

Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa annetut vastaukset vuosina 2005 ja 2015

Taija Koponen

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Joulukuu 2016

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media

KOPONEN, TAIJA: Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa annetut vastaukset vuosina 2005 ja 2015

Pro gradu -tutkielma, 57 s.

Joulukuu 2016

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää minkätyyppisiä vastauksia suomalaisessa Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa on annettu vuosina 2005 ja 2015. Lisäksi tarkasteluvuosia vertailemalla oli mahdollista selvittää myös vastaustyypeissä mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Tutkimusaineiston muodostivat palvelun avoimeen arkistoon vuosina 2005 ja 2015 tallennetut vastaukset, joista otokseen poimittiin mukaan joka viides vastaus. Vastausten analysoimiseksi muodostettiin kahdeksan pääkategoriaa, joista kolme sisälsi myös alakategorioita. Pääkategoriat olivat: *lähdelistä*, *faktavastaus*, *avainsanat*, *ohjeet*, *ohjaus toiseen palveluun*, *osittainen vastaus*, *muut* ja *ei vastausta*. Näistä *lähdelistä* -pääkategoria sisälsi alakategoriat: *tietyntyypin aineiston löytäminen* ja *tekijään liittyvät vastaukset*. Lisäksi *tietyntyypin aineiston löytäminen* -alakategoriasta eroteltiin vielä omiin kategorioihinsa *kirjalistat*, *verkkosivut* sekä *kirjalistat & verkkosivut*. *Faktavastaus* -pääkategoria sisälsi alakategoriat: *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset*, *tekijään liittyvät vastaukset*, *teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella* ja *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset*. Näistä *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategoriasta eroteltiin vielä omaksi kategoriakseen *nimiin liittyvät vastaukset*. *Ohjeet* -pääkategoria puolestaan sisälsi alakategoriat: *saatavuus ja käyttö* sekä *käytännöt*.

Tutkimus osoitti, että vuonna 2005 eniten vastauksia kertyi seuraaviin pääkategorioihin: *faktavastaus* (40,7 %), *lähdelistä* (34,1 %) ja *ohjeet* (10 %). Myös vuonna 2015 annettiin eniten *faktavastauksia* (49,9 %), kun taas *lähdelistä* -pääkategorian osuus oli (20,6 %) ja *ohjeet* -pääkategorian (18,1 %). Tuloksista havaittiin kuitenkin myös, että osaan alakategorioista sijoittui itse asiassa enemmän vastauksia kuin joihinkin pääkategorioihin. Jos ylä- ja alakategorijaottelua ei oteta huomioon, kategorioiden sijoittaminen suuruusjärjestykseen oli hieman toisenlainen. Tällöin vuonna 2005 eniten vastauksia sisältyi *faktavastaus* -pääkategoriaan (40,7 %), *lähdelistä* -pääkategoriaan (34,1 %) ja *tietyntyypin aineiston löytäminen* -alakategoriaan (29 %). Vuonna 2015 eniten vastauksia sijoittui *faktavastaus* -pääkategoriaan (49,9 %), *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategoriaan (23,6 %) ja *lähdelistä* -pääkategoriaan (20,6 %).

Myös vastaustyyppien määrällisessä jakaumassa oli havaittavissa eroja joidenkin kategorioiden välillä verrattaessa vuosia 2005 ja 2015. *Lähdelistä* -pääkategoriassa vastausten määrä oli pienentynyt (34,1 % => 20,6 %), kun taas *faktavastausten* määrä oli noussut (40,7 % => 49,9 %). *Faktavastauksista* erityisesti *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* olivat lisääntyneet (14,4 % => 23,6 %). Sekä *avainsanat* -pääkategoriaan (6,8 % => 3,4 %) että *ohjaus toiseen palveluun* -pääkategoriaan (6,8 % => 3,9 %) sijoittuneiden vastausten määrä oli pudonnut noin puolella. Kirjaston käyttöä koskevien *ohjeiden* antaminen oli puolestaan lisääntynyt (10 % => 18,1 %), mikä näkyi erityisesti *käytännöt* -alakategoriaan (5,8 % => 11,2 %) sijoittuneiden vastausten määrässä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että palvelussa esitetään paljon melko lyhyitä kysymyksiä, joihin voidaan nopeasti löytää suora informatiivinen vastaus (faktavastaus). Lähdekirjallisuuslistojen antaminen, samoin kuin opastaminen omatoimiseen tiedonhakuun hakusanojen (avainsanat) avulla näyttäisi puolestaan vähentyneen. Sitä vastoin kirjaston käytäntöihin liittyviin kysymyksiin vastaaminen on lisääntynyt.

