä voi suomalaisessa tietopalvelukontekstissa pitää käytännöllisenä praktisena kysymyksenä.

Tulkinnanvaraisuudesta huolimatta on mielestäni luokittelu praktisiin ja orientoviin kysymyksiin kuitenkin mahdollinen. Esimerkiksi kysymyksen "missä voin käydä sukupuolitautiltestissä Nurmijärvellä?" voi mielestäni turvallisesti mielin tulkita käytännölliseksi kysymykseksi ilman tietoa kysyjän terveydentilasta tai aikomuksista. Tulkinnassa täytyy kuitenkin ottaa huomioon kysymyksen diskursiivinen ulottuvuus sekä suhteuttaa siihen liittyvä tiedontarve arkielämän kontekstiin. Esimerkiksi kysymys "miten valmistan ilokaasua kotikonstein?" on funktioltaan käytännöllinen kysymys. Kysyjä haluaa vastaukseksi käytännön ohjeita ilokaasun valmistamiseen. Ilo-kaasun valmistamista voi tuskin kuitenkaan kohtuudella pitää arkipäivän toimintana.

Kuten edellä esitin, kvalitatiivisen aineiston luokittelu on luonteeltaan tulkinnanvaraista. Tulosten toistettavuuden sijaan oleellisinta on, että lukijalle annetaan mahdollisuus tarkastella ja seurata tutkijan tekemiä tulkintoja. Tämän luvun tarkoituksena oli hahmotella yleisellä tasolla kysymysten luokittelun teoreettisia lähtökohtia sekä muita kysymysten luokitteluun vaikuttavia seikkoja. Esitän ja kuvailen käyttämäni kysymysluokat sekä niihin sisällyttämäni kysymykset yksityiskohtaisemmin samalla, kun esittelen varsinaiset tutkimustulokseni.

4. AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

4.1 Suomalaisia verkkotietopalveluihin tulleita kysymyksiä käsittelevät tutkimukset

Suomalaisia verkkotietopalveluita on käsitykseni mukaan tutkittu vähän ja aiheeseen liittyvien julkaistujen tutkimusten määrä on varsin vähäinen. Samoin myöskään suomalaisiin yleisten kirjastojen ylläpitämiin verkkotietopalveluihin tulleita kysymyksiä ei ole juurikaan tutkittu aiemmin. Jonkin verran keskustelua aiheesta on käyty kirjastoalan konferensseissa, tapaamisissa (esimerkiksi Lönn 2008, Juntumaa 2005) ja alan lehdissä (esimerkiksi Granlund, N. & Sarmela 2006). Käsittääkseni verkkotiedonhankinnan tutkimuksessa on keskitytty enemmän verkkoympäristössä tapahtuvaan itsenäiseen tiedonhankintaan kuten internetin käyttöön ammatillisessa ja ei-ammatillisessa tiedonhankinnassa (esimerkiksi Savolainen 1999, Haasio 1999 & 2002).

Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelua ja siihen tulleita kysymyksiä on aiemmin tarkasteltu kolmessa tutkimuksessa (Juntumaa 1998, Ihamäki 1999 sekä Numminen 2008). Juntumaa analysoi tutkimuksessaan 150 kappaletta Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tullutta kysymystä. Ihamäen (1999) tutkimuksessa selvitettiin ketä 'Kysy kirjastonhoitajalta' -palvelun asiakkaat ovat ja laajeneeko kirjaston asiakaskunta uuden palvelun myötä. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena, johon vastasi yhteensä 41 palvelua käyttänyttä asiakasta. Sekä Ihamäen ja Juntumaan tekemät tutkimukset ovat laajuudeltaan varsin suppeita ja niistä on kulunut varsin kauan aikaa, mistä johtuen tulokset eivät välttämättä ole enää ajankohtaisia. Nummisen tutkimus on ajankohtaisempi ja tutkimus on huomattavasti laajempi kuin Juntumaan ja Ihamäen tutkimukset. Tästä syystä tarkastelen Nummisen tutkimuksen tuloksia yksityiskohtaisemmin kuin Juntumaan ja Ihamäen.

Juntumaa (1998) luokitteli kysymykset seuraaviin luokkiin: 1) opastaminen, 2) aineiston paikantaminen, 3) aineiston esittely, 4) aineistoa aiheesta, bibliografisia tietoja sekä 5) asiatieto. Ihamäen tutkimuksessa käytettiin samaa kysymysten luokittelua kuin Juntumaan tutkimuksessa. Seuraavassa taulukossa on nähtävissä Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulleiden kysymysten jakautumat Juntumaan ja Ihamäen tutkimuksissa (Taulukko 3):

TAULUKKO 3. 'Kysy kirjastonhoitajalta' -verkkotietopalvelun kysymystenjakauma (Juntumaa 1998 ja Ihamäki 1999)

Kysymysluokka	% ³	% ⁴
Opastaminen	4,6	11
Aineiston paikantaminen	14,6	12
Aineiston esittely	1,7	0
Aineistoa aiheesta	38,6	39
Asiatietoa	40,9	38

Juntumaan ja Ihamäen raportoimat kysymysten jakaumat ovat pitkälti yhtenevät. Molempien tutkimusten mukaan suurin osa kysymyksistä (n. 80 %) kuului luokkaan 'aineistoa aiheesta' sekä luokkaan 'asiatietoa'. Juntumaan otoksessa esiintyi jonkin verran enemmän aineiston paikantamiseen liittyviä kysymyksiä sekä hieman vähemmän luokkaan opastaminen kuuluvia kysymyksiä kuin Ihamäen tutkimuksessa. (Juntumaa 1998 ja Ihamäki 1999)

Nummisen tutkimuksen (2008: 5) tavoitteena oli selvittää millaisia kysymyksiä Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulee ja miten kysymykset ovat muuttuneet vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana. Numminen luokitteli kysymykset neljään pääluokkaan: 1) neuvontakysymykset, 2) käytäntö- ja menettelytapakysymykset, 3) ohjaavat kysymykset sekä 4) muut kysymykset. Vuonna 1999 kysymyksistä 89,9 % oli neuvontakysymyksiä, 8,1 % käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä, 0,9 % ohjaavia kysymyksiä sekä 1,1 % muita kysymyksiä. Vuonna 2006 kysymyksistä 91,8 % oli neuvontakysymyksiä, 7 % käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä, 1 % ohjaavia kysymyksiä sekä 0,2 % muita kysymyksiä. (Numminen 2008: 45.) (Taulukko 4)

³ Juntumaa 1998

⁴ Ihamäki 1999

TAULUKKO 4. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymykset (Numminen 2008)

Kysymysluokka	% (v. 1999)	% (v. 2006)
Neuvontakysymykset	89,9	91,8
Käytäntö ja menettelytapakysymykset	8,1	7
Ohjaavat kysymykset	0,9	1
Muut	1,1	0,2

Ohjaavilla kysymyksillä Numminen (2008: 32) tarkoittaa kysymyksiä, joissa halutaan selvittää jonkin esineen, palvelun tai vastaavan sijainti fyysisessä kirjastoympäristössä tai kirjaston verkkosivuilla. Käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä ovat "elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvät kysymykset, kuten esimerkiksi tietokantaohjeita, salasanoja tai teknisiä ongelmia käsittelevät kysymykset" ja "kirjastojen käytäntöjen selvitykseen tai jonkun tietyn kirjastopalvelun, kuten kaukolainauksen saatavuuteen liittyvät kysymykset" (ibid.). Sekä ohjaavia että käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä oli Numminen otoksessa vähäinen määrä. Vuonna 2006 käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä oli 7 % ja ohjaavia kysymyksiä 1 % otoksesta. (Numminen 2008: 45.)

Neuvontakysymykset Numminen (2008: 32) jakoi kahteen alakategoriaan: 1) vaivattomat neuvontakysymykset ja 2) aiheperustaiset tutkimuskysymykset. Vaivattoman tutkimuskysymyksen Numminen määrittelee kysymykseksi, johon "voidaan vastata nopeasti ainoastaan yhtä tai kahta neuvontavälinettä konsultoimalla" (ibid.). Aiheperustaisessa kysymyksessä "pyydetään tietyn tyyppistä tai tiettyä määrää kirjoja, lehtiartikkeleita tai jotain muuta aineistoa jostain muusta aiheesta, tai halutaan selvitystä johonkin tiettyyn aiheeseen tai asiaan liittyen" (ibid.). Vuonna 1999 kysymyksistä 33,4 % oli vaivattomia neuvontakysymyksiä ja 56,5 % aiheperustaisia tutkimuskysymyksiä. Vastaavasti vuonna 2006 kysymyksistä 44,8 % oli vaivattomia tutkimuskysymyksiä ja 47 % aiheperustaisia tutkimuskysymyksiä. (Taulukko 5) (Numminen 2008: 45.)

TAULUKKO 5. Neuvontakysymykset (Numminen 2008)

Kysymysluokka	% (v. 1999)	% (v. 2006)
Vaivaton tutkimuskysymys	33,4	56,5
aiheperustainen tutkimuskysymys	44,8	47

Vaivattomat tutkimuskysymykset on Nummisen tutkimuksessa luokiteltu seuraaviin alakategorioihin: 1) Tunnetun nimekkeen löytäminen, 2) tunnettuun nimekkeeseen liittyvä, 3) tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen ja 4) yksinkertaisen asian selvittäminen. Vuoden 1999 vaivattomista neuvontakysymyksistä 41 % kuului luokkaan tunnetun nimekkeen löytäminen, 21,8 % luokkaan 'tunnettuun nimekkeeseen liittyvä', 19,2 % luokkaan 'tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen' sekä 18 % luokkaan 'yksinkertaisen asian selvittäminen'. Vastaavasti vuoden 2006 vaivattomista neuvontakysymyksistä 20 % kuului luokkaan 'tunnetun nimekkeen löytäminen', 16,5 % luokkaan 'tunnettuun nimekkeeseen liittyvä', 10,9 % luokkaan 'tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen' sekä 52,6 % luokkaan 'yksinkertaisen asian selvittäminen'. (Taulukko 6) (Numminen 2008:)

TAULUKKO 6. Vaivattomat tutkimuskysymykset (Numminen 2008)

Kysymysluokka	% (v. 1999)	% (v. 2006)
Tunnetun nimekkeen löytäminen	41	20
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	21,8	16,5
Tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen	19,2	10,9
Yksinkertaisen asian selvittäminen	18	52,6

Aiheperustaiset tutkimuskysymykset Numminen jakoi seuraaviin kolmeen alakategoriaan: 1) tiettyyn aiheeseen liittyvä kysymys, 2) laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys, sekä 3) tiettyyn henkilöön liittyvä kysymys. Vuonna 2006 kysymyksistä 31,5 % kuului luokkaan tiettyyn aiheeseen liittyvä, 54,4 % kysymyksistä edellytti laajempaa selvitystyötä ja 14,1 % oli tiettyyn henkilöön liittyviä. Vuonna 1999 kysymyksistä 45,8 % kuului luokkaan tiettyyn aiheeseen liittyvä, 42,8 % kysymyksistä edellytti laajempaa selvitystyötä ja 11,4 % oli tiettyyn henkilöön liittyviä. (Taulukko 7) (Numminen 2008: 45)

TAULUKKO 7. Aiheperustaiset tutkimuskysymykset (Numminen 2008)

Kysymysluokka	% (v. 1999)	% (v. 2008)
Tiettyyn aiheeseen liittyvä kysymys	45,8	31,5
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	42,8	54,4
Tiettyyn henkilöön liittyvä kysymys	11,4	14,1

Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset Numminen luokitteli YKL-pääloukkien mukaan. Suurimman luokan muodosti YKL-pääloukka historia, johon kuului 17,1 % kysymyksistä. Kysymyksistä 15,8 % käsitteli luonnontieteitä, 13,2 % taiteita, 13,2 % yhteiskuntaa, 13,2 % kaunokirjallisuutta, kirjallisuustiedettä ja kielitiedettä, 11,8 % tekniikkaa, 6,6 % maantiedettä, 3,9 % filosofiaa, 2,6 % uskontoa ja 2,6 % kuului luokkaan yleisteokset. (Taulukko 8) (Numminen 2008: 45)

TAULUKKO 8. Tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten luokittelu YKL-pääloukkien mukaan (Numminen 2008)

YKL luokka	%
9. Historia	17,1
5. Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede.	15,8
7. Taiteet. Liikunta. (sis. musiikin)	13,2
3. Yhteiskunta.	13,2
8. Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede.	13,2
6. Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.	11,8
4. Maantiede. Matkat. Kansantiede.	6,6
0. Yleisteokset. Kirja-ala, Kirjastoimi, Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus.	2,6
1. Filosofia. Psykologia. Rajatieto.	3,9
2. Uskonto.	2,6

Numminen (2008: 73) esittää tutkimuksessaan, että verkkotietopalvelun kysymystyypeissä tapahtunut muutos on ollut päinvastainen kuin ennustettu muutos. Yksinkertaisten neuvontapyyntöjen oli ennustettu vähentyvän elektronisten informaatiopalveluiden lisääntyessä. Näkemys perustuu ajatukseen, että elektronisten resurssien määrän ja käytön yleistyessä ihmiset oppivat itse hankkimaan tietoa yksinkertaisimmissa asioissa. Nummisen mukaan vaivattomien neuvontakysymysten määrä olikin lisääntynyt ja vastaavasti aiheperustaisten tutkimuskysymysten määrä oli vähentynyt. Kun vuonna 1999 34,4 % kysymyksistä oli vaivattomia neuvontakysymyksiä, niin vuonna 2006 niitä oli 56,5 % kysymyksistä (Taulukko 5). (Numminen 2008: 73.)

Selkeää muutosta oli tapahtunut myös vaivattomien neuvontakysymysten luokassa, jossa painopiste on siirtynyt bibliografisista kysymyksistä muiden yksinkertaisten asioiden selvittämiseen (Taulukko 6). Nummisen mukaan tästä "voisi päätellä, että asiakkaat ovat alkaneet etsiä kirjaston luettelotietokannoista tarvitsemansa kirjan itse." (2008: 73) Nummisen mukaan yksinkertaisten asioiden selvittämiseen tähtäävien kysymysten lisääntyminen perustuu ensisijassa jonkin käsitteen merkitystä selvittävien kysymysten määrän kasvuun. Nämä olivat valtaosin kysymyksiä, joissa haluttiin selvittää etu- tai sukunimen alkuperää tai merkitystä. Nummisen mukaan on vielä epäselvää, onko yksinkertaisten kysymysten määrän kasvu pysyvää vai ohimenevä trendi. (2008: 75)

Toisaalta samalla kun vaivattomien neuvontakysymysten määrä on kasvanut, myös laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten määrä on kasvanut. Aiheperustaisten tutkimuskysymysten luokassa laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten määrä oli lisääntynyt vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana noin 12 % ja tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten määrä oli laskenut noin 14 %. (Numminen 2008: 45.) Nummisen mukaan tämä viittaa siihen, että "yleisö käyttää hakukoneita enenevässä määrin tiettyyn aiheeseen liittyvien hakujen tekemiseen" ja "kirjastojen asema hankalasti selvitettävien hakutehtävien vastaajana säilyy ennallaan tai jossain määrin jopa vahvistuu" (2008: 74).

4.2 Kysy kirjastosta -verkkotietopalvelun kysymykset

Tord Hoivikin (2005) tutkimuksessa analysoitiin yhteensä 100 verkkotietopalveluun tullutta kysymystä. Kysymykset olivat Norjalaiseen Kysy kirjastosta -verkkotietopalveluun tulleita kysymyksiä. Palvelua ylläpitää Oslon yleinen kirjasto vaikkakin sen toiminta-alueena on koko Norja. Tutkimuksessaan Hoivik luokitteli kysymykset kolmeen pääluokkaan, jotka olivat:

1. Aihekysymykset (topical questions),
2. Faktakysymykset (factual questions) ja
3. Dokumenttikysymykset (document questions). (Hoivik 2005: 43-48.)

Aihekysymykset ovat laajoja kysymyksiä, joihin ei ole olemassa yhtä selkeästi määriteltävää tyhjentävää vastausta. Vastaavasti faktakysymykset ovat selkeästi määriteltyjä konkreettisia kysymyksiä, joihin on kuviteltavissa yksi tyhjentävä vastaus (esim. 'Kuka oli Suomen pääministeri vuonna 1996?'). Käytännössä jako faktakysymyksiin ja aihekysymyksiin ei kuitenkaan ole yksiselitteistä. Kuten Hoivik huomauttaa, kysymys sinänsä voi olla luonteeltaan faktuaalinen mutta siihen vastaaminen voi edellyttää aihekontekstin selvittämistä. Dokumenttikysymykset on ymmärrettävissä luokan faktakysymykset alaluokaksi. Dokumenttikysymykset liittyvät johonkin määrättyyn teokseen tai dokumenttiin. Teoksella Hoivik tarkoitti mm. artikkeleita, kirjoja, runoja, musiikkia ja elokuvia. Hoivikin mukaan noin puolet kysymyksistä oli aihekysymyksiä, kolmasosa dokumenttikysymyksiä sekä kuudesosa faktakysymyksiä. (Taulukko 9) (Hoivik 2005: 49.)

TAULUKKO 9. Kysy kirjastosta -verkkotietopalvelun kysymykset (Hoivik 2005: 50)

Kysymysluokka	%
Aihekysymys	50
Dokumenttikysymys	33
Faktakysymys	16

Hoivikin (2005: 50-51) mukaan aihekysymykset voitiin jakaa neljään alaluokkaan: 1) kirjallisuus kysymykset (literary queries), 2) laajat kysymykset (broad queries), 3) suppeat kysymykset (narrow queries) sekä 4) paikalliset kysymykset (local queries). Laajat kysymykset käsittelevät yleisesti tunnettuja aiheita, joista useimmat ihmiset ovat jossain määrin tietoisia. Vastaavasti suppeat kysymykset käsittelevät rajattuja vähemmän tunnettuja erikoisaiheita, jotka kiinnostavat harvoja ja valittuja. Hoivikin (ibid.) mukaan kysymykset jakautuivat edellä mainittuihin luokkiin seuraavasti:

TAULUKKO 10. Kysy kirjastosta -verkkotietopalvelun aihekysymykset (Hoivik 2005: 50)

Kysymysluokka	%
Laajat aihekysymykset	44 %
Suppeat aihekysymykset	28 %
Kirjallisuuskysymykset	16 %
Paikalliset kysymykset	12 %

Kysy kirjastosta luokittelee kysymykset Deweyn luokitusjärjestelmän mukaisesti. Hoivikin mukaan kysymykset jakautuivat allaolevassa taulukossa esitettyihin aihealuokkiin (Taulukko 11). (Hoivik 2005: 48.)

TAULUKKO 11. Aiheenmukainen luokittelu (Hoivik 2005: 48)

Aiheenmukainen luokka	%
Kirjallisuus	24
Historia	18
Yhteiskuntatieteet	15
Teknologia	13
Taide ja vapaa-aika	12
Tietotekniikka	5
Luonnontieteet	4,6
Kieli	4,5
Uskonto	3,2
Filosofia ja psykologia	2,6

Verrattuna Nummisen tutkimukseen, Hoivikin tutkimassa Kysy kirjastosta -verkkotietopalvelussa painottuvat vahvemmin kirjallisuuteen liittyvät kysymykset. Hoivik selittää kirjallisuuteen liittyvien kysymysten suurta määrää sillä, että Norjassa yleinen kirjasto mielletään pitkälti kirjallisuutta tukevaksi instituutioksi. Kirjastoalan koulutuksessa on painotettu kirjallisuutta sekä humanistisia aloja ja kirjastoalan koulutukseen hakeutuu tyypillisesti kirjallisuuteen perehtyneitä "lukutoukkia". (Hoivik 2005: 50) Hoivikin mukaan siihen, että yleinen kirjasto mielletään ennen kaikkea kirjallisuutta tukevaksi instituutioksi liittyy se, että Kysy kirjastosta -palvelu oli vahvimmillaan kirjallisuuteen liittyvissä kysymyksissä. Hoivikin mukaan, että tiedekysymyksiin annetut vastaukset olivat järjestelmällisesti tasoltaan heikompia kuin kirjallisuuskysymyksiin annetut vastaukset. Tiedekysymyksiin annetut vastaukset eivät Hoivikin mukaan olleet varsinaiselta sisällöltään vääriä tai virheellisiä. Tiedekysymyksiin annettujen vastausten yleinen sävy oli kirjallisuuskysymyksiin verrattuna epävarmempaa ja ne eivät olleet yhtä laajoja ja tasapainoisia kuin kirjallisuuskysymyksiin annetut vastaukset. (Hoivik 2005: 57.)

Hoivik luokitteli kysymykset myös tiedonkäyttöyhteyden mukaan kysymyksiin, jotka liittyivät 1) vapaa-aikaan, 2) oppimiseen ja koulutukseen sekä 3) työhön. Hoivikin mukaan suurin osa kysymyksistä liittyi vapaa-aikaan, noin kolmannes kysymyksistä liittyi opiskeluun ja vain pieni osa ammatilliseen tiedonhankintaan. Opetukseen liittyvät kysymykset tulivat pääosin koululaisilta ja vain muutamat kysymykset tulivat korkeamman asteen opiskelijoilta. (Hoivik 2005: 54.) Vapaa-aikaan liittyvät kysymykset olivat Hoivikin mukaan erittäin vaihtelevia aiheiltaan. Yleisin oli asiakas, joka haluaa apua jonkin dokumentin jäljittämiseksi (50%). Hoivik esittää, että kysymykset voidaan luokitella praktisiin jotain selkeää ulkoista tavoitetta varten kysytyihin kysymyksiin sekä orientoiviin kysymyksiin, joita kysytään yleisen tietämyksen kartuttamiseksi. Hoivik ei kuitenkaan tutkimuksessaan tarkastele palveluun tulleita kysymyksiä eikä tarkemmin miten kysymykset jakautuivat näihin luokkiin. (Hoivik 2005: 55.)

Tässä työssä käyttämäni kysymysluokittelu on hieman erilainen kuin Nummisen ja Hovikin tutkimuksissaan käyttämät luokittelut. Tästä johtuen tutkimusten tulokset eivät myöskään ole suoraan verrattavissa keskenään. Tutkimukseni varsinaisena tavoitteena ei ole vertailu, mutta luonnollisesti pyrin myös vertailemaan tuloksiani muihin tutkimuksiin silloin kun se on mahdollista. Numminen ja Hovik tarkastelevat ja luokittelevat kysymyksiä lähinnä kysymysten laajuuden ja vaikeusasteen mukaan. Tästä johtuen kysymysten analyysit eivät juurikaan kerro siitä millaisiin tarkoituksiin ihmiset etsivät tietoa verkkotietopalveluista tai millaisiin arkielämän tilanteisiin asiakkaiden kysymykset liittyvät. Oman tutkimukseni tarkoituksena on osaltaan laajentaa tietämystämme verkkotietopalveluiden käytöstä ottamalla huomioon myös tiedonkäyttöön liittyvä näkökulma. Kysymysten laajuuden tai vaikeusasteen sijaan painotan luokittelussani ja analyysissani tiedon käyttötarkoitukseen liittyviä seikkoja.

5. iGS TIETOHUOLTOASEMA

5.1 iGS-palvelun taustat

Tutkimuksen kohteena on Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämä verkkotietopalvelu iGS Tietohuoltoasema (Information Gas Station). iGS perustettiin vuonna 2000 Bill ja Melinda Gates -säätiön myöntämällä Access to Learning -palkinnolla. Alkuperäisen suunnitelman mukaan iGS:n oli tarkoitus olla vain kahden vuoden mittainen projekti. Palvelusta saatujen hyvien kokemusten vuoksi siitä on kuitenkin tullut pysyvä osa Helsingin kaupunginkirjaston palveluvalikoimaa ja osa kirjaston rutiinityötä. (igs.kirjastot.fi) Lönnin mukaan iGS:iin tulleiden kysymysten määrä on myös kasvanut jatkuvasti. Vuonna 2007 palvelu vastasi noin 7500 kysymykseen ja palvelun sivuilla kävi noin 500 000 vierailijaa (Lönn 2008).

The screenshot shows the iGS website interface. At the top, there is a red header with the text "HELINGIN KAUPUNGINKIRJASTO" and a circular logo for "Information Gas Station". Below the header, there is a navigation bar with links: "Etusivu", "Taustaa", "Yhteystiedot", "Palaute", "Fråga vad som helst", and "Ask anything".

The main content area is divided into two columns. On the left, there is a section titled "Tietohuoltoasema" with a list of questions:

- Miksi autoja ei viedä laivalla suoraan Pietariin?
- Nuuskan maku
- Romantiikan musiikki
- Baudelairen Pahan kukat
- Liian testosteronin haittavaikutukset?

Below the list, there are links: ">Uusimmat kysymykset ja vastaukset" and ">Hae arkistosta".

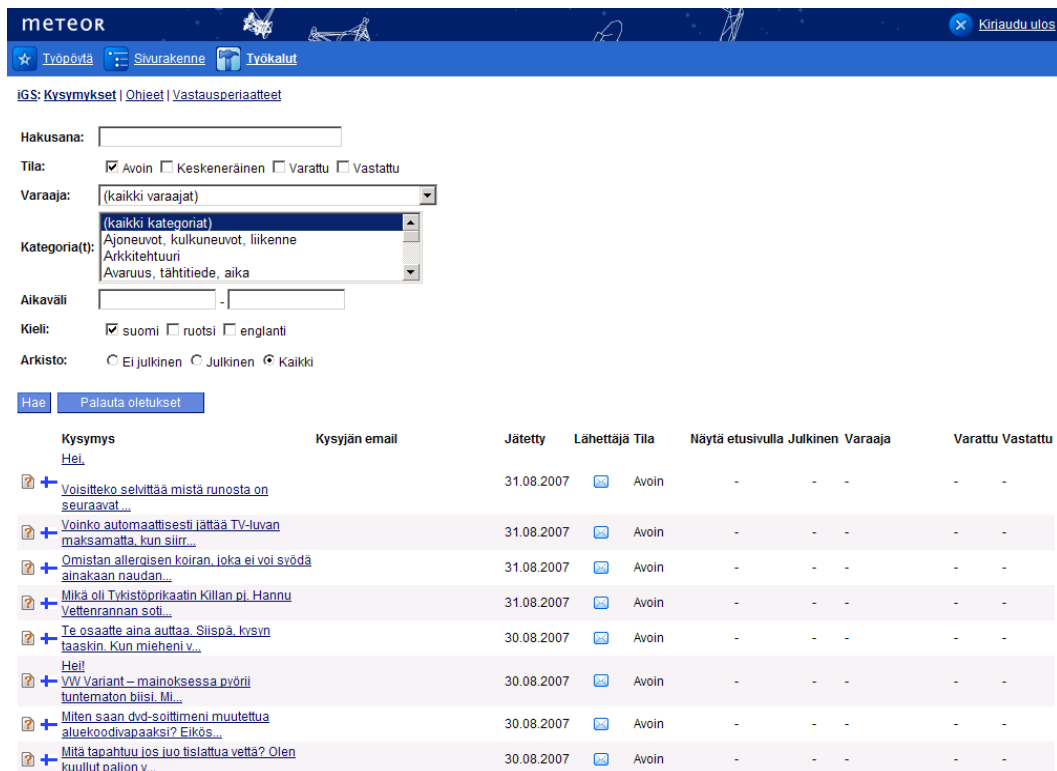
On the right, there is a section titled "Ajankohtaista" with a date "27.8.2007" and the text "Tietotynnyri Tietokirja.fi-tapahtumassa". Below this, there is a "Lähetä kysymyksesi" button and a text input field. At the bottom right, there is a "Lähetä" button and a "Tyhjennä" button. There is also a "94,0 MHz" radio icon with the text "iGS radiossa torstaisin klo 10.40".

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © Helsingin kaupunginkirjasto 2005".

KUVIO 3. iGS-palvelun käyttöliittymä (<http://igs.kirjastot.fi/>)

Käyttäjät voivat lähettää yllä näkyvän käyttöliittymän kautta mihin tahansa aiheeseen liittyvän kysymyksen (Kuvio 3). Kysymys lähetään kirjoittamalla se sivulla olevaan www-lomakkeeseen ja painamalla 'lähetä' -painiketta. Palvelu on käyttäjälle maksuton eikä sen käyttäminen edellytä kirjastokorttia tai käyttäjäksi rekisteröitymistä. Vaikka sivuilla pyydetään käyttäjän sähköpostiosoitetta, sen antaminen on vapaaehtoista. Kysymyksen voi halutessaan lähettää myös täysin anonymisti. Näin ollen kuka tahansa mistä päin maailmaa tahansa voi lähettää kysymyksiä iGS-palveluun. Kysymykset ja niihin annetut vastaukset ovat luettavissa iGS Tietohuoltoaseman www-sivuilta osoitteessa igs.kirjastot.fi. Mikäli kysyjä on ilmoittanut sähköpostiosoitteensa, vastaus lähetetään myös sähköpostitse.

Kysymyksiin vastaavat Helsingin kaupunginkirjaston työntekijät muiden päivittäisten töidensä ohella. Vastaaminen tapahtuu alla näkyvän www-pohjaisen käyttöliittymän kautta (Kuvio 4).



The screenshot shows the 'meteOR' web interface for the iGS service. It features a search form with various filters and a table of submitted questions.

Search Filters:

- Hakusana: [Empty text box]
- Tila: Avoin Keskenäriäinen Varattu Vastattu
- Varaaja: (kaikki varaajat)
- Kategoriat: (kaikki kategoriat), Ajoneuvot, kulkuneuvot, liikenne, Arkkitehtuuri, Avaruus, tähtitiede, aika
- Aikaväli: [Empty text box] - [Empty text box]
- Kieli: suomi ruotsi englanti
- Arkisto: Ei julkinen Julkinen Kaikki

Search Results Table:

Kysymys	Kysyjän email	Jätetty	Lähetetty	Tila	Näytä etusivulla	Julkinen	Varaaja	Varattu	Vastattu
Hei!		31.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Voisitko selvittää mistä runosta on seuraavat...		31.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Voinko automaattisesti jättää TV-luvan maksamatta kun siir...		31.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Omistan allergisen koiran, joka ei voi syödä ainakaan nautan...		31.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Mikä oli Tykistöprikaatin Killan pi. Hannu Vetterannan sot...		31.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Te osaatte aina auttaa. Siispä, kysyn taaskin. Kun mieheni v...		30.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Hei!		30.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
VW Variant – mainoksessa pööräi tuntematon biisi. Mj...		30.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Miten saan dvd-soittimeni muutettua aluekoodivapaaksi? Eikös...		30.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-
Mitä tapahtuu jos juo tislattua vettä? Olen kuullut pallon v...		30.08.2007	08	Avoin	-	-	-	-	-

KUVIO 4. iGS-palvelun virkailijaliittymä

Vastaajat varaavat itseään kiinnostavan kysymyksen sivulla näkyvältä listalta. Halutessaan vastaajat voivat tallentaa keskeneräisen kysymyksen ja jatkaa kysymykseen vastaamista haluamanaan ajankohtana. Kysymyksiin vastaaminen on prosessina varsin joustava. Alustavasti voisi ajatella, että vastausprosessin joustavuus osaltaan nostaa tietopalvelun tasoa. Ensinnäkin, vastaajat voivat keskittyä sellaisiin aihealueisiin, jotka tuntevat vastaavan parhaiten omaa erityisosaamistaan ja mielenkiinnon kohteita. Toiseksi iGS:n tapauksessa tietopalvelutyö on ajallisesti joustavampaa kuin perinteinen kasvotusten tapahtuva tietopalvelutyö. Näin ollen vastauksia voidaan pohtia rauhassa ja asiaan liittyvää tietoa voidaan etsiä kauemmin.

5.2 Vastausperiaatteet ja tavoitteet

Tällä hetkellä iGS:n vastausperiaatteet ovat seuraavat: 1) Kaikkiin kysymyksiin vastataan, 2) kysymyksiin annetaan suora vastaus ja 3) kysymykset ja vastaukset julkaistaan. Suorien vastauksien lisäksi iGS:n tarkoituksena on myös opastaa asiakkaita tiedonhankinnassa ja lähdekritiikissä sekä tehdä kirjaston tietopalvelua ja henkilökunnan osaamista tunnetuksi. Lähtökohtaisesti kaikkiin kysymyksiin pyritään vastaamaan jotain, myös asiattomiin. Periaatteena on kuitenkin, että esim. kouluesitelmän tekijöille ei anneta valmiita esitelmiä vaan lähteitä ja apua tiedonhankintaan. iGS:n tavoitteena on myös viihdyttää ja tapauksesta riippuen vastausten ei tarvitse olla sisällöltään tai tyyliltään tiukasti asiapitoisia vaan ne voivat olla tyyliltään myös humoristisia. Tavoitteena on, että kysymyksiä voisivat varsinaisen kysyjän lisäksi lukea myös muut asiakkaat viihdyttävänä ajanvietteenä.

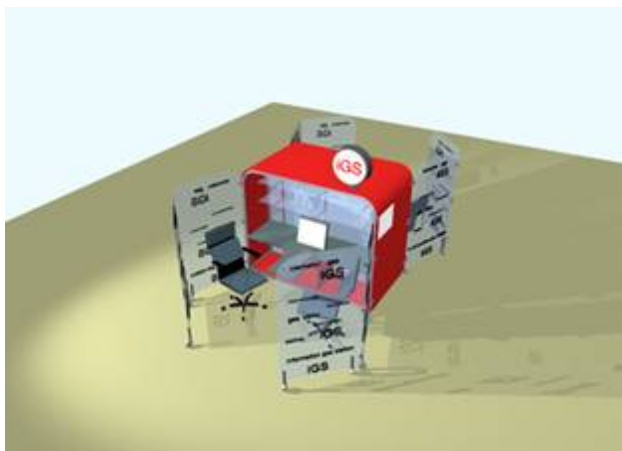
iGS:lle asetettuna tavoitteena on, että kaikkiin kysymyksiin pyritään vastaamaan kahden viikon kuluessa. Mikäli vastausta ei saada valmiiksi tässä ajassa voidaan kysyjälle lähettää väliaikatietoja asian edistymisestä. Kysyjä voidaan myös ohjata eteenpäin toiselle asiantuntijalle tai johonkin tasiakkaan tarvetta paremmin vastaavaan tietopalveluun. Erityisesti tiettyihin erityisaloihin, kuten lääke- ja oikeustieteellisiin asioihin liittyvissä kysymyksissä, asiakas pyritään ohjaamaan kyseisen

alan asiantuntijan puheille. Periaatteena on, että kaikki kysymykset julkaistaan kaikkien luettavaksi. Tilanteen mukaan kuitenkin asiattomat viestit ja erityisen henkilökohtaiset kysymykset voidaan jättää julkaisematta, jolloin ainoastaan kysyjä saa vastauksen sähköpostitse. Kysyjien henkilötietoja tai sähköpostiosoitteita ei julkaista ja viesteistä pyritään poistamaan tiedot, joista asiakkaan henkilöllisyys tulisi ilmi.

5.3 Ylen aikainen, Tietotynnyri ja Kysy Online

Varsinaisen verkkopalvelun lisäksi iGS toimii yhteistyössä radion 'Ylen aikainen' -ohjelman kanssa. Kuuntelijat voivat lähettää ohjelmaan kysymyksiään, jotka välitetään edelleen iGS-toimitukseen, joka valitsee yhden kysymyksen vastattavaksi Ylen aikaisen suorassa lähetyksessä. Tällä hetkellä viikon kysymyksen voi kuunnella Uudenmaan alueella torstaisin kello 10:40. Radiokysymykset ovat ensisijaisesti osa iGS-palvelun markkinointia ja tunnetuksi tekemistä. Radiokysymykset muodostavat vain osan kaikista kysymyksistä ja niihin valikoituvat vain mielenkiintoisimmat kysymykset. Voidaan myös olettaa, että niihin pyritään vastaamaan huolellisemmin ja seikkaperäisemmin kuin muihin kysymyksiin. Ne eivät näin ollen edusta hyvin iGS-palvelun tarjoamaa todellista palvelun tasoa. Tästä johtuen olen rajannut tässä työssä radio-kysymykset tarkastelun ulkopuolelle.

Verkkotietopalvelun lisäksi iGS-verkkotietopalvelulla on myös "tietotynnyriksi" nimetty liikkuva tietopalveluyksikkö, joka edustaa iGS Tietohuoltoasemaa ja Helsingin kaupunginkirjastoa erilaisissa tapahtumissa (Kuvio 5). Vaikkakin tietohuoltoasema liittyy nimellisesti iGS:iin, on liikkuvan tietohuoltoaseman toiminta luonteeltaan perustavasti erilaista kuin iGS:n verkkopalvelut. Sen ottaminen tarkastelun kohteeksi olisi edellyttänyt erilaista lähestymistapaa ja erilaisen aineiston keräämistä. iGS:n ydinpalvelun muodostaa verkkopalvelu, mistä johtuen olen rajannut myös liikkuvan tietohuoltoaseman tämän tutkimuksen ulkopuolelle.



KUVIO 5. Liikkuva tietohuoltoasema (<http://igs.kirjastot.fi/TaustaaLisaa/>)

'Kysy online' on Helsingin, Espoon ja Vantaan kaupunginkirjastojen yhteinen chat-teknologiaa hyödyntävä verkkoneuvonta. Palvelu tapahtuu asiakkaan ja kirjastonhoitajan välisenä reaaliaikaisena kirjoitettuna keskusteluna. Palvelu on avoinna maanantaista torstaihin kello 10-20 ja perjantaisin kello 10-16. Jouni Juntumaan mukaan kirjastossa chat on "parhaimmillaan ensimmäinen vastaanottotiski verkossa, josta asiakas ohjataan kulloinkin sopivimpaan palveluun." (Juntumaa 2005) Riippuen asiakkaan tiedontarpeesta tälle voidaan vastata välittömästi tai asiakas voidaan ohjata lähettämään kysymyksensä paremmin soveltuvaan palveluun, kuten esimerkiksi iGS-palveluun, erikoistuneeseen tietopalveluun tai fyysiseen kirjastoon.