Avainsanat: verkkotietopalvelu, vastaukset, vastausluokittelu

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	1
2 KIRJALLISUUSKATSAUS	4
2.1 Tietopalvelu kirjastoissa	4
2.1.1 Katsaus tietopalveluun ja sen kehitykseen yleisesti	5
2.1.2 Verkkotietopalvelu	7
2.2 Verkkotietopalveluiden analysointi	10
2.2.1 Kysymysten analysointi	11
2.2.2 Vastausten analysointi	14
3 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN ASETELMA	19
3.1 Tutkimuskysymykset	19
3.2 Kirjastot.fi- portaali ja Kysy kirjastonhoitajalta- palvelu	19
3.3 Tutkielman empiirinen aineisto	22
3.4 Sisällönanalyysi ja sisällön erittely	22
3.5 Vastausten luokittelu	26
3.6 Analyysin kulku	35
4 TULOKSET	37
4.1 Vastausten jakautuminen kategorioihin tarkasteluvuosina	37
4.2 Vastaustyypeissä tapahtuneita muutoksia tarkasteluvuosien välillä	40
4.3 Pienempien alakategorioiden tarkempi tarkastelu	42
5 POHDINTA	44
5.1 Vertailu aiempiin tutkimuksiin	44
5.2 Tarkasteluvuosien väliset erot	52
LÄHDELUETTELO	56

1 JOHDANTO

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Lisäksi kirjaston toiminnan tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. (Kirjastolaki 1998/904, 2 §.) Näiden kirjastolaissa säädettyjen tavoitteiden ja tehtävien pohjalta voidaan todeta, että kirjaston toiminta on hyvin moninaista ja laaja-alaista. Toiminnan ja tavoitteidensa toteuttamiseksi kirjastot tarjoavat käyttäjilleen monenlaisia palveluja ja materiaaleja, niin virtuaalisessa kuin fyysisessäkin muodossa.

Yksi hyvin olennainen osa näitä kirjaston tarjoamia palveluja on tietopalvelu. Nykyisin tietopalvelua tarjotaan asiakkaille sekä perinteisesti kirjaston tiloissa että verkossa erilaisten virtuaalisten välineiden kautta (Sitter, Gosling & Gray 2007, 7). Suomessa monilla kirjastoilla on fyysisten tietopalvelupisteiden lisäksi omat verkossa toimivat tietopalvelunsa. Niiden lisäksi on myös olemassa yleisten kirjastojen ja tietopalvelujen yhteistyönä toteuttama ja verkossa avoimesti toimiva valtakunnallinen Kysy kirjastonhoitajalta- verkkotietopalvelu, joka löytyy Kirjastot.fi- sivustolta. (Juntumaa 2002, 29.) Palvelussa asiakkaat voivat lähettää mitä tahansa kysymyksiä kirjastoammattilaisten vastattavaksi verkkolomakkeen avulla. Vastaus annetaan kysymyksen lähettäjän ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, jonka lisäksi kysymys vastauksineen tallennetaan nimettömänä myös palvelun avoimeen arkistoon muiden käyttäjien hyödynnettäväksi. (Kirjastot.fi- portaali- Kysy kirjastonhoitajalta.)

Yleisesti katsoen verkossa tapahtuva tietopalvelu poikkeaa joiltain osin kasvokkain tapahtuvasta tietopalvelusta ja sen on ajateltu tuovan kirjastoille uudenlaisia vaatimuksia. Niitä ovat esimerkiksi

verkkotietopalveluihin yleisesti liittyvä oletus sekä nopeasta toimitusajasta että korkeasta laadusta. Laatuvaatimus liittyy muun muassa siihen, että Kysy kirjastonhoitajalta- tyyppisten yhteistyönä toteutettavien verkkotietopalvelujen vastaajatiimeihin on mahdollista koota kirjastojen parhaat asiantuntijat vastaamaan kysymyksiin, mikä virittää oletuksen korkeasta laadusta. Laatuvaatimusta lisää myös se, että palvelun kysymykset ja vastaukset löytyvät avoimesta arkistosta, jolloin ne ovat kaikkien, niin asiakkaiden kuin alan ammattilaisten, nähtävissä ja arvosteltavissa. Toisaalta verkon kautta tapahtuvan, avoimen tietopalvelun on ajateltu myös lisäävän palvelun julkisuutta ja tätä kautta myös sen mainosarvoa. (Juntumaa 2002, 29.) Jotta verkkotietopalvelut toimisivat tarkoituksenmukaisella tavalla, niiden toimintaa on välttämätöntä tarkastella ja arvioida, jotta niitä voitaisiin myös kehittää toimimaan entistä paremmin muuttuvassa toimintaympäristössä. Tähän on olemassa monia tapoja, joista yksi on esimerkiksi palveluun lähetettyjen kysymysten tai annettujen vastausten analysointi (mm. Greenberg & Bar-Ilan 2015).