5.4 iGS-verkkotietopalvelua koskevat tutkimukset ja selvitykset

Lukuunottamatta Helsingin kaupunginkirjaston omia raportteja ja selvityksiä iGS-verkkotietopalvelua käsitteleviä akateemisia tutkimuksia ei ole tähän mennessä tehty. Rauha Lönn (2007) Helsingin kaupunginkirjastosta on tarkastellut iGS-vastaajien ja kirjastonjohtajien näkemyksiä iGS-palvelusta. Helsingin kaupunginkirjaston verkkotietopalveluita on tarkasteltu Jouni Juntumaan (2006) raportissa "Verkkotietopalvelut Helsingin kaupunginkirjastossa". Lisäksi Juha Hälinen (2004) on tehnyt Helsingin kaupunginkirjaston toimeksiantona kandintutkielman "Kirjastojen verkkotietopalvelujen arviointi palvelun tuottajan ja käyttäjän näkökulmasta". Edellä

mainittujen lisäksi vuonna 2004 on Helsingin kaupungin kirjaston toimesta julkaistu kirjanen "Kysy mitä vain - kysymyksiä ja vastauksia" (Hälinen, Juntumaa & Linnakko 2004). Kyseessä ei kuitenkaan ole tutkimus vaan iGS-palvelun markkinoimiseen tarkoitettu kokoelma, johon on poimittu parhaita paloja iGS:iin tulleista kysymyksistä.

Lönnin (2007) tekemässä kyselytutkimuksessa selvitettiin "iGS-palvelun vastaajien näkemyksiä verkkotietopalvelutyöstä" sekä "kirjastonjohtajien näkemyksiä verkkotietopalvelutyön nykytilasta ja tulevaisuudesta" (Lönn 2007: 1) Kyselyihin vastasi yhteensä 58 iGS-palvelun vastaajaa sekä 27 kirjastonjohtajaa. Kyselyn tuloksiin täytyy kuitenkin suhtautua sillä varauksella, etteivät ne kartoita kaupunginkirjaston henkilökunnan asenteita kokonaisuudessaan. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kirjastonjohtajat sekä iGS-palvelun vastaajat. Tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu kirjaston henkilökunta, joka ei osallistu iGS-palvelun tuottamiseen. Voisi olla mielekästä kartoittaa myös kattavammin koko kirjastohenkilökunnan asennoitumista verkkotietopalvelutyöhön.

Yleisesti ottaen Lönnin tekemän tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, että suhtautuminen verkkotietopalvelutyöhön on Helsingin kaupunginkirjastossa pääosin positiivinen ja verkkotietopalvelu on laajalti hyväksytty erääksi kirjaston peruspalveluksi. Kyselyyn vastanneista kirjastonjohtajista kaikki, sekä noin 96 % iGS-palvelun vastaajista olivat sitä mieltä, että verkkotietopalvelu on osa yleisen kirjaston perustyötä. iGS-vastaajista noin 50 % oli sitä mieltä, että verkkotietopalvelutyötä myös arvostetaan ja verkkotietopalvelu työskentelyyn annetaan riittävästi aikaa. Noin 10 % oli sitä mieltä, että vaikka verkkotietopalvelutyöskentely hyväksytään, siihen ei varsinaisesti kannusteta. Vain 3 % vastaajista oli sitä mieltä, että verkkotietopalvelutyöhön suhtaudutaan kielteisesti. Noin 30 % oli kuitenkin sitä mieltä, että vaikka verkkotietopalvelua arvostetaan, siihen ei anneta tarpeeksi aikaa.

Kyselyn mukaan 76% kirjastoista osallistuu seudulliseen chat -palveluun, 84% iGS-palveluun ja 72% Kysy kirjastonhoitajalta palveluun. (Lönn 2007.) iGS-palvelun lisäksi merkittävä osa iGS-vastaajista vastasi myös Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun tullessiin kysymyksiin (84,21%) sekä seudullisena yhteistyönä toteutettavaan chat-tietopalveluun (47,37%). Kirjastonjohtajille tehdyn kyselyn mukaan 88 prosentissa kirjastoja verkkotietopalvelutyöhön osallistuu alle puolet henkilökunnasta ja 12 prosentissa kirjastoja yli puolet henkilökunnasta osallistuu verkkotietopalvelutyöhön. Kyselyn mukaan verkkotietopalvelutyötä tehdään kirjastoissa pääosin muun työn ohella sekä sille varatulla ajalla niin sanotusti sisätöinä. Vastaajista 40 % arvio käyttävänsä yhteen vastaukseen 30-60 minuuttia. Vastaajista 20 % arvioi käyttävänsä yhden vastauksen laatimiseen vähemmän kuin puoli tuntia, 32, 73 % arvioi käyttävänsä yhteen kysymykseen 1-2 tuntia ja noin 7 % vastaajista arvioi käyttävänsä yhteen vastaukseen yli kaksi tuntia. (Lönn 2007.)

Helsingin kaupunginkirjasto on mukana myös Nummisen tutkimassa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Palvelu toteutetaan 46 kunnankirjaston sekä 18 muun kirjaston tai tietopalvelun välisenä yhteistyönä. Kuten iGS:ssä asiakas lähettää kysymyksensä palvelun www-sivuilla olevan käyttöliittymän kautta. Vastaus lähetetään sähköpostitse kysyjälle sekä julkaistaan internetissä. (<http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu>). 'Kysy kirjastonhoitajalta' -palvelu on perustoiminnallisuudeltaan hyvin samankaltainen palvelu kuin iGS Tietohuoltoasema. On myös kysytty onko kahden perusominaisuuksiltaan samankaltaisen palvelun tarjoaminen perusteltua. Lönnin tekemässä kyselyssä iGS-vastaajista noin 50 % oli sitä mieltä, että iGS-palvelu ja Kysy kirjastonhoitajalta-palvelut tulisi yhdistää ja 50 % oli sitä mieltä, että ne tulisi säilyttää erillään. Vastaavasti kirjastonjohtajista 70 % oli palveluiden yhdistämisen kannalla ja vain 20 % erillään säilyttämisen kannalla. (Lönn 2007.)

En ota tässä tutkimuksessa kantaa kysymykseen tulisiko palvelut yhdistää vai pitää erillään. iGS:n ja Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun tavoitteet ja toimintaperiaatteet poikkeavat toisistaan. Tästä johtuen on mielestäni mielenkiintoista vertailla millä tavoin palveluiden käyttö eroaa toisistaan. Lounasvuoren ja Sarmelan mukaan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun "tuotokuva on takoituksella kirjastojen perinteiseen tietopalveluun viittaava. Näin palvelun kysyntää voidaan ohjata enemmän varsinaisiin tietopalvelukysymyksiin erotuksena "kysy mitä vain" -tyyppisestä tiedonhaun markkinoinnista ja kysymystarpeen luomisesta." (Lounasvuori & Sarmela 2005: 99) iGS lienee eräs esimerkki "kysy mitä vain" -tyyppisestä tiedonhaun markkinoinnista, johon Lounasvuori ja Sarmela yllä olevassa lainauksessa viittaavat. Huomautuksena yllä olevaan kysyisin onko tietopalvelun käytön tai kysymystarpeen rajoittaminen "varsinaisiin" tietopalvelukysymyksiin perusteltua? Onko kirjaston tehtävä määritellä mitä asiakkailla on lupa kysyä? Mitä asiakkaat kysyvät saadessaan luvan kysyä mitä vain?

6. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimukseni aineisto koostuu iGS-palveluun lähetetyistä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista. Aineisto on laajuudeltaan niin suuri, ettei sitä ole tutkimusekonomisista syistä mahdollista analysoida kokonaisuudessaan. Tämän vuoksi piti analyysiä varten rajata sopivan kokoinen otos. Koska tavoitteena on saada tietoa iGS:n nykyisistä ominaispiirteistä, valitsin aineiston viimeaikaisten kysymysten joukosta. Tutkimuksen aineiston muodostava otos kerättiin iGS-palvelun tietokannasta 21.1.2007 ja siihen sisältyi 1474 kysymystä. Otokseen valittiin kaikki palveluun tulleet kysymykset aikavälillä 21.11.2007-21.1.2008. Otokseen kerättiin tiedot seuraavista iGS-tietokannan kentistä:

- Kysymys
- Vastaus
- Aiheenmukainen luokitus (1-5 kenttää)
- Asiasanoitus
- Kysymyksen vastaanottamisen ajankohta
- Vastauksen lähettämisen ajankohta

Analyysiin valitsin vain sellaiset kysymykset, joihin oli lähetetty vastaus. Otokseen sisältyi 52 varattutilassa olevaa kysymystä, joihin ei oltu otoksen keräämisajankohtana ehditty vielä vastata. Lisäksi poistin aineistosta roskapostiviestit sekä iGS-ylläpidon lähettämät testiviestit. Roskapostiksi määrittelin vain sellaiset viestit, joita ei selkeästi oltu tarkoitettu kysymyksiksi (esimerkiksi viestit, joissa mainostettiin pornosivustoja). Käyttäjien lähettämiä aihealueeltaan mahdollisesti epäasiallisiksi luokiteltavia kysymyksiä en poistanut aineistosta. Analysoitavaksi jääneen otoksen kooksi tuli yhteensä 1354 kysymystä ja vastausta. Aineisto luettiin automaattisesti iGS-palvelun tietokannasta taulukkolaskentaohjelmaan, jota myös käytin aineistoni varsinaisessa analysoinnissa.

Analyysia vaikeutti se, että välillä asiakkaat esittivät yhteydenotossaan useita kysymyksiä. Useissa tapauksissa kysymykset eivät liittyneet aihealueeltaan millään tavalla toisiinsa. Esimerkiksi,

1. Kuka päätti, ja milloin, että vuorokausi vaihtuu yöllä (00.00)?
2. Mikä on sanan "vinttikoiria" alkuperä?
3. Tuntemattomassa sotilaassa mainitaan tk-terminologia ja tk-kirjallisuus, joille Vanhala naureskelee. Mitä se tk tarkoittaa??? (yrittäkää vastata edes tähän kysymykseen... olen miettinyt tätä kauan.)
4. Kumpi on vaativampaa: pohjois- vai etelänävän saavuttaminen?
5. Miksi jotkut ihmiset haluavat tietää piin arvon mahdollisimman tarkasti?

Otokseni oli niin suuri, että kysymysten hajottaminen yksittäisiksi kysymyksiksi oli mielestäni tarpeetonta. Aineistoni kokoon suhteutettuna kysymysten purkaminen olisi laajentanut kysymysten määrää vain vähäisissä määrin eikä sillä olisi ollut merkittävää vaikutusta tuloksiini. Ratkaisin ongelman siten, että analysoin kysymyksen vain yhden asiakkaan esittämän kysymyksen osalta. Valintaperusteena käytin aiheenmukaista luokkaa, jonka kysymykseen vastannut työntekijä oli valinnut. Esimerkiksi yllä esitetyssä tapauksessa vastaaja oli luokitellut kysymyksen asiakkaan esittämän toisen ja kolmannen kysymyksen perusteella luokkaan kieli, kielitiede ja sanat. Vastaavasti, jos asiakas esitti useita aihealueeltaan toisiinsa liittyviä kysymyksiä, tulkitsin kysymyksen yhdeksi kysymykseksi.

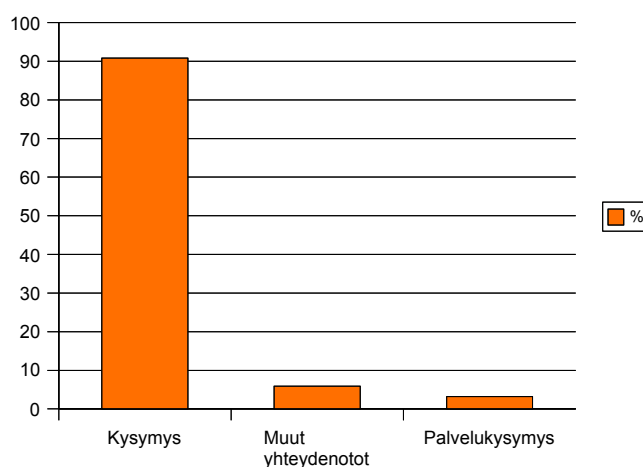
Otokseni käsittää iGS-kysymyksiä kahden kuukauden ajalta marraskuun lopusta tammikuun alkuun. Oletukseni on, että ajankohta ei vaikuta merkittävästi iGS:n käytön yleisiin ominaispiirteisiin. Tälle ajankohdalle osuu muutamia tärkeitä juhlapäiviä, kuten itsenäisyyspäivä, joulukuun alku ja uusivuosi. Ajankohtaan liittyvät aiheet näkyivät aineistossani vähäisissä määrin. Esimerkiksi muutamissa historiaan liittyvissä kysymyksissä oltiin kiinnostuneita Suomen itsenäistymiseen liittyvistä historiallisista tapahtumista. Vastaavasti muutamien asiakkaiden olivat kiinnostuneita jouluruokien resepteistä ja muista joulukuun liittyvistä asioista.

Aihealueeni ja aineistoni luonteen vuoksi on tärkeää pohtia hieman muutamia tutkimuseettisiä seikkoja. Aineiston käytössä ja julkaisemisessa otin huomioon asiakkaiden oikeuden yksityisyyden suojaan. Aineistooni sisältyi muutamia ei-julkiseen arkistoon tallennettua yhteydenottoa, joista paljastui asiakkaiden henkilötiedot. Mikäli olen käyttänyt näitä kysymyksiä esimerkkeinä, olen poistanut kyseiset tiedot niistä. Kysymysten julkaiseminen tässä tutkielmassa on mielestäni hyväksyttävää, koska iGS-palvelu ilmoittaa selvästi, että kysymykset voidaan julkaista. En ole sisällyttänyt tutkielmaan yhtään esimerkkiä kysymyksiin annetuista vastauksista. Vaikka lukijasta voisikin olla hauskaa saada vastaukset kysymyksiin, niiden sisällyttäminen olisi vienyt kohtuuttomasti tilaa ja olisi ollut useimmiten tarpeetonta. Toisaalta en myöskään halunnut kohdistaa positiivista tai negatiivista huomiota yksittäisten työntekijöiden tapaan hoitaa työtehtäviään. Tästä johtuen esitän iGS-vastauksiin liittyvät huomioni yleisellä tasolla yksilöimättä niitä tiettyihin vastauksiin tai vastaajiin.

7. TULOKSET

7.1 Varsinaiset tietopalvelukysymykset, ohjaavat palvelukysymykset ja muut yhteydenotot

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa erottelin iGS-palveluun tulleista yhteydenotoista varsinaiset tietopalvelukysymykset sekä muut yhteydenotot. Lisäksi erottelin kysymyksistä iGS:iä tai Helsingin kaupunginkirjaston muita palveluja koskevat ohjaavat kysymykset sekä palvelupyynnöt. Kaikista iGS-palveluun tulleista yhteydenotoista varsinaisiksi tietopalvelukysymyksiksi tulkitsin noin 90,8 % (1230 kpl), muiksi yhteydenotoiksi noin 5,9 % (80 kpl) ja iGS:iä ja kaupunginkirjastoa koskeviksi palvelukysymyksiksi noin 3,2 % (43 kpl). Alla näkyvä kaavio havainnollistaa kysymysten jakautumista näihin luokkiin. (Kuvio 6)



KUVIO 6. iGS-palveluun tulleet yhteydenotot.

Seuraavissa kappaleissa tarkastelen seuraavissa millaisia kysymyksiä edellä mainitut kategoriat sisältävät. "Todellisten" tietopalvelukysymysten lisäksi on mielestäni syytä tarkastella myös asiakkaiden lähettämiä muita yhteydenottoja. Vaikka asiakkaan yhteydenotto ei olisikaan luonteeltaan varsinainen tietopalvelukysymys, sitä ei silti tule pitää merkityksettömänä. Aloitan tarkastelun varsinaisista tietopalvelukysymyksistä, minkä jälkeen tarkastelen palveluun tulleita muita yhteydenottoja sekä palvelukysymyksiä.

7.2 Aiheenmukainen luokittelu

Vastaajat luokittelevat kysymykset vastaamisen yhteydessä. Alla olevassa taulukossa on esitettyä otokseni kysymysten jakautuminen iGS-luokittelujärjestelmässä. (Taulukko 12). Halutessaan vastaajat voivat myös määritellä kysymyksen useampaan luokkaan. Taulukon tiedot perustuvat vain yhteen kysymykselle määritellyyn luokkaan. Suurimmalle osalle kysymyksistä oli määritelty vain yksi luokka.

TAULUKKO 12. Kysymysten aiheenmukainen luokittelu otoksessa

Luokka	Lkm.	%	Luokka	Lkm.	%
Kielet, kielitiede, sanat	134	9,9	Matkustaminen, matkailu	13	1,0
Musiikki	75	5,5	Avaruus, tähtitiede, aika	13	1,0
Kirjailijat, kirjallisuus	67	4,9	Käden taidot, korjaaminen	13	1,0
Ruoka ja juomat	66	4,9	Taiteet	12	0,9
Lait, lainsäädäntö	62	4,6	Trivia	11	0,8
Erikoiset	60	4,4	Yhteiskunta, politiikka	11	0,8
Eläimet ja lemmikit	57	4,2	Leikit ja pelit	11	0,8
Terveystieteet, lääketiede	56	4,1	Elektroniikka	11	0,8
TV, radio, lehdet	50	3,7	Työ, työelämä	9	0,7
Ajoneuvot, kulkuneuvot, liikenne	42	3,1	Kauneus, kauneudenhoito	9	0,7
Luonnontieteet, luonto	41	3,0	Ihmissuhteet	8	0,6
Historia	40	3,0	Sää, ilmasto	6	0,4
Ihmiset	35	2,6	Uskonnot	6	0,4
Koti, asuminen	34	2,5	Matematiikka, mitat, suureet	5	0,4
Talous, yritykset, kuluttaminen	34	2,5	Ennätykset	5	0,4
Tietotekniikka	33	2,4	Matkapuhelimet, puhelimet	5	0,4
Elokuva, video, teatteri, tanssi	33	2,4	Filosofia	5	0,4
Urheilu, liikunta	21	1,6	Rajatieteet, mystiikka	4	0,3
Opiskelu, kasvatus	21	1,6	Sarjakuvat	4	0,3
Internet, sähköposti	21	1,6	Erotiikka	4	0,3
Maantiede, maat, paikat	18	1,3	Kalastus, veneily, metsästys ym.	4	0,3
Kirjastot	18	1,3	Kansat, kulttuurit	4	0,3
iGS	18	1,3	Sukututkimus	4	0,3
Tekniikka	18	1,33	Arkkitehtuuri	4	0,3
Helsinki	17	1,25	Teollisuus	3	0,2
Perinteet ja tapahtumat	16	1,18	Tilastot	3	0,2
Muoti, tyyli, pukeutuminen	16	1,18	Sota, armeija	3	0,2
Ylen aikainen (radiokysymys)	14	1,0	Ympäristö, ympäristönsuojelu	2	0,2
Kasvit, puutarha	14	1,0	Rakentaminen	2	0,2
Julkishallinto ja viranomaiset	14	1,0	Lasten kysymykset	2	0,15
Harrastukset, keräily	14	1,03	Yhteensä	1354	100

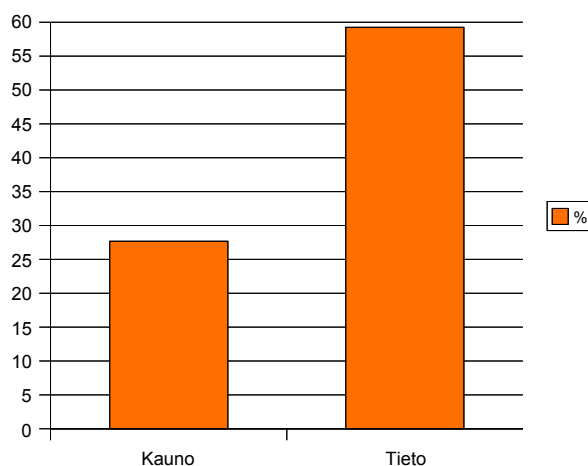
Taulukon tietojen perusteella on mahdollista muodostaa kuvaa iGS-palveluun tulleiden kysymysten keskeisistä aihealueista. Kielet, kirjallisuus ja musiikki muodostavat iGS:n aiheenmukaisen luokittelun kolme suurinta luokkaa. Nämä aihealueet kattavat yhteenlaskettuna 20,3 % kysymyksistä. Toisaalta luokituksessa on edustettuna myös hyvin paljon monia muita aihealueita kaikista yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän pääluokista. Taulukon sisällön selkeyttämiseksi suhteutin iGS-luokituksen mukaisen kysymysten jakauman yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmään (YKL).

Allaolevassa taulukossa on nähtävissä iGS:n aiheenmukaisten luokkien jakauma suhteessa YKL:n pääluokkiin (Taulukko 13). Taulukon tietoihin täytyy suhtautua sillä varauksella, että kyseinen luokitus ei ole täysin yhteensopiva suhteessa yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmään. Esimerkiksi, iGS-luokituksen kohtia 'erikoiset' tai "radiokysymykset" ei voi suoraan sijoittaa mihinkään YKL luokkaan, vaan jokainen kysymys olisi täytynyt luokitella erikseen. Toisaalta osan iGS-luokituksen luokista olisi voinut sijoittaa useaankin eri pääluokkaan. Luotin tässä omaan kokemukseeni ja aineistoni tuntemukseen ja pyrin yhdistämään luokat mahdollisimman hyvin vastaavan YKL-luokkaan. Ne iGS-luokittelun kohdat, joita ei voinut sijoittaa YKL luokkiin, on sijoitettu yllä olevassa taulukossa kohtaan 'muut' (n. 12 % kaikista yhteydenotoista).

TAULUKKO 13. Kysymysten luokittelu YKL -pääluokittain

YKL luokka	%
6. Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.	21,1
8. Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede.	15,1
5. Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede.	15,0
7. Taiteet. Liikunta. (sis. musiikin)	12,6
3. Yhteiskunta.	8,9
9. Historia	5,9
4. Maantiede. Matkat. Kansatiede.	3,8
0. Yleisteokset. Kirja-ala, Kirjastotoimi, Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus.	2,7
1. Filosofia. Psykologia. Rajatieto.	1,6
2. Uskonto.	0,4
Muut (Ei luokiteltu)	12,0

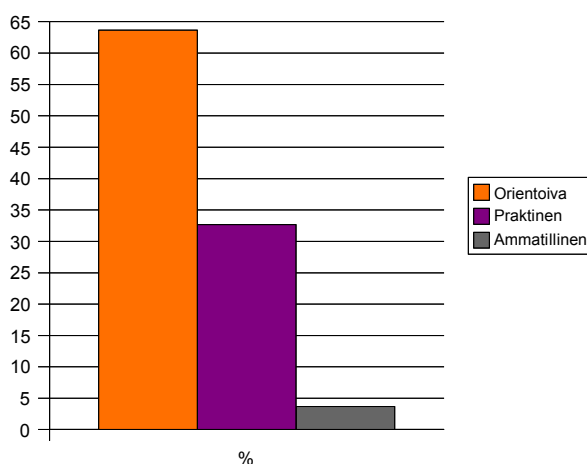
Useissa kirjastoissa vakiintunut tapa jäsentää kokoelmia on jako 'kaunoon' ja 'tietoon'. Vaikka kyseinen kahtiajaottelu onkin jossain määrin teoreettisesti arveluttavaa, se on kuitenkin kirjastomaailmalle ja useille ihmisille yleinen tapa jäsentää kirjastomaailmaa sekä todellisuutta laajemminkin. Tästä johtuen se on mielestäni myös hyvä tapa havainnollistaa iGS-kysymysluokkien jakaumaa. Tällainen jaottelu paljastaa, että vaikka kirjallisuus, kielet ja musiikki muodostivatkin iGS-luokituksen kolme suurinta luokkaa, niin kokonaisuudessaan painopiste ei ole kirjallisuudessa vaan ns. tieto-luokkaan kuuluvilla alueilla. Yhteenlaskettu prosenttiluku tieto-luokista on noin 59 %. Allaoleva kuvio havainnollistaa kysymysten jakaumaa. Luokkaa 'kauno' on kuviossa laajennettu siten, että se käsittää YKL-pääluokan kahdeksan (Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede) lisäksi pääluokan seitsemän (Taiteet. Liikunta), johon myös musiikki sisältyy. (Kuvio 7)



KUVIO 7. Kauno ja tieto

7.3 Praktiset, orientoivat ja ammattiin liittyvät kysymykset otoksessa

Analyysin toisessa vaiheessa luokittelin iGS-palveluun tulleet varsinaiset tietopalvelukysymykset (1230 kpl) praktisiin ja orientoiviin kysymyksiin sekä ammattiin liittyviin kysymyksiin. Ammattiin liittyviksi tulkitsin myös opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvät kysymykset. Luonteeltaan orientoiviksi tulkitsin noin 63,7 % kysymyksistä (783 kpl), praktisiksi noin 32,7 % prosenttia (402 kpl) ja ammattiin tai opiskeluun liittyviksi 3,7 % (45 kpl). Alla näkyvä kuvio havainnollistaa kysymysten jakaumaa näihin kysymysluokkiin. (Kuvio 8)



KUVIO 8. Praktisten, orientoivien ja ammattiin liittyvien kysymysten jakauma otoksessa.

7.4 Ammattiin ja opiskeluun liittyvät kysymykset

Olemisen jakaminen työhön ja vapaa-aikaan on eräs keskeinen nykyihmisen elämää jäsentävä dualismi ja se on myös eräs keskeinen tiedonhankinnan ja tiedontarpeiden tutkimuskenttää jäsentävä käsitepari. Tiedonhankinta ja tiedontarpeet on jaottelu *ammattilliseen* ja *ei-ammattilliseen* tiedonhankintaan. Käytettävissäni olevan aineiston pohjalta kysymysten (tai niiden representoimien tiedontarpeiden) luokittelu ammatillisiin ja ei-ammattillisiin osoittautui kuitenkin vaikeaksi toteuttaa. Kysyjät eivät useimmiten ilmaise kysymyksessään millään tavoin liittyykö kysymys ammatilliseen vai johonkin muuhun toimintaan.

Vain muutamissa kysymyksissä pyydettiin jonkin ammatin harjoittamiseen suoranaisesti tarvittavaa tietoa kuten seuraavissa esimerkeissä:

Hei, skotlantilaiselta ystävältäni Nasim Marie Jafryltä on ilmestymässä keväällä 08 esikoisromaani, jonka motoksi hän on halunnut Eeva Kilven runon "Sano heti jos minä häiritsen", luonnollisesti englanninkielisenä käännöksenä. Hänen brittiläinen kustantajansa The Friday Project on saanut Kilveltä (mahdollisesti Kilven agentilta/kustantajalta) käyttöluvan, mutta kääntäjä ei ole tiedossa, ja hänenkin tekijänoikeuksistaan on kysymys. Ystäväni mukaan käännös kuuluu "Tell me right away if I'm disturbing you, he said as he stepped inside my door, and I'll leave at once. You not only disturb me, I said, you shatter my entire existence. Welcome." Osaatteko auttaa? Kiitos!

Hei! Olen virolainen historioitsija ja tutkin Suomen-Viron talousyhteyksiä 1809 - 1869. Suomen ensimmäiseen kauppa-asiamiehenä Tallinnassa toimi Gustva Fredrick von Böning(h). Tuon ajan lehdissä häntä on nimitetty lisäksi venäläisillä arvonimeillä (esim. kollegioasessori, myöhemmin hovineuvos) myös varakonsuliksi, konsuliksi ja asessoriksi. Mitä nämä arvonimet tuolloin tarkoittivat? Kiitos!

Tulkitsin ammatillisiksi kysymyksiksi myös muut kysymykset, jotka liittyivät työelämään. Aineistossani oli muutamia allaolevan kaltaisia työelämän piiristä tulevia kysymyksiä, jotka koskivat työelämään liittyviä yleisiä asioita kuten työlainsäädäntöä, työehtosopimuksia ja työturvallisuutta.

Terve! Työskentelen Luotsausliikelaitoksella ja haluaisin tietää miten menetellään kun saimme viime palkassa 30.11) ns. "Liittorahan". Palkkakuitissa se oli nimellä Palkkio.. Summa oli 200€. Nyt kuitenkin kävi ilmi että kun työsuhteeni päättyy Luotsausliikelaitoksella 31.12.2007 (omasta pyynnöstä), he perivät kyseisen palkkion seuraavassa palkassa ilmeisesti kokonaan.. eikö palkat makseta tehdystä työstä? Voiko he tehdä näin? syy rahan takaisin perimiseen oli se, että työsuhde pitää kestää johonkin asti maaliskuuta 2008.. Päivää en nyt muista.. Kukaan esimiehistä ei kuitenkaan kertonut tätä etukäteen.. Vastausta odottaen

Jos työntekijä menee sellaiseen työpaikkaan töihin missä on ns. kiinteä kuukausipalkka ja ylitoita ei tunneta. Saako/voiko viikottaisen työajan esim. 40h päälle menevät työtunnit pitää esim. liukumina pois? Vai onko tämä työpaikka kohtainen juttu? Mitä sanoo työaikalaki paljonko noita tunteja voi yleensä teettää työntekijällä päivää/kuukautta kohti?

Ammattiin liittyviin kysymyksiin sisällytin myös opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvät kysymykset. Opintoihin ja koulunkäyntiin liittyviä kysymyksiä olikin aineistossani enemmän kuin ammatilliseen toimintaan liittyviä kysymyksiä. Opiskelijat ja koululaiset kysyivät tyypillisesti mm. ohjeita lähdeviittausten tekemiseen sekä aineistoa esitelmiin tai tutkielmiin. Osalla taas perimmäisenä motiivina oli halu päästä helpommalla koulutyön asettamista vaatimuksista, kuten seuraavista kysymyksistä jälkimmäinen, joka vaikuttaa olevan suora lainaus koulukirjasta.

Teen tutkielmaa, jota varten löysin hyvän ja kattavan nettisivuston, jolle on kerätty tietoa aiheestani. Voinko käyttää lähdeviittauksena pelkästään tätä sivustoa, vai pitäisikö minun merkitä myös lähteet, joita sivusto on käyttänyt, koska ne ovat selkeästi näkyvillä?

Elämää on vaikea määritellä koska mikään yksittäinen seikka ei tee esineestä elävää. Eliöillä on kuitenkin yhteisiä ominaispiirteitä, jotka erottavat ne elottomasta luonnosta. Näiden yhteisten tekijöiden avulla voidaan ainakin kuvailla elämän ilmiötä. Nimeä näistä kaikkia eliöitä yhdistävistä tekijöistä kuusi ja selvitä lyhyesti kunkin merkitys eliölle.

Varsinaisten koulunkäyntiin liittyvien kysymysten lisäksi aineistooni sisältyi myös muutamia muita koulumaailmasta tulevia kysymyksiä kuten, "Miksi joululoma on niin lyhyt?" tai "Miksi koulussa opetetaan fysiikkaa! Mihin sitä muka tarvii?". Näitä koululaisen tuskaisia huudahduksia tärkeämpinä ja käytännöllisempinä voi pitää opintoneuvontaan ja ammatinvalintaan liittyviä kysymyksiä (edellä mainitut esimerkit eivät sisälly ammattiin liittyvien kysymysten luokkaan). Osa kysyi opiskeluun tai työhön liittyviä yksittäisiä fakta-tietoja. Toiset taas halusivat laajempaa perustietoa liittyen ammatin ja opiskelupaikan valintaan. Muutamat kysymyksistä olivat erittäin

laajoja ja taustalla oli nähtävissä myös muita elämänhallintaan liittyviä ongelmia, jotka edellyttäisivät opintoneuvonnan ja ammatinvalinnan ohjauksen ohella myös muuta monialaista neuvontaa ja tukea. Alla on muutamia esimerkkejä opintoneuvonta ja ammatinvalinta kysymyksistä.

Moikka! Mistä paikoista (Helsingissä) voisi suorittaa hygieniapassi kokeen?

Hei! Olen kiinnostunut kulttuurintuottajan koulutuksesta (AMK). Minkälaisiin tehtäviin valmistuneet kulttuurintuottajat yleisimmin päätyvät? Voiko kulttuurintuottaja työskennellä museotalalla? Kuinka suuri osa kulttuurintuottajista keskimäärin työskentelee johtoasteen tehtävissä? Millaista palkkaa kulttuurintuottajat nauttivat?

terve.. Joitain kouluja käyty, puu-artsaani, tietokone asentaja ei valmistunut, ei ollut kovin hyvä koulutus, elektroniikka-asentaja.. Ei kuitenkaan mitään työkokemusta, ei suuremmin hyötyä. Onko Oulussa aikuiskoulutusta, tuo tietokone asentaja oli aikuiskoulutus. Koska Oulu on suurempi kaupunki, voiko olettaa että saisi jopa työharjoittelupaikan. Hyvä esimerkki on koulusta juttu, työkokemus on tärkeämpää kuin koulun käyminen. Juttua en jaksanut rueta kirjoittamaan. Olen jotenkin pahassa paikassa, vaikka oliskin joitain kouluja oltu, et siltikään pääse minnekään kun ei ole työkokemusta yhtään. Onkohan mitään koulujakaan..Miten on Oulusta esim linja-auto yhteydet muualle Suomeen. Koskapa en omista autoa, pystyykö asuntoa etsimään etänä Oulusta. Asia muodostuu aika hankalaksi tuon takia lähtä.. Mistä löytyisi jokin siivousyritys, ei ehdi siivota. - vaikka matkustajakodin kanssakin voi neuvotella pitkän oleskelun halvemmasta hinnasta - ja missä pääsisi työn syrjään. Tuntemattomaan kaupunkiin muuttaa en tiedä paikkoja missä on työvoimatoisto ja muut, mutta en näe täälläkään mitään. Aika karua olisi asua matkustajakodissa. Ei täältä saa mitään olen yrittänyt kysyä työharjoittelupaikkaa, mutta etpä saa niitäkään. Voi hyvin kirjoittaa että työttömyys on tuhonnut kaiken. Noitakin harjoittelupaikkoja kysynyt niin pitkältä aikaväliltä. Lisähuomautuksena ei aiheeseen kuuluva mutta laittamassa paperikoneenkin kiinni kymmeneksi kuukaudeksi. Tuosta voi ehkä arvata kaupungin. Joka tapauksessa minun pitää kuitenkin joskus muuttaa, asunto on jo vanha, ehkä ensi kesän jälkeen jo remontissa. Paha virhe oli myöskin jäädä tänne vuonna 2002, kun olisi pitänyt muuttaa pois, puu-artsaani koulun jälkeen. Ikää neljännesvuosisata, en ikinä ole tehnyt mitään työtä täällä, jollain tapaa jo haitata. Kirjoitella liian pieneltä 17 tuuman kuvaputkinäytöllä. Ei tämä ole hauskaa aikaa, hukattu vuosi taas takanapäin.

Asiakkaat paljastavat lähettämässään kysymyksissä erittäin vaihtelevasti tietoa kysymyksensä kontekstuaalisista seikoista. Toiset kysyjät kertovat yksityiskohtaisesti itsestään, elämäntilanteestaan ja siitä mihin tarkoitukseen hakevat tietoa. Vastaavasti toiset kysyjät kertovat itsestään ja tarkoituseristään hyvin vähän. Edellä mainituista syistä iGS-palvelun ammatillisen ja ei-ammattillisen käytön suhteellisista määristä esittämiini lukuihin täytyy suhtautua varauksella. Yleisenä johtopäätöksenä voi mielestäni kuitenkin suhteellisen turvallisesti väittää, että vain vähäinen määrä iGS-palvelun käytöstä liittyy ammatilliseen toimintaan. Hieman suurempi osuus palvelun käytöstä on opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyvää. Suurin osa käytöstä on luonteeltaan ei-ammattillista arkipäiväistä tiedonhankintaa.

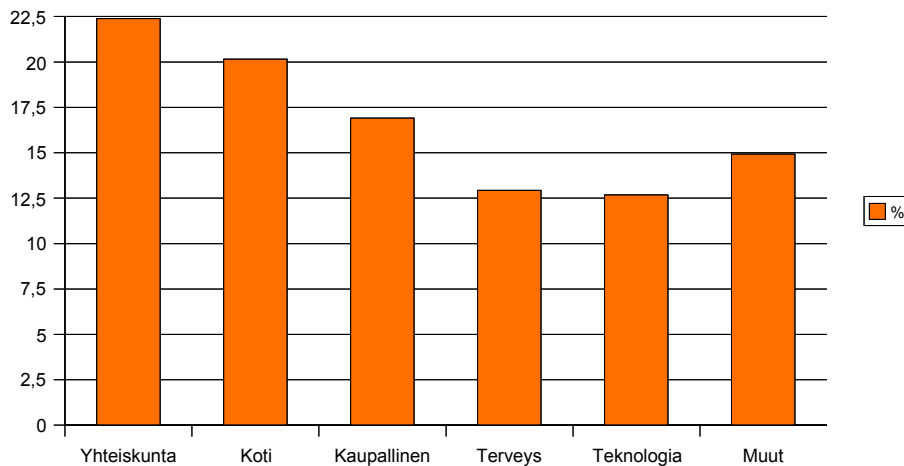
7.5 Praktiset kysymykset

Sijoitin kysymyksistä 32,7 % (402 kpl) luokkaan praktiset kysymykset (Kuvio 9). iGS:n aiheenmukaisessa luokittelussa keskeisiä aihealueita olivat lait ja lainsäädäntö (11,4 %), ruoka ja juomat (10,95%), terveydenhoito (8,96 %), tietotekniikka (7,21 %) sekä koti ja asuminen (6,97 %). (Taulukko 13)

TAULUKKO 14. Praktisten kysymysten 5 suurinta aihealuetta

iGS-luokittelu	Kpl	%
Lait, lainsäädäntö	46	11,44
Ruoka ja juomat	44	10,95
Terveydenhoito	36	8,96
Tietotekniikka	29	7,21
Koti, asuminen	28	6,97
Yhteensä	183	45,52

Oma luokitteluni vastaa pääkohdiltaan iGS:n aiheenmukaisen luokittelun keskeisiä alueita. Luokittelin praktiset kysymykset seuraaviin alaluokkiin: 1) yhteiskunta, 2) koti ja asuminen, 3) kuluttaminen 4) terveys ja 5) teknologia sekä 6) muut kysymykset. Suurimman alaluokan muodosti alaluokka yhteiskunta, johon sijoitin 22,4 % (90 kpl) kysymyksistä. Toiseksi suurimman alaluokan muodostivat kotiin, kodinhoitoon ja asumiseen liittyvät kysymykset, joita oli praktisista kysymyksistä 20,2 % (81 kpl). Kolmanneksi suurimman luokan muodostivat kuluttamiseen liittyvät kysymykset, joita oli 16,9 % (68 kpl) praktisista kysymyksistä. Luokkaan terveys sijoitin 12,9 % (52 kpl) kysymyksistä ja luokkaan teknologia 12,7 % (51 kpl). Selvitän tapauskohtaisesti, mitä sisällytin kuhunkin kysymyskategoriaan. Allaoleva kuvio havainnollistaa kysymysten jakautumista edellä mainittuihin luokkiin (Kuvio 9).