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää, minkätyyppisiä vastauksia Kysy kirjastonhoitajalta-verkkotietopalvelussa on annettu asiakkaiden lähettämiin kysymyksiin. Aiemmissä tutkimuksissa on kartoitettu palveluun lähetettyjen kysymysten luonnetta (mm. Numminen 2008; Lehti 2012). Vastausten tarkastelua ei sen sijaan ole juurikaan tehty. Tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteeksi otettiin vuosina 2005 ja 2015 palvelussa annetut vastaukset. Tarkoituksena oli vastaustyyppien luokittamisen lisäksi myös verrata mahdollisia eroja vastaustyypeissä ja vastausten määrällisessä jakaumassa vuosien välillä. Vastaukset poimittiin otokseen systemaattista otantaa käyttäen ja analyysin vastauskategoriat muodostettiin osin aiheeseen liittyvien aiempien tutkimusten kategorijaottelun pohjalta ja osin aineistolähtöisesti analyysin aikana. Analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia ja sisällönerittelyä, koska ne sopivat parhaiten tämän tyyppisen aineiston tarkasteluun.

Tutkielma etenee siten, että luvussa 2 esitellään yleisesti kirjastojen tietopalveluiden kehittymistä ja luonnetta sekä käydään läpi muutamia aiempia verkkotietopalveluiden analysoinnista tehtyjä tutkimuksia. Luvussa 3 esitellään empiirisen tutkimuksen aineisto ja asetelma sekä määritellään tutkimuksessa käytettävät vastauskategoriat. Luvussa 4 esitetään saadut tulokset ja luvussa 5 verrataan näitä tuloksia aiempiin tutkimuksiin sekä pohditaan syitä vastauskategorien välisille eroille tarkasteluviuosien välillä.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

2.1 Tietopalvelu kirjastoissa

Tietopalvelu on tärkeä osa kirjaston tarjoamia palveluita, itse asiassa niin tärkeä, että nykyaikanakin on vaikea kuvitella kirjastoa ilman tätä palvelua (Tyckoson 2011, 3). Tietopalvelu on käsitteenä varsin monimuotoinen. Esimerkiksi kansainvälinen Reference and User Services Association (RUSA) on määritellyt tietopalvelua kahden käsitteen kautta, jotka ovat: neuvontatapahtuma (reference transaction) ja neuvontatyö (reference work). Näistä neuvontatapahtumalla tarkoitetaan informaation konsultointitapahtumia, joissa kirjastonhoitaja suosittelee, tulkitsee, arvioi tai käyttää tiedonlähteitä auttaakseen asiakasta tyydyttämään tiedontarpeensa. Sen sijaan yleisten ohjeiden antamisen, kuten asiakkaan opastamisen aineiston sijainnista kirjastossa tai siellä olevien laitteiden käytöstä ei katsota olevan varsinaisesti neuvontatapahtumia tietopalvelun näkökulmasta. Neuvontatyö taas on laajempi käsite, johon sisältyy neuvontatapahtumien lisäksi muita toimia, jotka liittyvät informaation lähteiden, välineiden tai palvelujen luomiseen, hallintaan ja arviointiin. Näitä toimia ovat esimerkiksi tietokantojen, hakuoppaiden ja verkkosivujen kehittäminen ja ylläpito sekä tiedonlähteiden ja neuvontapalvelujen arviointi. (RUSA: Reference and User Services Association.)

Myös Suomessa tietopalvelu on käsitetty hyvin laaja-alaiseksi toiminnaksi. Esimerkiksi Juntumaan (2002) mukaan kirjastossa tietopalvelua on paitsi kirjastohenkilöstön antama henkilökohtainen neuvonta ja tiedonhaku myös kokoelmien ja aineiston järjestäminen, luettelointi ja sisällönkuvailu. Tämän lisäksi osaksi tietopalvelua voidaan ajatella myös muut toiminnot, joilla kirjaston aineistoa tuodaan esille, kuten yleisöluennot tai näyttelyt. Tietopalvelu on siis paljon moniulotteisempaa toimintaa kuin pelkästään asiakkaiden neuvomista, vaikka se käytännössä usein pelkästään siksi mielletäänkin. Se on myös niin olennainen osa kirjastoa, että jos sitä ei olisi, kirjasto olisi pelkkä lainasto. (Juntumaa 2002, 28.)

Vuosien kuluessa, erityisesti viime vuosina kirjastojen tietopalvelujen tarjonta ja muodot ovat voimakkaasti laajentuneet teknologian kehityksen myötä. Uudet ja kehittyvät viestinnän muodot, kuten kännykät, sähköposti, verkkotyöskentely, ympäri vuorokauden toimivat chat-palvelut, podcastit ja blogit ovat osaltaan vaikuttaneet myös kirjastojen tietopalveluiden konseptiin. Kuitenkin myös perinteisemmät kommunikaation muodot, kuten kasvokkain, puhelimitse tai kirjepostitse tapahtuva viestintä, ovat edelleen käytössä. Näin ollen tietopalvelussa työskentelevillä kirjastonhoitajilla tulee olla riittävästi valmiuksia työskennellä erilaisten viestinnän välineiden kanssa sekä valmiuksia sisällyttää uusia ja sopivia teknologian muotoja myös tietopalveluun. (Sitter, Gosling & Gray 2007, 7.) Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan sekä perinteisen, pääasiassa kirjastossa tapahtuvan, tietopalvelun että verkkotietopalvelun kehitystä ja roolia kirjastoissa.