KUVIO 9. Praktisten kysymysten aihejakauma.

Luokkaan muut kysymykset sijoitin sellaiset kysymykset, joita ei voinut sijoittaa mihinkään edellä mainituista muista praktisten kysymysten luokista. Kysymykset käsittelivät harrastuksia, ihmissuhteita, matkailua ja lukuisia muita vapaa-aikaan ja arkielämään liittyviä aiheita.

eimme "ullakkolöydön": ikivanhoja sarjakuvia, mm. Aku Ankan 1952-vuosikerta lähes kokonaan! Siihen siis kuuluu myös tämä "Lumikki" 9B-numero!! Kysyisinkin, että millä tavalla nämä sarjakuvat olisi syytä säilyttää?

Uusi ystäväni änkyttää melko pahasti ja olen miettinyt, että onko parempi, että käyttäydyn kuin en huomaisi mitään vai sanonko ääneen sanan, jota tiedän hänen yrittävän sanoa? En ole kehdannut häneltä kysyä, etten vain loukkaisi. Asia ei sinällään minua haittaa, mutta kumpi olisi hänen kannaltaan parempi?

Nyt iski epävarmuus. Olen ollut ulkomailla kuukausia ja ostin paluulipun silloin joskus samalla kuin tulinkin tänne. Pitäisikö minun nyt vielä tarkastaa jostain, että lento todella edelleen on olemassa vai voinko vain mennä lentokentälle? Ja lippu on sellainen itse tulostettu e-lippu, kai se toimii ihan niin kuin Suomessakin?

Näille kysymyksille on varsin vaikea löytää yhtenäistä nimittäjää ja kysymysten jakaminen pieniin muutaman kysymyksen luokkiin ei ollut mielekästä. Tästä johtuen en tarkastele luokkaan 'muut kysymykset' sijoittamiani kysymyksiä tarkemmin.

7.5.1 Yhteiskunta

Arkipäiväinen elämä edellyttää monenlaista tietoa viranomaisten toiminnasta sekä yhteiskunnallista olemista säätelevän lainsäädännön tuntemista. Aineistooni sisällyvistä kysymyksistä kuului noin 22 % tähän luokkaan. Määrittelin tähän luokkaan laintulkintaa edellyttävät kysymykset sekä kysymykset, joissa haluttiin selvennystä viranomaisen tai siihen verrattavan kanssa asiointiin. Laintulkintaa edellyttävät kysymykset liittyivät mm. liikennelainsäädäntöön, asumiseen, perinnönjakoon, perheasioihin kuten huoltajuuteen ja isyyden selvittämiseen sekä verotukseen. Neuvoja kaivattiin myös erinäisten viranomaisten kanssa asiointiin, sosiaalisten etuuksien hakemiseen sekä verotukseen sekä liittyvissä asioissa.

Mitä pitäisi tehdä jos lapsen isä on ulkomaalainen ja itse olen suomalainen, mutta haluaisin että lapsen isä joutuu myös kantamaan vastuuta lapsesta, jonka tämä myös itse halusi. Nyt kuitenkin isä katosi kotimaahansa enkä saa tähän yhteyttä. Päteekö Suomen isyyslaki myös tämän ulkomaalaisen isän kohdalla? En tiedä kyseisen henkilön kotiosoitetta hänen kotimaassaan. Tiedän ainoastaan etu- ja sukunimen, kaupungin ja syntymäajan. Alkaako kukaan selvittämään hänen osoitettaan?

1) Mistä ja miten saadaan terveydenhuollosta korvaus vanhuksen turvarannekkeen hankinnasta? 2) Mistä ja miten saadaan ns. erityiskustannuksena korvaus em. laitteen kuukaus- ym käyttömaksuista?

Hei ennen kun hankin oman tilin niin riittääkö siihen kelakortti vai pitääkö olla joku muu " ID" Pitäisi siis avata oma tili Nordealta. Plus, paljonko maksaa näöntarkastus mistä tahansa, sekä voisiko sossu maksaa esim linsit tai lasit?

Mielenkiintoisena ajankohtaisena aihealueena tässä luokassa mainittakoon tekijänoikeuksiin liittyvät kysymykset. Tekijänoikeuksiin liittyvät asiat ovat olleet viime aikoina vahvasti esillä suomalaisessa julkisuudessa. Tekijänoikeuksia koskevaa lainsäädäntöä on muutettu vastikään ja julkisuudessa on puhuttu paljon laittomasta kopioinnista ja piratismista. Tämän keskustelun kaikuja oli nähtävissä myös monien asiakkaiden kysymyksissä. Useat asiakkaat kaipasivat apua tekijänoikeuksia koskevan lainsäädännön tulkinnassa. Esimerkiksi,

Saako Finlandia - hymniä laulaa laillisesti ilman että rikotaan teosto tai kuvasto ymn. oikeuksia? Voidaanko kyseistä Finlandia - hymniä laulaa Itsenäisyyspäivän juhlissa ympäri Suomea vapaasti? Finlandia - hymni. Säiv. Jean Sibelius. San V.A. Koskenniemi, 2:säk. mukaellut tuntematon. Copy write by Breitkopf & Härtel, Wiesbaden - Leibzig. Kustannusoikeus Suomessa: Warner/Chappell Music Finland oy. --

Tähän luokkaan sisältyvistä kysymyksistä merkittävä osa oli sellaisia, että niitä voidaan pitää luonteeltaan välttämättöminä ei-ammattillisina kysymyksinä. Asiakkaan kannalta tähän luokkaan sisältyvät tiedontarve voi olla luonteeltaan erittäin kriittinen ja niillä voi olla elämän kannalta erittäin huomattavia vaikutuksia.

7.5.2 Koti

Noin 20 % praktisiksi tulkitsemistani kysymyksistä tuli kodin ja asumisen piiristä. Sisällytin tähän luokkaan laaja-alaisesti kaikki kodin huoltoon ja kotitalouteen liittyvät kysymykset. Kotiin liittyviksi määrittelin myös lemmikkieläinten hoitoon liittyvät kysymykset. Kodin piiriin sisällytin myös ruuan laittoon ja valmistamiseen liittyvät käytännölliset kysymykset, mutta en kuitenkaan ruuan tai ravinnon terveydellisiin vaikutuksiin liittyviä kysymyksiä, jotka määrittelin terveydenhoitoon liittyviksi kysymyksiksi. Hyötyeläinten hoitoon liittyviä käytännöllisiä kysymyksiä ei sisältynyt aineistooni yhtään kappaletta. Kodin piiriin kuuluvat kysymykset liittyivät mm. jätehuoltoon, kodintekstiilien hoitamiseen, siivoamiseen ja kodintekniikkaan. Alla muutamia tyypillisiä esimerkkejä tämän luokan kysymyksistä.

Hei, sain lahjaksi muutamia nahkaisia huonekaluja, jotka ovat olleet muutaman vuoden kellarisäilytyksessä. Nyt nahasta irtoaa runsaasti väriä ja yhdestä kädetkin tulevat tahmeaksi. Miten saisin nahan puhtaaksi ja sellaiseksi, että siitä ei irtoa väriä?

Kysymys koskee kastikkeiden ja keittojen kaatamista viemäriin. Pitääkö paikkansa väite että kastikkeet ja keittojen loppuja ei pitäisi laittaa WC:n pöntöstä viemäriin. Miksi ei ja mitä haittaa siitä on? Mihin sitten kastikkeet ja sopat sitten pannaan jos niitä ei voi kaataa viemäriin?

Hei, Voiko omena- ja muiden hedelmäpuiden runkoja sivellä millään aineella (esim. jokin menthol-pitoinen aine kuten suuvesi?), joka tekisi ne vastenmielisiksi jäniksille? Onko muita konsteja torjua rusakoita kuin runkojen mekaaninen suojaaminen? Esim. alaoksia on vaikea suojata peittämällä, joten muut keinot olisivat tarpeen. Kiitos etukäteen!

Viisitoista vuotiaan maatiasikissani vatsa kurisee oudosti, vaikka hän olisi saanut ruokaa juuri. Itse epäilin matoja, mutta olen antanut hänelle matokuurin. Mikä voisi olla syynä?

Kotiin ja kodinhoitoon liittyviä tiedontarpeita ei voi pitää luonteeltaan yhtä kriittisiä kuin esimerkiksi yhteiskunnalliseen toimintaan tai terveyteen liittyviä tiedontarpeita, kuitenkin tähän

luokkaan sisältyviä tiedontarpeita voi mielestäni pitää tärkeinä. Merkittävä osa vapaa-ajastamme kuluu arkipäiväisten kodinhoitoon liittyvien pienten ja suurten käytännön ongelmien parissa ja tavat, joilla niistä selviämme vaikuttavat merkittävästi jokapäiväiseen elämäämme.

7.5.3 Kuluttaminen

Arkipäiväisten kulutuspäätösten tekeminen ei edellytä pelkästään riittävää varallisuutta vaan myös monenlaista informaatiota. Kuluttamiseen tarvittava informaatio muodosti erään praktisten kysymysten osa-alueen. Noin 17% praktisista kysymyksistä (68 kpl) liittyi kuluttamiseen tarvittavaan informaatioon. Suurin osa näistä kysymyksistä (68%) liittyi jonkin kaupallisen tuotteen myyjän tai palveluntarjoajan paikantamiseen eli siihen mistä kyseessä olevan tuotteen tai palvelun voi hankkia. Monissa kysymyksissä haluttiin tietää mistä tai miten jonkin televisiossa nähdyn tuotteen voi hankkia. Jonkin verran oltiin myös kiinnostuneita tuotteiden hintatiedoista ja hintavertailuista. Lisäksi määrittelin tähän luokkaan kysymykset, joissa haluttiin saada tietoa erilaisten kaupallisten valmisteiden tuotetiedoista. Alla muutamia esimerkkejä tähän luokkaan sisällyttämistäni kysymyksistä:

Heippa, Mistä voi ostaa Kotikadun Ninni ja Teemu Luotolan keittiössä olevia kukkaverhoja? Valokuva löytyy Kotikadun kotisivuilta -> Kulissien takana -> jaksot 400- (Kahdennenkymmenentoisen [22] kuvaparin kohdalta) Kiitos vaivannäöstä, Kirsi

Hei Isäni täyttää 50 vuotta ensi keväänä ja haluaisin hankkia hänelle samanlaisen kävelykepin kun oli isomummullani. Myydäänkö Suomessa missään sellaisia hieman tyylikkäämpiä juhkakävelykeppejä. Isomummuni kävelykeppi oli musta ja siinä oli hieman käyrä, hopeoitu kahvaosa.

Mikä on Nokia 3500 classic puhelin mallin hinta: soneralla, dnalla, ja elisalla? Vai onko kaupoissa hinta vaihteluita? Valitettavasti en ole itse ssanut selvää. Tarkoitan ihan pelkkää puhelinta en kyttyä.

Meiran Karkeakiteinen Merisuola -pakkauksesta ei käy ilmi, mistä päin maailmaa heidän suolansa tulee. Tietäisitteköhän te? Kiitos etukäteen.

Haasio (1999: 47) määrittelee myös kuluttamiseen liittyvät tiedontarpeet välttämättömiksi ei-ammattillisen tiedontarpeen alueiksi. Haasio tarkoittaa lähinnä sitä, että tänä päivänä merkittävä osa toimintakykyä ylläpitävistä välttämättömistä hankinnoista, kuten päivittäiset ruokaostokset, on mahdollista tehdä verkon välityksellä. Kuluttamiseen tarvittaviin tiedontarpeisiin sisältyi kuitenkin vähäisissä määrin tiedontarpeita, joiden voi kohtuudella ajatella olevan toimintakykyä ylläpitäviä välttämättömiä tiedontarpeita. Esimerkiksi Kari Tapion nimikirjoituksella varustettua plektraa tai TVssä nähtyjä kukkaverhoja, ei voi mielestäni kohtuudella pitää toimintakykyyn vaikuttavina välttämättömiä hankintoina. Niillä voi kuitenkin olla kysyjälle suurtakin henkilökohtaista merkitystä. Vaativimpien kulutus päätösten tekemisessä esimerkiksi hintavertailutiedolla voi olla kysyjälle myös merkittäviä taloudellisia vaikutuksia.

7.5.4 Terveys

Omasta fyysisestä hyvinvoinnista huolehtimista ja siihen liittyviä tiedontarpeita voidaan pitää erittäin tärkeinä asioina kenen tahansa elämässä. Luokittelin terveyteen liittyvät kysymykset kahteen ryhmään: 1) akuutit ja mahdollisesti kiireiset terveydentilaan liittyvät kysymykset sekä 2) terveydenhoitoon liittyvät yleiset kysymykset. Otokseeni sisältyi jonkin verran akuutteja terveydentilaan liittyviä kysymyksiä. Esimerkiksi,

Nivelet kipeinä ja limaa kurkussa/nenässä, onko minulla jonkin sukupuolitaudin jälkitauti?

moi ! mulla on pitkään (n. 3kk) ollut kutinaa alapäässä. hiivaa ei ole, testi on otettu ja olen käynyt gynellä monesti. kerran antoi zidoval -kuurin kun ei ollut varma bakteeritulehduksesta, sen käytin n. 2 vk sitten ns. kaiken varalta. olen käyttänyt maitohappobakteereja ja voiteita. maitohapot lievittää oloa hiukan, mutta kun lopetan niiden käytön, valkovuoto on todella limaista ja melko runsasta ja se tuntuu aiheuttavan kutinaa ulkosynnyttimissä. outoa valkovuotoa on ollut n. 2kk. olen syönyt terolut pillereitä kuukautisten säännöllistämiseksi 3 kuuria, ja lopetin ne kuukausi sitten. johtuuko omituinen vuoto terolut -pillereistä? olen aika hermona tilanteen suhteen koska se ei tunnu helpottuvan millään.

Suurin osa terveyteen liittyvistä kysymyksistä ei kuitenkaan liittynyt akuutteihin terveydelliseen ongelmiin. Tyypillisempiä kysymyksiä tässä luokassa olivat terveyteen ja kehoon muulla tavoin liittyvät yleisemmät huolenaiheet. Elintarvikkeiden ja muiden tuotteiden terveydelliset vaikutukset huolestuttivat monia. Luokittelin terveyteen liittyviksi kysymyksiksi myös terveydenhuoltopalveluihin liittyvät kysymykset. Alla on muutamia esimerkkejä terveyteen liittyvistä kysymyksistä.

Hei, Minulla on ongelma, johon en ole löytänyt vastausta googlaamalla, enkä tuttavieni kautta: Pidän kovasti Amerikansalaatista (Jäävuorisalaatti). Usein salaatinlehdissä on pieniä, täsmällisiä vaaleanruskeita pilkkuja lehtien juuressa, joskus laajaltikin. Salaati on niistä huolimatta napakkaa, raikasta ja hyvänmakuista. Ongelma on, että rakas puolisoni haluaa hävittää kaikki pilkulliset salaatit, joten nuukana ja leväperäisenä miehenä hotkin ne häneltä salaa jo ennalta, jos vain ehdin. Kysymys kuuluu - vaarannanko terveyteni? Mistä pilkut johtuvat ja onko niistä haittaa? Oireita en ole vuosien varrella saanut, vaikka allergikko olenkin. Ystävällisin terveisin Ympäripyöreä

Mitä haittavaikutuksia hiusalan kemikaaleilla voi olla ihmisille? ja miten niitä ehkäistään? Entä mistä tietää, että mitkä tuotteet ovat terveydelle haitallisia?

Saako hepatiitti rokotteen suoraan terveydenhoitajalta terveyskeskuksessa vai lääkärin kautta. Paljonko se maksaa? Miten on laita kohdunkaulansyöpärokotteen kanssa, sitä kai vain yksityisiltä?

Hei Olen 13-vuotias poika ja murrosikä ei ole varmaankaan alkanut. Olen koukussa itsetyydytykseen penikseni avulla. Peniksessessäni ei ole karvoja ja se on lepotilassa 6cm + siemenneste on läpinäkyvää. Välillä kun itsetyydytän itseäni siemennesteen mukana tulee verta. Onko tämä vaarallinen harrastus? :o

Terveydenhoitamiseen liittyvistä kysymyksistä merkittävää osaa voidaan pitää luonteeltaan välttämättöminä ja erittäin tärkeinä tiedontarpeina. Ylläolevista esimerkeistä selviää, että monet terveyteen liittyvistä kysymyksistä ovat luonteeltaan varsin henkilökohtaisia ja intiimejä. Perinteisessä kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelussa niiden kysymistä voidaan ujustella. Perinteisessä kirjastoympäristössä asiakas ehkä pyrkisi ensisijaisesti etsimään tällaisiin aiheisiin liittyvää kirjallisuutta itsenäisesti kirjastonkokoelmista.

7.5.5 Teknologia

Noin 12 % (50 kpl) kysymyksistä liittyi erilaisten teknologioiden käyttämiseen. Luokkaan ei kuitenkaan sisälly kirjaston tai iGS-palvelun sivustojen käyttöön liittyviä kysymyksiä. Niihin liittyvät kysymykset sisällytin luokkaan palvelukysymykset. Kysymyksistä suurin osa (noin 44 %) liittyi yleisesti tietokoneen käyttöön, kuten erinäisten ohjelmistojen käyttöön. 28 % kysymyksistä liittyi internetin käyttöön. Kysymykset käsittelivät verkkoyhteyksiin ja internetin käyttöön liittyviä teknisiä ongelmia ja yksittäisten internet-palveluiden käyttämiseen liittyviä ongelmia. Siirtyminen "digi-aikaan" oli myös nähtävissä ajankohtaisena ilmiönä. Noin 12 % kysymyksistä liittyi digi-boxien käyttämiseen. Noin 16 % kysymyksistä liittyi muuhun teknologiaan kuten matkapuhelimiin, DVD-, CD- ja mp3-soittimiin. Alla muutamia tyypillisiä esimerkkejä tähän ryhmään sisällyttämistäni kysymyksistä:

Kannettavallani on ärsyttävä tapa mennä itsekseni päälle, joskus heti sammuttuaan, joskus tuntien päästä, joskus en saa sitä ollenkaan suljettua. Olen yrittänyt kaikkea mahdollista, onko vika asetuksissa vai missä?

Miten saan asennettua Abode Shockwave Playerin, kun se aloittaa asennuksen, mutta mitään ei tapahdu sen jälkeen?

Miten saan itseni pois facebookista. En halua olla siellä hetkeään. Mitä pitää klikata?

Hei! Kuinka voi poistaa matkapuhelimen sanakirjassa esiintyvän väärinkirjoitetun sanavaihtoehdon.

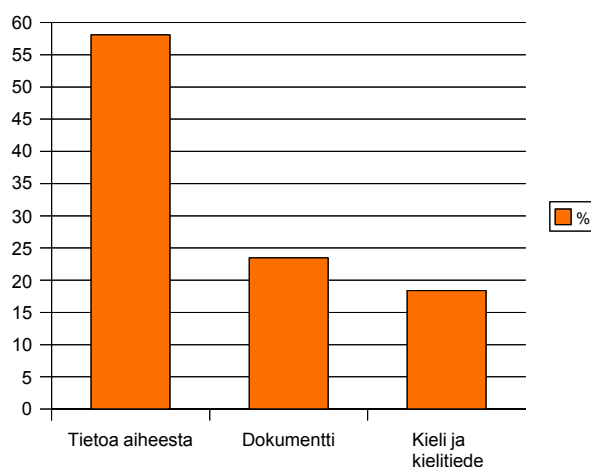
Minulla on Topfield 6000 coc kaapeli digiboxi. Kun katson Eurosport kanavaa niin selostus tulee kahdella kielellä päällekkäin yleensä Suomi ja Englanti. Tämä sama ongelma oli aikaisemmin mut nyt en enää muista miten asia korjaantu. Boxi on juuri päivitetty huollossa. Mitä teen asetuksissa?

Myös teknologiaan ja sen käyttämiseen liittyviä tiedontarpeita voi pitää mielestäni tärkeinä ja osin välttämättöminä tiedontarpeina. Suurin osa teknologiaan liittyvistä kysymyksistä liittyy erilaisiin kaupallisiin tuotteisiin ja palveluihin kuten ohjelmistoihin, internet-palveluihin ja laitteistoihin.

Mielenkiintoista on, missä määrin näiden palveluiden tuottajien tulisi itse tarjota asiakkaille helposti löydettävissä ja saatavilla olevaa informaatiota omien tuotteidensa käyttämisestä. Ainakin iGS-palvelun kysymyksiä tarkastellessa vaikuttaisi siltä, että useat kaupalliset toimijat eivät huolehdi riittävästi tästä vastuualueesta.

7.6 Orientoivat kysymykset

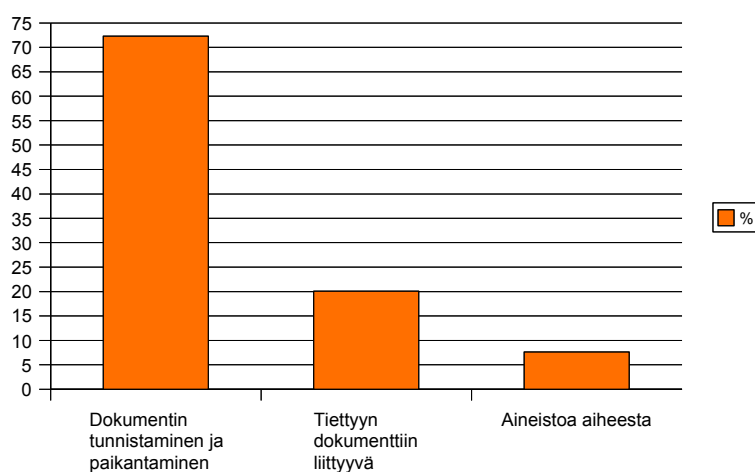
Luokittelin orientoiviksi kysymyksiksi tulkitsemani yhteydenotot seuraaviin kolmeen alaluokkaan: 1) tietoa aiheesta 2) dokumenttikysymykset ja 3) kieli ja kielitiede. Suurimman alaluokan muodosti tietoa-aiheesta, johon sisältyi noin 58,1 % (455 kpl) orientoivista kysymyksistä (34 % kaikista yhteydenotoista). Toiseksi suurimman luokan muodostivat dokumenttikysymykset, joka käsitti noin 23,5 % (184 kpl) orientoivista kysymyksistä (13,6 % kaikista yhteydenotoista). Luokka kieli ja kielitiede, johon sisällytin noin 18,4 % (144 kpl) orientoivista kysymyksistä (10,6 % kaikista kysymyksistä) on oikeastaan luokan 'tietoa-aiheesta' alaluokka. Se muodosti niin kuitenkin suuren ja mielestäni sisällöltään niin selkeästi erottuvan kysymysluokan, että erottelin sen omaksi luokakseen. Luokittelin dokumenttikysymyksiksi kaikki sellaiset kysymykset, jotka liittyivät johonkin tiettyyn dokumenttiin tai teokseen. (Kuvio 10)



KUVIO 10. Orientoivien kysymysten aihejakauma otoksessa.

7.6.1 Dokumentti- ja teoskysymykset

Dokumentti- ja teoskysymyksiä oli otoksessani yhteensä 184 kappaletta eli noin 13,6 % kaikista yhteydenotoista. Luokittelin dokumenttikysymykset kolmeen alaluokkaan, jotka ovat: 1) tietyn dokumentin tunnistaminen ja löytäminen, 2) tiettyyn dokumenttiin liittyvät kysymykset sekä 3) johonkin aiheeseen liittyvät aineistohaut. Suurimman kysymysluokan muodosti luokka 'tietyn dokumentin tunnistaminen ja löytäminen', johon sisältyi noin 72,3 % (133 kpl) dokumenttikysymyksistä. Tiettyyn dokumenttiin liittyviä kysymyksiä oli otoksessani noin 20,1% (37 kpl) kysymyksistä. Luokkaan 'aineistoa aiheesta' sijoitin 7,6 % (14) kysymyksistä. Kysymysten jakaumaa havainnollistaa allaoleva taulukko. (taulukko 11.)



KUVIO 11. Dokumenttikysymysten jakauma otoksessa

'Dokumentin tunnistaminen ja löytäminen' -alaluokkaan määrittelin kysymykset, joissa haluttiin a) tunnistaa tietty dokumentti tai teos tai b) haluttiin saada selville mistä kyseinen dokumentti on mahdollista löytää. Tähän luokkaan sisältyvät myös sellaiset kysymykset, joissa haluttiin erityisesti tietää onko kyseinen dokumentti saatavilla kirjastosta. Allaolevan esimerkin kaltaisia Helsingin kaupunginkirjaston kokoelmiin kohdennettuja kysymyksiä oli vain 4 % (9 kpl) dokumenttikysymyksistä eli noin 0,7 % kaikista yhteydenotoista.

Laulaako Izumi Tateno? Ja jos, niin miltä Helsingin kaupunginkirjaston kokoelmassa olevalta äänitteeltä löytyisi Merikannon Kesäillan valssi Izumi Tatenon laulamana?

'Tiettyyn dokumenttiin liittyvät kysymykset' -alaluokkaan sisällytin, jonkin tietyn teoksen tai dokumentin bibliografisiin tietoihin liittyvät kysymykset, sekä sisältöön liittyvät aihekysymykset, joissa haluttiin esimerkiksi varmistaa sitaatti tai muita jonkin tietyn teoksen sisältöön liittyviä tietoja. Seuraavat esimerkit havainnollistavat tähän luokkaan sisällyttämiäni kysymyksiä.

Olen katsellut elokuvan ja lukenut kirjan, mutta en keksi mistä sen nimi tulee. Kyseessä on Komisario Palmun erehdys. Minkä erehdyksen hän tekee?

Tervehdys Teille! Kysymykseni liittyy (näytelmä)kirjallisuuden alalle. Haluaisin tietää miten repliikki(näytelmästä?) menee tarkalleen ja kuka sen on kirjoittanut ja mistä teoksesta? (Shakespeare? ilmeisestikin) Menee suunnilleen näin: "Kun nyt, niin ei myöhemmin. Jos ei nyt eikä myöhemmin, niin tulee se kuitenkin...jne"

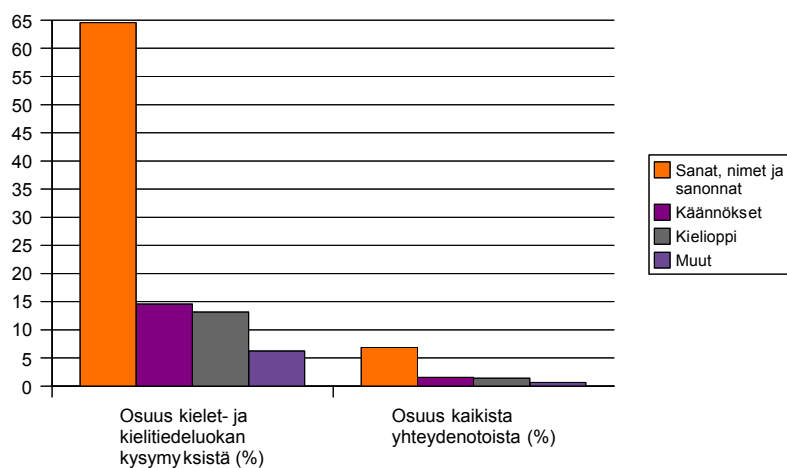
'Aineistoa-aiheesta' -alaluokkaan sisällytin tiettyyn aiheeseen liittyvät kirjallisuus- ja aineistohaut. Aiheeseen liittyviä kirjallisuushakuja oli otoksessani varsin vähäinen määrä. Dokumentti- ja teosluokan kaksi suurinta aihealuetta ovat musiikki ja kirjallisuus. Musiikkiaiheisia kysymyksiä oli tässä luokassa 33,7 % ja kirjallisuus aiheisia kysymyksiä 23,9 %. (Taulukko 16) Selkeästi suurimman kysymystyyppin tässä luokassa muodostivat musiikkiin ja kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset, joissa haluttiin tunnistaa jokin tietty musiikkiteos, runo tai kirja. Tällaiset kysymykset muodostavat myös selkeästi vaikean alueen, koska asiakkaiden antamat tunnistukseen tarvittavat tiedot ovat useissa tapauksissa erittäin epämääräisiä ja usein osittain tai täysin virheellisiä.

TAULUKKO 16. Dokumentti kysymysten aihejakauma otoksessa

Luokka	Kpl	%
Musiikki	62	33,7
Kirjailijat, kirjallisuus	44	23,9
TV, radio, lehdet	18	9,8
Elokuva, video, teatteri ja tanssi	18	9,8
Muut	42	22,8
Yhteensä	184	100

7.6.3 Kielet ja kielitiede

Luokittelin tähän luokkaan kuuluvat kysymykset neljään alaryhmään jotka ovat 1) sanat, nimet ja sanonnat, 2) käännökset, 3) kielioppi ja 4) muut kysymykset. Alla näkyvä taulukko havainnollistaa kysymysten aihejakaumaa tässä luokassa.



KUVIO 12. Kielet- ja kielitiedeluokan kysymysten jakauma.

Suurimman luokan muodosti luokka 'sanat, nimet ja sanonnat', johon luokittelin noin 64,6 % (93 kpl) kysymyksistä (6,9 % kaikista kysymyksistä). Luokkaan 'sanat, nimet ja sanonnat' kuuluvissa kysymyksissä haluttiin selvittää jonkin nimen, sanan tai sanonnan merkitystä tai alkuperää.

Mistä tulee sanonta: "Hän ei ollut moksiskaan" Ja sitähän ei voi käyttää positiivisessa muodossa vai?

Hei! Olisin kiinnostunut tietämään, mistä etunimi Henrietta on alunperin lähtöisin. Olen kuullut versioita sekä ruotsalaisesta taustasta että englantilaisesta. Henrietta esiintyy aina silloin tällöin englantilaisissa tv-sarjoissa. Onko Henriettan nimipäivä todella 19.1 Henrikin päivänä vai seuraavana, jolloin juhlietaan esimerkiksi Henniä? Kiitos jo etukäteen!

Säättiedotuksia seuranneena minun korvaan särähtää pahasti kun meteorologi sanoo että sää muuttuu suojaiseksi. Mitä takoitetaan sanoilla suoja, suojalumi ja suojasää, säästä puhuttaessa? Ketä se suojelee, märkä ja vetinen sää? Hirveä ilmaus jos minulta kysytään.

Luokkaan käännökset sijoitin 14,6 % (21 kpl) kysymyksistä (1,55 % kaikista yhteydenotoista). Luokkaan kääntäminen määrittelin kysymykset, joissa haettiin suomenkielistä käännöstä jollekin vieraskieliselle sanalle tai lauseelle tai vastaavasti vieraskielistä vastinetta suomenkieliselle sanalle tai lauseelle. Jostain syystä useissa kysymyksissä pyydettiin käännöksiä joko suomesta latinaan tai latinasta suomeen kuten alla näkyvissä esimerkeissä.

*Moi! Mitenköhän toi latinankieli taittuu tai muotoutuu.?? Sanat Aika (Tempus) ja Ikuinen (Aeternus Eternus)
Jos haluaa muodostaa sanat Ikuinen aika, käykö Tempus Eternus vai pitääkö olla Tempus Aeternus Eternus eli tuo aeternus mukana.? ja pitääkö yleensäkin jos on kaksiosaisessa latinasanassa orjallisesti molempia?
Kiitos*

Mitä tarkoittaa exsultent, se on latinaa ja laulamme sitä kuorossa mutta kukaan ei ole osannut selittää mitä sana tarkoittaa, eikä sitä löydy netin latinan sakirjasta

Luokkaan kielioppi luokittelin 13,19 % (19 kpl) kysymyksistä (1,4 % kaikista kysymyksistä). Kysymykset käsittelivät suomenkielen käyttöön liittyviä seikkoja, kuten sanojen taivutusta ja muita kielenhuoltoon liittyviä aiheita.

Miten taivutetaan sanasta salama monikkomuoto? Ja mihin kielioppiyhteyteen tämä kysymys kuuluu?

Ennen jos jokin viivästy, niin saottiin, että "se tulee viikon viiveellä". Nyt samasta sanotaan "viipeellä". Eli, nykyään mikään ei viivästy, vaan viipästy?? Onko tämä oikein?? (Jokin tuli viipeellä uutisissa 18.1 2008

Kuuluuko sanoa nukesta monikossa NUKKEJA VAINUKKIA???

Luokkaan 'muut kysymykset' sisältyy 6,25 % (11 kpl) kysymyksistä (0,66 % kaikista kysymyksistä). Tähän alaluokkaan sisältyy muutamia laajoja kieleen ja kielitieteeseen liittyviä kysymyksiä sekä muita kieliin liittyviä kysymyksiä, joita ei niiden vähäisen määrän vuoksi ollut mielekästä luokitella tarkemmin.

7.6.1 Tietoa aiheesta

Kysymysluokka 'tietoa aiheesta' on sisällöltään ja aihealueiltaan erittäin monimuotoinen ja laaja-alainen kysymysluokka. Kuten alla olevat esimerkit havainnollistavat, kysymyksiin sisältyy sekä laajuudeltaan suppeita yksinkertaisia faktakysymyksiä että laajoja aihekysymyksiä,

Hikoilevatko siat?

Väitetään, että pojat ovat esimerkiksi keskimäärin parempia avaruudellisessa hahmotuksessa ja tytöt kielellisesti lahjakkaampia, mikä näkyy koulutuloksissa. Sukupuolten välisiä eroja voidaan selittää sekä biologisilla että kulttuurisilla tekijöillä. Olen kuitenkin kuullut väitettävän, että kaikki erot sukupuolten välillä selittyvät pelkästään kulttuurisilla konstruktoilla. Mitä nykytutkimuksen valossa voidaan vastata tähän? Miten suuri osuus biologialla on ja miten suuri osuus kulttuurilla?

TAULUKKO 15. Tietoa-aiheesta kysymysten jakauma suhteessa iGS:n aihealuokkiin

Luokka	kpl	%	Luokka	kpl	%
Luonnontieteet, luonto	34	7,9	Lait, lainsäädäntö	10	2,3
Eläimet ja lemmikit	31	7,2	Kirjailijat, kirjallisuus	10	2,3
Historia	31	7,2	Elokuva, video, teatteri, tanssi	10	2,3
Ajoneuvot	25	5,8	Talous, yritykset, kuluttaminen	9	2,1
Ihmiset	25	5,8	Tekniikka	8	1,9
Terveystieteet, lääketiede	15	3,5	Perinteet ja tapahtumat	8	1,9
Ruoka ja juomat	15	3,5	Maantiede, maat, paikat	7	1,6
TV, radio, lehdet	15	3,5	Uskonnot	6	1,4
Helsinki	14	3,2	Kasvit, puutarha	6	1,4
Urheilu	14	3,2	Muut	127	29,2
Avaruus, tähtitiede, aika	12	2,8	Yhteensä	434	70,8

Kaunokirjallisuus- ja musiikkiaiheisia kysymyksiä on tässä kysymysluokassa vähäinen määrä. Tämä johtuu pitkälti siitä, että valtaosa musiikkiin ja kirjallisuuteen liittyvistä kysymyksistä sijoittui luokkaan dokumenttikysymykset. Musiikkiin liittyviä aihekysymyksiä oli otoksessani vain muutamia. Valtaosa musiikkiin ja kirjallisuuteen liittyvistä kysymyksistä liittyi teosten tunnistamiseen ja paikantamiseen. Suurimman yksittäisen aihealueen muodostaa aihealue luonnontieteet ja luonto, johon sisältyi noin 8 % kysymyksistä. Tiede -kysymykset käsittelivät pääosin aihealueeltaan laajoja yleisiä aihealueita, joihin vastaaminen ei edellytä tieteellisten lähdeaineistojen käyttämistä tai jonkin tieteenalan erityiskoulutusta. Tiede -kysymykset saattavat tästä huolimatta olla varsin vaikeita ja useassa tapauksessa edellyttävät vastaajalta hyviä perustietoja ja suuntautumista esimerkiksi matematiikkaan ja luonnontieteellisiin aiheisiin.

Tiede -kysymykset muodostavat vain pienen osan tämän luokan kysymyksistä. Tietoa-aiheesta kysymysluokkaan sisältyy myös huomattava määrä aihealueeltaan viihteellisiä "hauska tietää" tyyppisiä kysymyksiä. Huomattava osa kysymyksistä liittyi aihealueeltaan erilaisiin arkielämän ilmiöihin ja tapahtumiin. Kuten seuraavassa esimerkissä, monet kysymykset liittyivät johonkin ihmisten arkielämässä kohtaamiin asioihin, joille kysyjät kaipasivat selitystä .