2.1.1 Katsaus tietopalveluun ja sen kehitykseen yleisesti

Nykyään tietopalvelu on yleisesti tarjolla oleva palvelu kaikissa kirjastoissa ympäri maailmaa. Näin ei kuitenkaan ole aina ollut, sillä tarkasteltaessa koko kirjasto-organisaation historiaa ja olemassaoloaikaa voidaan havaita, ettei tietopalvelu ole aina ollut mukana kirjaston tarjoamassa palveluvalikoimassa. Ymmärtääkseen tietopalvelun roolia kirjastoissa kokonaisuudessaan on hyvä aloittaa suhteuttamalla se muihin kirjaston toimiin. Kirjastojen päätehtävä on tiedon tarjoaminen palvelemilleen tahoille. Tätä tehtävää ne toteuttavat yleensä kolmen eri toiminnan avulla, jotka ovat kokoelmien tarjonta, kokoelmien tiedon organisointi ja käyttäjien palvelu. Näistä käyttäjien palvelulla on perinteisesti tarkoitettu käyttäjien avustamista halutun tiedon hakemisessa ja sen katsotaan olevan nuorin edellä mainituista kolmesta toiminnoista. Nykypäivän tietopalvelu on käytännössä pitkälti mielletty juuri täksi palveluksi. (Tyckoson 2011, 3-6.)

Alkuna palvelun katsotaan saaneen 1800-luvun keskivaiheilla Amerikassa, ja sen kehittyminen liittyy vahvasti kahteen kyseisellä aikakaudella esille nousseeseen ihanteeseen: yleismaailmalliseen koulutukseen ja yleiseen kirjastoon. Ilmaisen vapaan koulutuksen tarjoamisen myötä ihmisten lukutaito ja sitä myöten kiinnostus lukemiseen alkoi kasvaa kaikissa sosiaaliluokissa. Samoihin aikoihin esille nostettu ajatus kirjaston avoimuudesta kaikille ihmisille osoittautui kokeiluissa pian varsinaiseksi menestykseksi ja käynnisti yleisten kirjastojen kiihtyvän perustamisen ympäri Amerikkaa. Maksuton koulutus opetti ihmiset lukemaan ja yleinen kirjasto puolestaan tarjosi materiaalia lukemiseksi. Kun ihmiset alkoivat lisääntyvissä määrin lukutaitonsa innostamina tulla kirjastoon, monet heistä eivät kuitenkaan tienneet kuinka kirjastoa käytettiin ja mitä kaikkea siellä oli. Näin ollen he luonnollisesti kysyivät apua kirjaston henkilökunnalta esimerkiksi kirjaston käyttöön tai lukusuosituksiin liittyvissä asioissa. Tästä neuvonnan tarpeesta tietopalvelun katsotaan saaneen alkunsa yleisissä kirjastoissa. Yliopistokirjastoissa tietopalvelu tuli toimenkuvaan vasta joitain vuosia yleisten kirjastojen jälkeen. (Tyckoson 2011, 6-9.)

Ensimmäisen artikkelin, jossa tietopalvelua käsiteltiin, katsotaan olevan Samuel Greenin julkaisun vuodelta 1876 (Green 1876). Artikkelissa esiteltiin toimintoja, joita tietopalvelua tekevän kirjastonhoitajan työnkuvaan kuuluu. Näitä toimintoja olivat lukijan ohjeistaminen kirjaston käytäntöjen suhteen, lukijan kysymyksiin vastaaminen, lukijan avustaminen luettavien kirjojen valinnassa sekä kirjaston mainostaminen palveltavan yhteisön sisällä. Kaikkien näiden toimintojen voidaan edelleen katsoa olevan tietopalvelun ydintoimintaa vielä nykypäivänäkin. Tosin, koska nykypäivän kirjastot ovat monitahoisempia kuin 1800-luvulla, myös tietopalvelun toimenkuvat ovat hieman muuttuneet. Esimerkiksi kirjaston käyttöä ja käytäntöjä koskevien ohjeiden antamisen osuus on kasvanut, kun kirjastojen tarjoamat resurssit ovat laajentuneet. Kysymysten esittäminen kirjastonhoitajille on puolestaan tutkimusten mukaan hieman vähenemään päin. Lukusuositusten antaminen taas on muuttunut alkuperäistarkoituksestaan moraalisesti hyvästä lukemisesta

ennemminkin asiakkaalle tarkoituksenmukaisen ja relevantin tiedon etsimiseksi. Palvelujen markkinointi on edelleenkin tärkeä osa kirjaston toimintaa. (Tyckoson 2003, 13-14.)

Myös teknologian kehitys on osaltaan muuttanut kirjastojen toimintaa ja näin ollen myös tietopalvelun tekemisen tapoja samoin kuin kirjaston palveleman yhteisön rakenteen muuttuminen. Nykypäivänä kirjaston palvelemaat yhteisöt ovat paljon monimuotoisempia niin etnisesti, kielellisesti kuin ekonomisesti mitä entisaikaan ja asettavat näin omat vaatimuksensa muun muassa palveluiden tarjonnalle. Nämä muutokset ja teknologian kehitys tulevat tulevaisuudessa edelleen kasvamaan ja tarkoittavat myös tietopalvelun kannalta sitä, että sen roolilla ja toimenkuvilla on edelleen tarve kehittyä. (Tyckoson 2003, 15-16.) Kirjastot ovat tietoisia tästä ja ovat jo pyrkineetkin vastaamaan näihin muutoksiin kehittämällä toimintaansa monin tavoin, kuten tarjoamalla entistä enemmän verkkomateriaaleja sekä tietopalvelua virtuaalisesti ja paikasta riippumattomasti erilaisten verkkotietopalvelun muotojen avulla (Sitter, Gosling & Gray 2007, 7.).

2.1.2 Verkkotietopalvelu

Verkkotietopalvelu on neuvontapalvelua, jossa asiakas esittää kysymyksensä erilaisten virtuaalisten välineiden kautta. Verkkotietopalvelu on siis neuvontaa, jossa asiakas ja kysymykseen vastaava henkilö, yleensä kirjastonhoitaja, eivät ole kasvokkain tapahtuvassa vuorovaikutuksessa, eikä asiakas edes välttämättä ole fyysisesti läsnä kirjastossa. Verkkotietopalvelusta on käytetty useita eri termejä, joista esimerkiksi digitaalinen tai elektroninen tietopalvelu ovat melko yleisiä. (Thomsett - Scott 2013, 1.) Samoin jonkin verran on käytetty myös muun muassa termejä sähköinen, online - tai live-online tietopalvelu (Roesch 2006, 1). Viime aikoina termi virtuaalinen tietopalvelu on myös yleistynyt ja ollut melko paljon käytetty (Thomsett- Scott 2013, 1).

Nykyisin verkkotietopalvelu on olennainen osa kirjastojen tarjoamia palveluja, mutta alkunsa se sai 1980-luvulla internetin ja erityisesti sähköpostin kehityksen myötä. Aluksi kirjastot asettivat luettelonsa internetiin käyttäjien haettavaksi ja lisäksi tarjosivat useimmin kysytyjen kysymysten (FAQ) listauksen vastauksineen. 1980-luvun lopulla sähköpostin välityksellä tapahtuvasta tietopalvelusta tuli verkkotietopalvelun käytetyin muoto monissa kirjastoissa. (Roesch 2006, 1; Thomsett- Scott 2013, 1). Nykyisin käytössä on sähköpostin lisäksi useita erilaisia palveluja, kuten sosiaalisen median palveluiden tai chat - palvelun välityksellä viestimistä (Thomsett- Scott 2013, 1-2.). Tämän kehityksen taustalla on muun muassa se, että monipuolisen online - palveluvalikoiman avulla kirjastot pyrkivät vastaamaan entistä paremmin asiakkaidensa tiedontarpeisiin (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 139) sekä vahvasti myös internetin ja sen hakukoneiden kehityksen myötä tapahtunut informaatiokulttuurin muutos, jonka myötä ihmiset ovat oppineet odottamaan nopeaa ja helppoa palvelua tiedon löytämisen suhteen (Roesch 2006, 1). Lisäksi painetta kirjastojen verkkotietopalvelujen kehittämiseksi ovat luoneet myös verkossa toimivat kaupalliset tietopalvelut, jotka kilpailevat kirjastojen kanssa tehokkaan tietopalvelun tarjoamisesta (Roesch 2006, 1).

Verkkotietopalvelulle on siis olemassa useita eri muotoja. Eri tavoin tapahtuva viestintä voidaan jakaa synkroniseen eli reaaliajassa tapahtuvaan neuvontaan tai asynkroniseen eli ei reaaliaikaiseen neuvontaan. Synkronisesti tapahtuvan neuvonnan muotoja ovat esimerkiksi erilainen puhelimen tai chat -keskustelukanavan kautta tapahtuva viestintä kirjastonhoitajan ja asiakkaan välillä. Asynkronisesti tapahtuvan neuvonnan muotoja taas ovat esimerkiksi tekstiviestien, sähköpostin tai sosiaalisen median kanavien, kuten Facebookin tai Twitterin, kautta tapahtuva viestintä kirjastonhoitajan ja asiakkaan välillä. (Thomsett- Scott 2013, 1-2.) Lisäksi myös erilaiset verkkolomakkeella lähetettävät kysymykset kuuluvat asynkronisiin tietopalvelun muotoihin. Verkkolomakepohjaisessa tietopalvelussa asiakas täyttää yleensä kirjaston internetsivuilta löytyvään verkkolomakkeeseen tietonsa, esittää haluamansa kysymyksen siihen varatussa kentässä ja lähettää

lomakkeen edelleen kirjastolle, joka antaa vastauksensa asiakkaalle useimmiten joko sähköpostitse, puhelimitse tai postitse. (Roesch 2006, 3.)