Autojen takaosassa näkee usein tyyliteltyjä kalan kuvia. Olen antanut itseni ymmärtää että se viittaa auton omistajan uskonnollisuuteen. Olen nähnyt myös paljon kuvia jossa on härkä tms. eläin. Mitä se tarkoittaa?

Asiakkaat voivat myös testata palvelun lupausta vastata kaikkiin kysymyksiin, kysyä tarkoituksella mahdottomia kysymyksiä. Käytännössä alla olevien esimerkkien kaltaisia kysymyksiä, jotka ovat tarkoituksella mahdottomia tai esitetty selvästi kokonaan vitsinä oli ototoksessani vain vähäinen määrä.

Jos Rambo ja MacGyver ottaisivat yhteen, niin kumpi voittaisi? Tätä ollaan mietitty ja paljon!

Nouseeko pieru kattoon vai meneekö se maan tasalle?

Eksyin tälle sivulla ja en voinut olla huomaamatta "Kysy mitä vain" -tekstiä ylälaidassa. Minua olikin muutama kysymys askarruttanut jo jonkun aikaa. Tässä ne tulevat: 1) Mikä on elämän tarkoitus? 2) Mihin avaruus loppuu vai loppuuko se? En suostu ymmärtämään avaruuden loputtomuutta. Enkä varsinkaan selitystä "Avaruus laajenee koko ajan". Onhan avaruuden ulkopuolellakin silloin pakko olla jotain? 3) Mitä elämä on? 4) Näkevätkö kaikki ihmiset värit samalla tavalla? Esim. Kun itse näen jonkun vihreänä, joku muu näkeekin minun vihreäni punaisena ja pitää sitä omana vihreänään. 5) Kumpi olikaan taas ensin, muna vai kana? 6) Mikä on oikea teoria maailman synnystä? 7) Onko Jumalaa olemassa? Miksei? 8) Onko tyhmiä kysymyksiä olemassa? 9) Miksi juuri minä? 10) Mitä tapahtuu kuoleman jälkeen? Minun on vaikea kuvitella, ettei ole enää mitään, mutta en myöskään hyväksy uskonnollisia selityksiä. Siinä muutama helppo kysymys. Odottelen innokkaana vastauksia.

On tulkinnanvaraista, onko kysymys esitetty vitsinä vai onko se muusta syystä tahattomasti luonteeltaan hauska. En esitä arviota siitä kuinka suuri osa kysymyksistä on vakavia ja kuinka suuri osa viihteellisiä. Yleisesti ottaen valtaosa kysyjistä vaikuttaa olevan liikkeellä "tosi tarkoituksella" ja palvelun selkeä väärinkäyttö vaikuttaa olevan varsin vähäistä. Kirjastonkokoelmien valintapoliittisissa keskusteluissa on Suomessakin aikoinaan keskusteltu paljon siitä mikä paikka viihteellä ja viihteellisellä aineistolla on yleisessä kirjastossa. Tänä päivänä lienee pitkälti yleisesti hyväksyä, että yleisen kirjaston tulee välittää asiakkailleen myös viihdettä.

7.6 Palvelukysymykset

Otokseen sisältyi 3,2 % (43) kysymystä, jotka luokittelin luokkaan palvelukysymykset. Palvelukysymyksiksi määrittelin kysymykset, jotka liittyivät iGS-palveluun tai muihin Helsingin kaupunginkirjaston palveluihin. Noin puolet kysymyksistä liittyi iGS-palveluun ja puolet Helsingin kaupunginkirjaston muihin palveluihin. Palvelukysymykset luokka koostuu kolmen tyyppisistä kysymyksistä: 1) Yleiset palvelukysymykset, 2) tekniset palvelukysymykset (kirjaston verkkopalvelujen, kuten Helmetin tai iGS:n www-sivuston käyttöön liittyvät ongelmat) sekä 3) iGS:iä tai kirjastoa koskeva palaute.

Missä Helsingin kirjastossa voisin päästä kirjoittamaan kirjoituskoneella? Jos kirjastossa ei onnistu, onko jotain muuta paikkaa jossa tällainen alta kolmikymppinen pääsisi lievittämään ysäripostalgioitaan kirjoituskoneen avulla? Ei sen edes tarvitsisi olla mikään antiikkinen vehje, vaan ihan tavallinen viimevuosikymmenen sähkötyperi riittäisi hyvin.

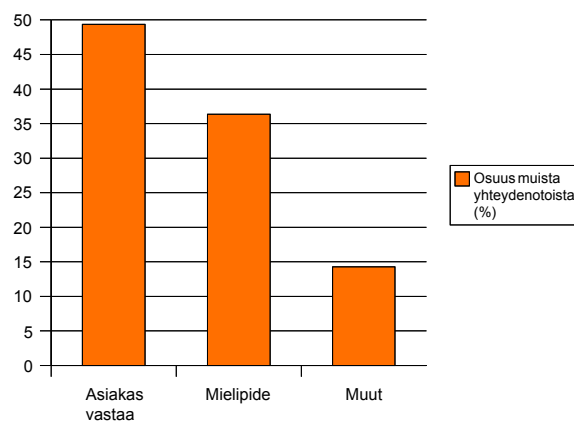
Mistä johtuu, että tässä kysymyksen lähettämiskunassa ei voi painaa enter-näppäintä? Jos niin tekee, niin kysymys (tai sen ensimmäinen sana) lähtee varkain eteenpäin (Firefox 2.0.0.8)?

iGS:n omassa luokituksessa palvelukysymykset oli pääosin luokiteltu luokkaan Kirjastot tai luokkaan iGS. Näihin luokkiin sisältyi kuitenkin myös muita kirjastoaiheisia kysymyksiä, jotka eivät olleet palvelukysymyksiä. Tältä osin voisi olla mielekäästä tarkentaa luokittelua siten, että kirjastonpalveluihin liittyvät kysymykset eroteltaisiin muista kirjastoaiheisista kysymyksistä.

7.8 Muut yhteydenotot

Kaikkia iGS-tietopalveluun tulleita yhteydenottoja ei selvästikään oltu tarkoitettu varsinaisiksi kysymyksiksi. Asiakkaat ottivat palveluun yhteyttä halutessaan kommentoida palvelun tasoa (esimerkiksi kiittääkseen hyvästä palvelusta tai antaakseen palautetta huonosta palvelusta) tai

antaakseen ehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Asiakkaat halusivat myös vastata kysymyksiin, joihin iGS:n henkilökunta ei ollut löytänyt vastausta. Luokittelin iGS-palveluun tulleet ei-kysymykset seuraaviin luokkiin: 1) asiakkaiden vastaukset iGS-kysymyksiin, 2) mielipidekirjoitukset, 3) muut yhteydenotot. Allaoleva kaavio havainnollistaa yhteydenottojen jakautumista edellä mainittuihin luokkiin.



KUVIO 13. Muut yhteydenotot luokan kysymysten aihejakauma.

7.8.1 Asiakkaiden vastaukset

iGS-palveluun tulleet kysymykset ja niihin annetut vastaukset julkaistaan palvelun www-sivuilla kaikkien halukkaiden ja kiinnostuneiden luettavaksi. Tästä johtuen on mahdollista, että asiakkaat voivat halutessaan kommentoida arkistosta löytyviä kysymyksiä ja vastauksia. Perinteisessä kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelussa tällaista vaihtoehtoa ei ole, koska tietopalvelutapahtumasta ei jää pysyvää tallennetta myöhemmin tarkasteltavaksi. Otokseeni sisältyi yhteensä 40 yhteydenottoa, joissa asiakas halusi vastata iGS-arkistossa lukemaansa kysymykseen. Otoksen koko ei ole riittävän suuri, jotta voitaisiin tehdä johtopäätöksiä siitä onko toisten asiakkaiden kysymyksiin vastaaminen suositumpaa johonkin tiettyyn aihealueeseen liittyvissä kysymyksissä. Jonkin verran yleisempää kysymyksiin vastaaminen oli aihealueissa musiikki (4 kpl), ajoneuvot, kulkuneuvot ja liikenne (4) sekä luonnontieteet ja luonto (4 kpl).

Asiakkaiden osaamisen ja asiantuntemuksen tehokkaampi hyödyntäminen onkin eräs mahdollinen kehittämisaalue. Esimerkiksi kysymykset, joihin iGS-vastaajat eivät ole löytäneet vastausta voisi luokitella erikseen ja tarjota palvelun sivustolla asiakkaiden vastattavaksi. Tällä hetkellä myös kysymykset, joihin ei ole löydetty vastausta tallennetaan kysymyksen aihealueen mukaan iGS-palvelun arkistoon.

7.8.2 Mieliipide

iGS lupaa julkaista kaikki kysymykset ja vastaukset palvelun verkkosivuilla. Tästä seuraa se, että asiakkaat voivat mieltää palvelun keinoksi julkaista omia mielipiteitään eivätkä tiedonhankinnan kanavaksi.

Kun mainoksessa sanotaan että näissä renkaissa on erittäin hyvä pito. Miksi ne ei sitten pidä - paikkaansa?

Hessu

Välillä palvelussa käytiin myös pienimuotoista keskustelua erinäisistä aiheista. Esimerkiksi seuraavat asiakkaat, jotka halusivat kommentoida Euroopan Unionin maatalouspolitiikkaa.

Aikoinaan liityttiin innolla EU:n jäjäksi. Nyt pieni Suomi saa tapella lähes kaikista tuista. Koko ajan olemme jäämässä nettomaksajiksi! Onko tässä touhussa mitään järkeä?

Ihmettelen minäkin EU tukia ja niiden perusteita. 141 tuki. on tuki jota suomi saa EU:n luvalla maksaa omistaan ja siihen Suomi juuri sai luvan. Kaksi viimeistä vuotta maksetaan kuitenkin alentuvasti, jota kuinkin -35 m€. Nyt MTK vaatii valtiota korvaamaan täysimääräisesti menetetyt tuet???? Miksi siis yleensä pitää käydä EU neuvottelut jos Suomi kuitenkin voisi omistaan maksaa vaikka verohelpotuksin. Ei mitään JÄRKEEE. Joskus ne tuet on loputtava, nyt olisi hyvä alkaa.

Mieliipidekirjoitusten osuutta on vaikea arvioida luotettavasti, koska useissa tapauksissa asiakkaan lähettämät mielenilmaukset oli esitetty kysymyksen muodossa. Esimerkiksi yllä olevat esimerkit

voisi yhtäläillä tulkita EU-politiikkaan liittyviksi aihekysymyksiksi. Monet tähän luokkaan kuuluvat kysymykset muistuttivat luonteeltaan sanomalehtien yleisönosastokirjoittelua.

7.8.3 Muut ei-kysymykset

Luokkaan muut ei-kysymykset sisältyvät mahdollisesti häiriköintitarkoituksessa tai vahingiossa lähetetyt viestit. Lisäksi sisällytin tähän luokkaan sellaiset kysymykset, jotka oli ilmaistu niin sekavasti tai muuten epätarkasti, että niitä ei oltu ymmärretty. Esimerkiksi,

Kuka minä olen? o.o

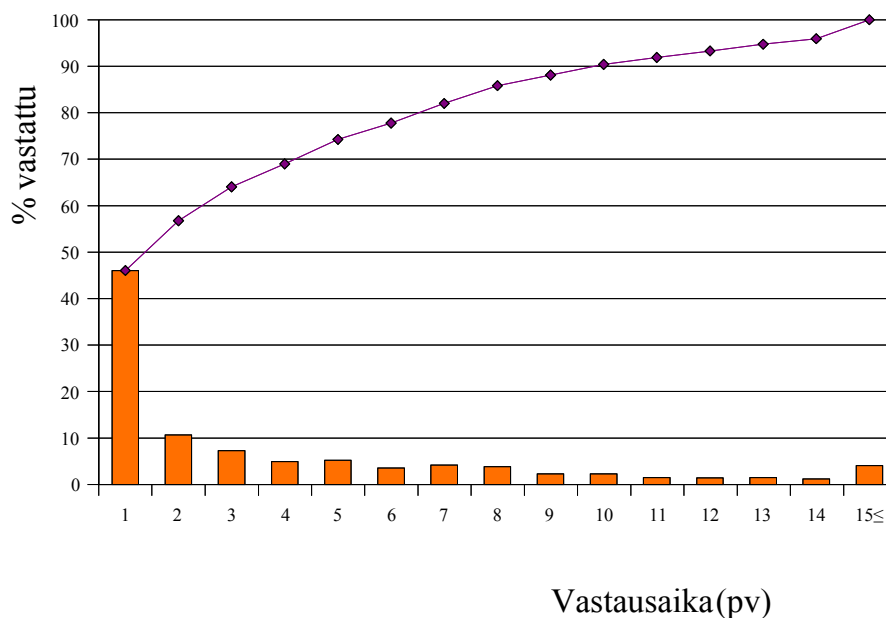
Mistä saa tietää tilojen nimiä?

Tällaisten kysymysten määrää oli otoksessa varsin vähäinen. Pääsääntöisesti asiakkaat vaikuttavat muotoilevan kysymyksensä siten, että ne ovat ymmärrettävissä.

7.9 Vastausten tarkastelua ja muita huomioita

7.9.1 Vastausaika

Vastausajan suhteen iGS vaikuttaa saavuttavan sille asetetut tavoitteet. iGS:lle asetettu tavoitteellinen vastausaika on enintään kaksi viikkoa. Käytännössä todellinen vastausaika vaikuttaa olevan huomattavasti lyhyempi. Otoksessani keskimääräinen aika kysymyksen vastaanottamisen ja vastauksen lähettämisen välillä oli 3.93 päivää vastausajan vaihteluvälin ollessa 1- 48 päivää. Tavoitteellisessa neljäntoista päivän kuluessa vastattiin noin 96 %:in kysymyksistä. Näin ollen noin 4 %:in (55 kpl) kysymyksistä vastaaminen kesti kauemmin kuin neljätoista päivää. Noin 46 %:iin kysymyksistä ehdittiin lähettää vastaus yhdessä päivässä ja noin 82% kysymyksistä vastaus annettiin viikon kuluessa. Alla näkyvä kaavio havainnollistaa vastaamiseen kestänyttä aikaa.



KUVIO 14. Vastaamiseen käytetty aika otoksessa.

7.9.2 Kysymykset joihin ei annettu vastausta

Valtaosaan (n. 93 %) asiakkaiden esittämistä kysymyksistä pystyttiin antamaan jonkinlainen vastaus. Ainoastaan noin 7 % kysymyksistä jouduttiin vastataamaan, että tietoa aiheesta ei löydetty. Näistä noin puolelle ei voitu antaa minkäänlaista vastausta ja puolet ohjattiin etsimään tietoa jostain muualta. Noin 25 % ei-vastatuista kysymyksistä vastausta ei annettu, koska iGS ei vastaa kyseiseen aihealueeseen liittyviin kysymyksiin. Tällaisia olivat esimerkiksi laintulkintaa edellyttävät kysymykset tai lääketieteelliset kysymykset. Ei vastatuista kysymyksistä valtaosaan (noin 68 %) ei annettu vastausta, koska syystä tai toisesta asiakkaan haluamaa tietoa ei löydetty. Siihen miksi vastausta ei ole löydetty voi luonnollisesti olla monia syitä. Asiakkaan esittämään kysymykseen voi olla aiheeltaan sellainen, että siihen on mahdotonta antaa vastausta. Kysymykseen vastaamiseen tarvittavaa tietoa ei ole löydettävissä tai sen hankkiminen edellyttäisi kohtuuttoman määrän työtä.

Selkeän yksittäisen vaikean aihealueen muodostivat musiikkiin liittyvät kysymykset (14 kpl). Tyypillisesti kysymyksissä haluttiin tunnistaa jokin teos, jonka asiakas oli kuullut esimerkiksi mainoksessa tai jossain muussa yhteydessä. Esimerkiksi,

moro . mikähän se reggae biisi on mikä pyörii serla mainoksessa paremmin en osaa kuvailla mutaku et siinä hoilataan uuu uu uu uuuuuu :D .or something like that :DD ei ehkä mikään paras demonstraatio mutta luotan teidän kykyihin.

En ole nyt ihan varma onko tämä oikea paikka saada vastaus kysymykseeni mutta yritän kuitenkin.MTV 3 kolmosella tuli maanantaina 191107 n. klo 19.30 mainos koskien Sebamel Anti-Dry (ilm. allergisen ihon pesuneste) jonka taustalla soin jokin sävel johon haluaisi tietoa enemmän. Kiitos etukäteen. Terkuin Maiju

Tällaisiin kysymyksiin vastaaminen on vaikeaa, koska asiakkaiden antamat tiedot tunnistettavasta kappaleesta voivat olla varsin vähäiset. Asiakkaan haluamaa tietoa ei ole välttämättä myöskään julkaistu missään eikä esimerkiksi mainosmusiikin hakemiseen soveltuvia tiedonhankinnan työkaluja ole juurikaan olemassa.

Yllä esitettyihin lukuihin täytyy luonnollisesti suhtautua varauksella. Ensinnäkään en ole arvioinut sitä ovatko asiakkaalle annetut vastaukset sisällöltään paikkansapitävä. Toiseksi, hyvä vastaus ei ole pelkästään faktuaalisesti totta vaan sen täytyy myös olla laadultaan sellainen, että se on käyttäjän omaksuttavissa ja vastaa tämän tarpeita. Tämä on eräs seikka, jota on mahdotonta selvittää pelkästään kysymyksiä ja vastauksia analysoimalla. Näin ollen vastausten laatu ei ole vastauksista itsestään objektiivisesti mitattavissa oleva piirre tai ominaisuus. Tarkastelemalla pelkästään kysymyksiä ja vastauksia ei voida kokonaisvaltaisesti analysoida iGS-palvelun vastausten laatua. Vastausten laadun arviointi edellyttäisi, että kysyttäisiin myös asiakkaiden mielipidettä esimerkiksi kyselytutkimuksella.

7.9.4 Muita huomioita

Yleisesti ottaen palvelussa painottuvat selvästi verkkotiedonlähteet. Selkeän poikkeuksen muodostavat luokkaan 'kielet ja kieltiede' kuuluvat kysymykset. Näihin kysymyksiin annetuissa vastauksissa käytettiin poikkeuksellisen paljon painettuja aineistoja kuten sanakirjoja ja vastaavia hakuteoksia. Yksittäisistä verkkotiedonlähteistä käytetyin oli Wikipedia, johon viitattiin noin 14 %:ssa vastauksista (188 kpl). Käytännössä Wikipediaan kohdistuneita viitteitä oli enemmän, koska samassa kysymyksessä saatettiin viitata useaankin eri Wikipedia artikkeliin. Toinen yksittäinen paljon käytetty verkkotiedonlähde oli Finlex-tietokanta, johon viitattiin noin 5 % vastauksista (58 kpl).

iGS-palvelun eräänä tavoitteena on kirjaston palvelujen tunnetuksi tekeminen ja markkinoiminen. Kirjaston tarjoaminen palveluiden markkinoiminen vaikuttaa olevan aika epäjärjestelmällistä ja niitä tarjotaan vaihtelevasti. Esimerkiksi lakiaiheisissa kysymyksissä muistettiin välillä tarjota asiakkaalle kirjaston tarjoamaa ilmaista asianajajan neuvontaa, välillä taas samankaltaisissa kysymyksissä kyseistä palvelua ei muistettu mainita. Muutamissa musiikkiaiheisissa kysymyksissä haluttiin tietää mistä voi ladata laillisesti musiikkia internetissä. Kirjaston tarjoamaa Naxos-musiikkikirjastoa ei kuitenkaan muistettu tarjota asiakkaalle kertaakaan. Kirjaston tarjoamien muiden palveluiden markkinointia voisi ehkä pyrkiä yhdenmukaistamaan ja systematisoimaan. Helsingin kaupunginkirjasto on organisaationa niin suuri ja monimuotoinen, että edes sen omien työntekijöiden ei voida automaattisesti olettaa olevan tietoisia kaikista sen tarjoamista palveluista.