Kaikilla verkkotietopalvelun muodoilla voidaan katsoa olevan vahvuutensa ja heikkoutensa. Yleisesti hyvinä puolina voidaan pitää muun muassa sitä, että ne vähentävät kysymysten esittämiseen liittyviä psykologisia esteitä ja voivat näin ollen olla hyödyllisiä erityisesti ihmisille, joilla kyseiset esteet voivat estää avun kysymisen kasvotusten kirjastossa. Asynkronisten virtuaalisten tietopalvelujen hyvinä puolina voidaan katsoa olevan esimerkiksi niiden antama mahdollisuus asiakkaalle esittää kysymyksensä mihin vuorokauden aikaan tahansa, riippumatta siitä onko kirjasto auki. Hyvinä puolina ovat myös esimerkiksi sähköpostiin perustuvissa tietopalveluissa kirjastonhoitajan mahdollisuus paneutua kysymyksiin. (Roesch 2006, 2-4.) Näin ollen kirjastonhoitajalla on mahdollisuus analysoida kysymyksiä kunnolla ja etsiä niihin paras mahdollinen vastaus. Lisäksi kirjastonhoitaja voi olla asiakkaan kanssa tarvittaessa edelleen vuorovaikutuksessa ja pyytää esimerkiksi tarkennusta kysymyksiin. (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 144.) Varsinkin sähköpostitse tapahtuvan tietopalvelun vahvuutena on myös se, että esitetyt kysymykset ja niiden vastaukset voidaan helposti indeksoida ja varastoida, mikä mahdollistaa niiden käytön tietovarantona tulevaisuudessa. Asynkronisten muotojen yhtenä merkittävänä heikkoutena on puolestaan niiden sisältämä aikaviive, jonka vuoksi asiakas ei saa vastaustaan välittömästi vaan joutuu odottamaan vaihtelevan ajan. Toinen heikkous liittyy sanattoman kommunikaation puutteeseen, jonka elementtejä voidaan kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelussa hyödyntää asiakkaan tarkoittamien täsmällisten asiayhteyksien määrittelyssä. (Roesch 2006, 2-4.) Tämän heikkouden voidaan katsoa koskevan oikeastaan kaikkia pelkkään kirjoitettuun tekstiin perustuvia verkkotietopalveluita.

Synkronisista muodoista erityisesti chat-keskustelun kautta tapahtuvan tietopalvelun heikkoutena voidaan katsoa olevan esimerkiksi palvelun persoonattomuus ja dialogin vähäisyys. Koska chat-

palvelun on tarkoitus olla nopeaa ja reaaliajassa tapahtuvaa, kirjastonhoitajalle ei ole niin paljon aikaa paneutua asiakkaan kysymykseen tai käydä pidempää keskustelua hakuaiheesta. Myöskään hakuprosessin etenemiseen liittyvien ohjeiden antaminen ei ole niin hyvin mahdollista, toisin kuin esimerkiksi kasvokkain tapahtuvassa neuvonnassa, jossa vastausta voidaan etsiä asiakkaan kanssa yhdessä kirjastonhoitajan opastuksella. (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 144- 145.) Toisaalta synkronisten verkkotietopalvelun muotojen vahvuutena on juuri niiden nopeus ja reaaliaikaisuus lyhyissä kysymyksissä (Roesch 2006, 4). Yhteenvetona palveluista voidaan todeta, että koska eri verkkotietopalvelun muodoilla on omat vahvuutensa ja heikkoutensa, palvelun tarjoajan eli kirjaston on hyvä ymmärtää palveluiden erot sekä se, missä tilanteissa mikäkin palvelu toimii parhaiten (Kwon 2007, 71).

2.2 Verkkotietopalveluiden analysointi

Tarkastelemalla ja analysoimalla verkkotietopalveluja voidaan tutkia monia asioita, kuten esimerkiksi selvittää asiakkaiden käyttäytymistä virtuaalisissa tietopalvelutilanteissa samoin kuin kirjastonhoitajien käyttäytymistä vastaajan roolissa kyseisissä palveluissa (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 143). Analysoinnin avulla on mahdollista selvittää myös palvelun toimivuutta ja tehokkuutta (mm. Kwon 2007). Verkkotietopalvelujen tarkastelua voidaan toteuttaa monella tapaa, kuten keskittymällä joko pelkästään kysymysten tai vastausten analysointiin tai ottamalla tarkastelun kohteeksi nämä molemmat (mm. Greenberg & Bar-Ilan 2015). Lisäksi myös asiakkaiden tai kirjastonhoitajien mielipiteitä voidaan ottaa tarkasteluun mukaan (mm. Kwon 2007, Greenberg & Bar-Ilan 2015). Analyysiin tarkasteltaviksi otettavat kohteet luonnollisesti vaikuttavat siihen, millaisia asioita analyysin avulla voidaan tutkia. Seuraavissa alaluvuissa käydään tarkemmin läpi sekä kysymysten että vastausten analysoinnin tapoja ja niihin liittyviä tutkimuksia.

2.2.1 Kysymysten analysointi

Kysymysten analysoinnilla on mahdollista tarkastella monenlaisia asioita, kuten sitä millaisia kysymyksiä ihmiset kysyvät verkkotietopalveluissa, eroavatko kysymykset vaikkapa palvelutiskillä kasvokkain esitetyistä kysymyksistä sekä millaiset ihmiset (ammattiryhmä, status jne.) palvelua eniten käyttävät (Moeller 2003, 47, 52- 53).

Verkkotietopalveluiden kysymysten tarkasteluun keskittyviä tutkimuksia näytettäisiin tehdyn eri kirjastoista ympäri maailmaa jonkin verran. Myös suomalaisesta Kysy-kirjastonhoitajalta - verkkotietopalvelusta on tehty joitakin tutkimuksia ja opinnäytetöitä kysymysten analysoinnin osalta. Esimerkiksi Numminen (2008) analysoi pro gradu- tutkielmassaan Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalveluun lähetettyjä kysymystyyppejä vuosilta 1999 ja 2006. Tutkielman tarkoituksena oli luokitella ja analysoida Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun vastaanottamia kysymyksiä sekä tarkastella kysymystyypeissä ilmenneitä määrällisiä ja laadullisia muutoksia tarkasteltavien vuosien välillä.

Nummisen (2008) tutkimuksessa kysymysten tarkastelun myötä havaitut kysymystyypit jaettiin neljään pääkategoriaan, joihin muodostettiin tarpeen mukaan alakategorioita. Ensimmäisen pääkategorian muodostivat ”*neuvontakysymykset*”, joilla oli kaksi alakategoriaa: ”*vaivattomat neuvontakysymykset*” ja ”*aiheperusteiset tutkimuskysymykset*”, jotka jaettiin analyysin kuluessa edelleen pienempiin alakategorioihin. ”*Vaivattomat neuvontakysymykset*” -kategoriaan kuuluivat kysymykset, joihin voitiin vastata nopeasti yhtä tai kahta neuvontavälinettä konsultoimalla. Tämän kategorian alakategorioita olivat ”*tunnetun nimekkeen löytäminen*”, ”*tunnettuun nimekkeeseen liittyvä*”, ”*tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen*” ja ”*yksinkertaisen asian selvittäminen*”. ”*Aiheperusteiset tutkimuskysymykset*” -kategoriaan kuuluivat kysymykset, joissa

pyydettiin tietyntyyppeistä tai tiettyä määrää kirjoja, lehtiartikkeleita ym. tai selvitystä johonkin tiettyyn aiheeseen ja tämän kategorian alakategorioita olivat *"tiettyyn aiheeseen liittyvä"*, *"laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys"* ja *"tiettyyn henkilöön liittyvä"*. *"Neuvontakysymys"* -pääkategorian kysymykset olivat yleisimpiä molempina tarkasteltavina vuosina, kaikkiaan noin 90 % kysymyksistä (89,9 % vuonna 1999, 91,8 % vuonna 2006) kuulussa tähän kategoriaan. Toiseksi suurimman pääkategorian muodostivat *"käytäntö- ja menettelytapakysymykset"* (8,1 % vuonna 1999, 7,0 % vuonna 2006), joilla oli kaksi alakategoriaa: *"saatavuus ja käyttö"*, joka tarkoitti erityisesti elektronisten resurssien saatavuutta ja käyttöä koskevia kysymyksiä sekä *"käytäntö"*, johon kuuluivat kirjaston käytäntöihin liittyvät kysymykset. Näillekin kategorioille muodostettiin edelleen alakategorioita. *"Saatavuus ja käyttö"* -kategorian alakategorioiksi muodostettiin *"elektronisten resurssien käyttö"* ja *"elektronisten resurssien saatavuus"* -kategoriat ja *"käytäntö"* -kategorian alakategorioiksi *"käytännöt"*, *"lainat ja varaukset"* sekä *"palvelut"* -kategoriat. Kolmannen pääkategorian muodostivat *"ohjaavat kysymykset"* (0,9 % vuonna 1999, 1,0 % vuonna 2006), jonka tarkentavia alakategorioita olivat: *"paikantaminen fyysisessä kirjastoympäristössä"* ja *"paikantaminen kirjaston websivun resursseissa"*. Neljännen pääkategorian muodostivat *"muut"* -kysymykset (1,1 % vuonna 1999, 0,2 % vuonna 2006), jonne luokiteltiin muihin kategorioihin soveltumattomat kysymykset. (Numminen 2008, 66.)