Verkonvälityksellä tapahtuvat palvelut ovat periaatteessa yhtä helposti saavutettavissa riippumatta siitä missä palvelua ylläpitävän organisaation kotipaikka sijaitsee. On esitetty, että tästä huolimatta ihmiset ovat taipuvaisia mieltämään paikallisesti ylläpidetyt verkkopalvelut helpommin tavoitettavaksi (Savolainen tässä Hummelshoj 2005: 25). Aineistoni perusteella ei ole mahdollista kattavasti määrittellä mistä iGS-kysymyksiin tulleet kysymykset on lähetetty, koska useimmiten

kysymyksissä ei anneta aiheesta tietoa. Otokseen sisältyi vain 17 kysymystä, jotka oli määritelty iGS:n aiheenmukaisessa luokituksessa luokkaan Helsinki. Käytännössä myös muihin luokkiin sisältyi kysymyksiä, jotka olivat luonteeltaan selvästi paikallisia eli koskivat Helsinkiä ja pääkaupunkiseutua. Kysymysten aihealueiden ja muiden asiakkaiden antamien tietojen perusteella noin 6 % kysymyksistä liittyi Helsinkiin tai pääkaupunkiseutuun. Pääkaupunkiseudulta tulleiden kysymysten suhteellinen osuus kysymyksistä on todennäköisesti huomattavasti suurempi. Voitaneen olettaa, että huomattava osa myös niistä kysymyksistä, joissa ei mainita paikkakuntaa tulee pääkaupunkiseudulta.

8. JOHTOPÄÄTÖKSET

iGS-kysymyksissä on nähtävissä koko arkipäiväisen tiedonhankinnan kirjo ja ne moninaiset elämätilanteet ja tapahtumat, joissa ihmiset kääntyvät kirjaston puoleen. Valtaosa kysymyksistä liittyy selvästi vapaa-aikaan, mutta satunnaisesti myös työhön ja opiskeluun. Osa kysymyksistä on aihealueeltaan keveitä ja humoristisia. Toiset taas kumpuavat vakavista henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen liittyvistä kriiseistä ja ongelmista. Tarve tietoon voi olla luonteeltaan orientoiva, tarkoituksena yleisen tiedonhalun tyydyttäminen ilman sen suurempaa käytännöllistä merkitystä. Osa kysymyksistä on luonteeltaan selvästi käytännöllisiä liittyen elämän pienten ja suurten ongelmien ratkaisemiseen.

iGS-palveluun tulleista yhteydenotoista noin 90 % on luokiteltavissa varsinaisiksi tietopalvelukysymyksiksi. Varsinaiset tietopalvelukysymykset luokittelin kolmeen pääluokkaan praktiset kysymykset, orientoivat kysymykset sekä ammattiin tai opiskeluun liittyvät kysymykset. Noin kolmannes kysymyksistä oli praktisia ja noin kaksi kolmannesta oli orientoivia. Ammattiin liittyviä kysymyksiä oli vain muutamia. Opiskeluun ja koulunkäyntiin liittyviä kysymyksiä oli jonkin verran enemmän. Kuten jo etukäteen arvelin, palvelu tukee pääosin ei-ammattillista arkipäiväistä tiedonhankintaa. Helsingin kaupunginkirjastoa koskevia ohjaavia palvelukysymyksiä oli noin 3.2% ja muita yhteydenottoja noin 5.9 %. Muut yhteydenotot -luokka koostui pääasiallisesti asiakkaiden iGS-kysymyksiin lähettämistä vastauksia, joita oli noin 50 % muista yhteydenotoista sekä mielipidekirjoituksia, joita oli noin 30 %.

Aiemmissa suomalaisia verkkotietopalvelu tutkimuksia käsittelevissä tutkimuksissa ei ole juurikaan otettu huomioon tiedon käyttöön liittyvää ulottuvuutta. Tästä johtuen tuloksiani on mahdollista suhteuttaa tai vertailla aiempiin tutkimuksiin vain osittain. Luokka palvelukysymykset vastaa pääosin Nummisen luokkia *ohjaavat kysymykset ja käytäntö ja menettelytapakysymykset*. Vuonna

2006 tällaisia kysymyksiä oli Nummisen mukaan 8 % Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulleista kysymyksistä. Analysoimissani iGS-kysymyksissä tällaisia kysymyksiä oli 3.2 % eli jonkin verran vähemmän kuin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Varsinaisten tietopalvelukysymysten määrä, noin 90 %, on kuitenkin Nummisen tutkimuksessa lähestulkoon sama kuin iGS:n tapauksessa.

TAULUKKO 16. iGS, Kysy kirjastonhoitajalta ja Kysy kirjastosta -palveluihin tulleiden kysymysten aihealueet.

YKL luokka	iGS (%)	Kysy kirjastonhoitajalta (%) ⁵	Kysy kirjastosta (%) ⁶
6. Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.	21,1	11,8	18
8. Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede.	15,1	13,2	28,5
5. Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede.	15,0	15,8	4,6
7. Taiteet. Liikunta. (sis. musiikin)	12,6	13,2	12
3. Yhteiskunta.	8,9	13,2	15
9. Historia	5,9	17,1	18
4. Maantiede. Matkat. Kansatiede.	3,8	6,6	X
0. Yleisteokset. Kirja-ala, Kirjastotoimi, Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus.	2,7	2,6	X
1. Filosofia. Psykologia. Rajatieto.	1,6	3,9	2,6
2. Uskonto.	0,4	2,6	3,2
Muut (Ei luokiteltu)	12,0	X	X

Yllä näkyvässä taulukossa on esitetty iGS:iin sekä 'Kysy kirjastonhoitajalta' ja 'Kysy kirjastosta' -palveluun tulleiden kysymysten aihealueet. YKL-luokissa 0,1,2, ja 4 kysymysten määrät vaikuttavat olevan samankaltaiset eikä palveluiden välillä ole niissä merkittäviä eroja. 'Kysy kirjastosta' -palvelussa kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset muodostavat selvästi suuremman aihealueen kuin iGS:ssä tai Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Vastaavasti suomalaisista palveluista kysyttiin enemmän luokkaan '5. Luonnontieteet' liittyviä kysymyksiä. Eroja voi mahdollisesti selittää kansallisen kirjastokulttuurin eroilla. Hoivik selitti kirjallisuuteen liittyvien kysymysten suurta määrää sillä, että Norjassa yleinen kirjasto on mielletty ennenkaikkea kaunokirjallisuutta tukevaksi instituutioksi.

⁵ Numminen 2008

⁶ Hoivik 2005 (Hoivikin käyttämä luokitus ei täysin vastaa YKL-luokitusta, tästä johtuen YKL luokkaan 8 on yhdistetty Hoivikin tutkimuksen luokat kirjallisuus (24 %) sekä kieli (4,5 %). Vastaavasti YKL luokkaan 6 on yhdistetty teknologia (13 %) ja tietotekniikka (5 %).

Myös iGS:iin ja Kysy Kirjastonhoitajalta -palveluun tulleiden kysymysten aihealueissa vaikuttaa olevan eroavaisuuksia. 'Kysy kirjastonhoitajalta' -palvelussa YKL-luokka 9 (Historia) on selkeästi suurempi kuin iGS:ssä. Vastaavasti iGS-kysymyksissä YKL-luokka 6. (Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.) on selvästi suurempi kuin kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Vaikuttaa myös siltä, että Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun verrattuna iGS:iin tulleista kysymyksistä pienempi osa on dokumenttikysymyksiä. Nummisen mukaan 'Kysy kirjastonhoitajalta' -palveluun vuonna 2006 tulleista kysymyksistä 45 % kuului luokkaan vaivattomat neuvontakysymykset. Näistä noin 47 % eli 21% kaikista kysymyksistä oli johonkin tunnettuun nimekkeeseen tai tietyn tyyppisen aineiston löytämiseen liittyviä kysymyksiä. Eli, Nummisen analysoimista kysymyksistä noin 21 % vaikuttaa olleen dokumenttikysymyksiä. Vastaavasti iGS kysymyksistä dokumenttikysymyksiä oli 13.6 %.

Asiakkaiden osoittama aktiivisuus oli mielestäni mielenkiintoinen havainto. iGS-verkkotietopalvelun tämän hetkinen teknologia ei varsinaisesti tue käyttäjien aktiivisuutta ja osallisuutta. Tästä huolimatta asiakkaiden lähettämät kysymykset muodostivat selkeän osan palveluun tulleista yhteydenotoista. Asiakkaiden aktiivisuuden tukeminen ja osallistumisen mahdollistaminen on mielestäni eräs mahdollinen suunta, johon palvelua voisi tulevaisuudessa kehittää. Tällä hetkellä iGS-palvelun vastaajat käyttävät Wikipediaa ja muita yhteisöllisesti tuotettuja tietoresursseja suurissa määrin. Myös itse iGS-palvelua voitaisiin tulevaisuudessa kehittää enemmän tähän suuntaan. Eräs mielenkiintoinen esimerkki tällä tavoin toimivasta verkkotietopalvelusta on Wikianswers (<http://wiki.answers.com/>).

Kaikkia iGS-palveluun tulleita yhteydenottoja ei ole mielekästä kuvailla tiedonhankintana vaan voitaisiin käyttää laajemmin viestinnän käsitettä. Palvelun julkisesta luonteesta johtuen osa asiakkaista mieltää iGS-palvelun keinoksi esittää johonkin aiheeseen liittyviä omia mielipiteitään ja näkemyksiään. Myös varsinaisiin tietopalvelukysymyksiin sisältyi monia rajatapauksia, joita

paremmin tukevia palvelumuotoja olisivat esimerkiksi keskustelufoorumit. Monissa tapauksissa asiakkaat eivät ole ehkä niinkään "tiedontarpeessa", vaan kaipaavat ylipäätään jonkinlaista inhimillistä vuorovaikutusta ja kontaktia. Tulevaisuudessa palvelua voisi kehittää suuntaan, joka mahdollistaisi myös asiakkaiden välisen keskinäisen vuorovaikutuksen ja keskustelun.

Kuten Niinikangas ja Näätsaari ovat huomauttaneet, että tietopalvelu on verkkotietopalvelun myötä muuttunut myös kirjastojen uudenlaiseksi sisällöntuotannon muodoksi (2002: 71). Monet palveluun tulleen kysymykset ovat luonteeltaan sellaisia että ne voivat hyvinkin kiinnostaa monia. Osa käsittelee aihealueeltaan henkilökohtaisia kiinnostuksen kohteita ja kiinnostavat mahdollisesti vain harvoja. Kysymysten luokittelussa voitaisiin ottaa paremmin huomioon myös kysymyksen ja sen aihealueen yleinen kiinnostavuus ja viihdyttävyyys. Tämä voitaisiin toteuttaa siten, että iGS-vastaajat luokittelevat kysymykset vastaamisen ohessa kysymykset myös niiden kiinnostavuuden mukaan. Vastaavasti myös asiakkaille voitaisiin antaa mahdollisuus arvostella kysymykset ja vastaukset sekä selailta ja hakea niitä muiden antamien arvioiden perusteella.

Tutkimukseni jättää auki monia kysymyksiä, joita tulisi selvittää jatkossa lisää. Muutamia huomioita lukuunottamatta en ole ottanut työssäni kantaa iGS-tietopalvelun tarjoaman palvelun laatuun. Mielestäni kannanottaminen kysymykseen palvelun laadusta olisi ollut käyttämäni aineiston pohjalta vähintäänkin teoreettisesti arveluttavaa ellei mahdotonta. iGS-palvelun tarjoamien vastausten laatua olisi jatkossa syytä tutkia kysymällä asiaa suoraan palvelun asiakkailta. Pitävätkö asiakkaat palvelua hyödyllisenä? Ovatko kysymykset riittäviä, asiakkaan tarpeita ja kykyjä vastaavia? Tällä hetkellä asiakkaat itsessään ovat pitkälti tuntemattomia. Ketkä pääasiallisesti käyttävät iGS-tietopalvelua? Näiden seikkojen tutkiminen olisi palvelun oman toiminnan ja kehityksen kannalta hyödyllistä ja myös lisäisi yleistä tietämystä verkkotietopalveluiden käytöstä.

Tällä hetkellä verkkotietopalveluihin liittyvä tutkimus on ainakin Suomessa määrällisesti vähäistä verrattuna tiedonhankinnan muiden alueiden tutkimukseen. iGS-palvelun arkistoon kerätyt kysymykset muodostavat erittäin rikkaan ja mielenkiintoisen aineiston. Tässä tutkimuksessa on ollut mahdollista hyödyntää vain murto-osaa kaikista tämän aineiston tarjoamista mahdollisuuksista. Jatkossa toivoisi myös muiden hyödyntävän aineistoa tutkimustyössä. Arkistoitujen kysymysten perusteella olisi mahdollista tutkia tarkemmin esimerkiksi yksittäisiin aihealueisiin ja elämänalueisiin liittyviä arkipäiväisiä tiedontarpeita. Esimerkkisi, terveyteen ja viranomaisiin liittyvien tiedontarpeiden tarkempi hahmottaminen voisi tuottaa paljon tärkeää tietoa, jota voitaisiin hyödyntää yhteiskunnallisten informaatiopalveluiden suunnittelu- ja kehitystyössä.

LÄHDELUETTELO

Alasuutari, P. 1994. Kulttuurintutkimus ja kulturalismi. Teoksessa Jari Kupiainen ja Erkki Sevänen (toim.) Kulttuurintutkimus: Johdanto. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura, 32-50.

Granlund, N. & Sarmela, M. 2006. Kun etsimääsi ei löydy, kysy kirjastonhoitajalta! Tietoasiantuntija 2006 (5), 20-21.

Gross, M., McClure, R. C., & Lankes, D. 2002. "Assessing Quality in Digital Reference Services: An Overview of the Key Literature on Digital Reference." Information Use Management and Policy Institute. Saatavilla sähköisessä muodossa <http://quartz.syr.edu/quality/VRDphaseIILitReviw.pdf> (Haettu 18.10.2007)

Haasio, A. 2002. Internet kansalaisen tietovarantona. Teoksessa Ari Haasio & Juha Piukkula (toim.) Tietoverkot ja kirjastot. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelut, 59-76.

Haasio, A. Internet arkielämän tiedonlähteenä. Teoksessa Ari Haasio & Juha Piukkula (toim.) Kirjastot verkossa. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelut, 41-64.

Hoivik, T. 2005. A Poem Lovely as a tree? Virtual Reference Questions in Norwegian Public Libraries. New Frontiers in Public Library Reserarch. s. 43-59. Ed. by Carl Gustav Johannsen and Leif Kajberg, Scarecrow Press, Inc.

Hummelshoj, M. 2005. Web-Based Community Information Services in Public Libraries. New Frontiers in Public Library Reserarch. s. 43-59. Ed. by Carl Gustav Johannsen and Leif Kajberg, Scarecrow Press, Inc.

Ihamäki, S. 1999. Etäistä? Kysy kirjastonhoitajalta -etätietopalvelun tarkastelua. <<http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/etaista/>> (Käytetty 24.5.2008)

Juntumaa, J. 1998. Mitä etätietopalvelusta kysytään ja mitä vastataan. <<http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/vtp.htm>> (Käytetty 24.5.2008)

Juntumaa, J. 2007. Verkkotietopalvelut Helsingin kaupunginkirjastossa: raportti vuodelta 2006. Julkaisematon

Juntumaa, J. 2005. "Pulinaa, neuvontaa vai tietopalvelua: Chattailu kirjastossa" Luento kirjastopäivillä 17.6.2005. Tampere. <<http://www.lib.hel.fi/Page/17929def-4f57-4613-8bfc-696c2e8eee03.aspx>> (haettu 14.1.2008)

Janes, J., Hill, C. & Rolfe A. 2001. Ask-an-Expert Analysis. Journal of the American Society for Information Science and Technology. 52(13):1106-1121, 2001 Saatavissa sähköisessä muodossa.

Lankes, R. D. 2004. The Digital Reference Research Agenda. Journal of the American Society for Information Science and Technology. 55(4):301-311, 2004. Saatavissa sähköisessä muodossa

Lehtonen, M. 1996. Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia. Tampere. Vastapaino.

Lounasvuori, E. & Sarmela M. 2005. Tiedonhaun portti - kansalaisen tietoportaaali. Teoksessa Iiris Karppinen & Juha Piukkula (toim.) Kirjastot it-ympäristössä. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelut, 81-106.

Lönn, R. 2007. Kysely Helsingin kaupunginkirjaston iGS-verkkotietopalvelun vastaajille. Julkaisematon.

Lönn, R. 2007. Verkkotietopalvelutyö Helsingin kaupunginkirjastossa: kysely kirjastonjohtajille. Julkaisematon.

Lönn, R. 2008. iGS-vuosiraportti. Julkaisematon.

Lönn, R. 2008. "Ask anything radio program promoting library services on air". Advocacy and marketing for libraries konferenssi 17-18.4.2008. Helsinki. <<http://lib.eduskunta.fi/dman/Document.phx?documentId=sm11308144608589&cmd=download>> (Käytetty 22.5.2008)

McClure, C. R., Lankes, D. R., Gross, M., Choltco-Devlin (2002) Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Reference Library Services: Guidelines and Procedures (Draft version). Syracuse, NY: ERIC Clearinghouse on Information & Technology, 2002 Saatavilla sähköisessä muodossa <http://data.webjunction.org/wj/documents/11813.pdf>

Mäkelä, K. 1990. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42-61.

Mäntynen, E. 2007. Musiikin vuorovaikutteinen tiedonhaku tietopalvelukontekstissa: Asiakkaiden kysymystyyppien ja tiedonhakutaktiikoiden yhteyksien tarkastelu. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavilla Tampereen yliopisto tutkielmatietokannasta. <tutkielmat.uta.fi>

Niinikangas, V. & Näätsaari I. 2002. Kokeilua, valistusta ja kokoamista: Yleisten kirjastojen sisällöntuotanto. Teoksessa Ari Haasio & Juha Piukkula (toim.) Tietoverkot ja kirjastot. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelut, 59-76.

Numminen, P. 2008. Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyyppit vuonna 1999 ja 2006. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavilla Tampereen yliopiston tutkielmatietokannasta <tutkielmat.uta.fi>

Savolainen R. 1999. Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelut, 9-31.

Vakkari, P. 1999. Tiedonhankinnan tukeminen ja informaatiotutkimus. Teoksessa Ilkka Mäkinen (toim.) Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ. Kirjastopalvelut, 9-31.