Tulosten mukaan suurin osa kysymyksistä liittyi siis kaiken kaikkiaan joko neuvontaa koskeviin kysymyksiin tai kirjaston käytäntö- ja menettelytapoihin liittyviin kysymyksiin. Tuloksista havaittiin myös muun muassa, että vaikka neuvontakysymysten kokonaisuus oli säilynyt suhteellisen muuttumattomana, alakategorioiden välillä oli tapahtunut joitain muutoksia vuosien välillä. Esimerkiksi vaivattomien neuvontakysymysten määrä kasvoi vuoteen 2006 mennessä (33,4 % vuonna 1999, 44,8 % vuonna 2006) kun taas aiheperusteisten tutkimuskysymysten määrä laski jonkin verran (56,5 % vuonna 1999, 47 % vuonna 2006). Käytäntö- ja menettelytapoihin liittyvissä

kysymyksissä kategorioiden väliset muutokset olivat pienempiä, mutta niitä oli kuitenkin havaittavissa. Sekä elektronisten resurssien saatavuutta ja käyttöä (1,9 % vuonna 1999, 1,4 % vuonna 2006) että kirjaston käytäntöjä koskevat kysymykset (6,2 % vuonna 1999, 5,6 % vuonna 2006) olivat vuosien kuluessa hieman pienentyneet. (Numminen 2008, 66.)

Myös Lehti (2012) tutki pro gradu- tutkielmassaan Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelua, mutta hänen tarkastelun kohteenaan olivat vain kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset. Tutkielman tarkoituksena oli luokitella ja analysoida Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun lähetettyjä kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä aikavälillä 1999- 2009. Kysymysten analyysissä kysymykset luokiteltiin eri kysymysluokkiin kysymyksen esittämivuoden, genren ja kysymystyyppin mukaan. Vuosiluokkia oli kaikkiaan kolme: ”1999- 2002”, ”2003- 2006” ja ”2007- 2009”. Genreluokkia muodostettiin viisi Yleisen suomalaisen asiasanaston (YSA) avulla ja ne olivat: ”*fantasiakirjallisuus*”, ”*jännityskirjallisuus*”, ”*kaunokirjallisuus*”, ”*lyriikka*” ja ”*viihdekirjallisuus*”. Kysymystyypeistä eroteltiin yhdeksän eri luokkaa, jotka olivat: ”*tunnetun nimekkeen löytäminen*”, ”*tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa*”, ”*tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset*”, ”*tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen*”, ”*tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset*”, ”*tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset*”, ”*teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella*”, ”*suositukset*” ja ”*muut*”. (Lehti 2012, 2-3.)

Tuloksista havaittiin, että genreluokkien välillä oli eroja kysymysten määrän suhteen. Kaikkein eniten esitettiin kaunokirjallisuutta koskevia kysymyksiä (49,6 %), toiseksi eniten fantasiakirjallisuutta koskevia (18,2 %) ja kolmanneksi eniten jännityskirjallisuutta koskevia (15,9 %) kysymyksiä. Lyriikkaa (9 %) ja viihdekirjallisuutta (7,3 %) koskevat kysymykset eivät puolestaan olleet niin yleisiä. Myös kysymystyyppien välillä oli eroja sekä yleisesti että genreluokkien välillä. Esimerkiksi koko tarkastelujaksoa katsottaessa eniten oli tietyntyypin teoksen tai aineiston löytämistä koskevia

kysymyksiä (28,8 %) ja toiseksi eniten tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä (19,3 %). Genreluokittain fantasiakirjallisuudessa (28,4 %) ja viihdekirjallisuudessa (29,8 %) eniten oli tunnettua nimekettä koskevia kysymyksiä, jännityskirjallisuudessa (23,6 %) ja lyriikassa (25,7 %) teoksen löytämiseen sitaatin tai kuvailun perusteella viittaavia kysymyksiä ja kaunokirjallisuudessa (40 %) tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytämistä koskevia kysymyksiä. Vuosiluokittain tarkasteltuna tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytämiseen liittyvät kysymykset olivat suurin luokka kaikkina vuosiluokkina (35,3 %, 30,3 %, 23,4 %). Kaiken kaikkiaan tulosten katsottiin tukevan käsitystä siitä, että ihmiset tarvitsevat kirjastoammattilaisten apua edelleen esimerkiksi etsiessään luettavaa aiheen perusteella. Myös teosten etsiminen kuvailun tai sitaatin perusteella näyttäisi olevan sentyyppistä tiedonhakuja, jossa ihmiset voivat tarvita kirjastoammattilaisten kokoelmien sisällönhallinnan, kirjallisuuden tuntemuksen ja muistin apua. (Lehti 2012, 34- 42.)

2.2.2 Vastausten analysointi

Monissa verkkotietopalvelua käsittelevissä tutkimuksissa on keskitytty vain kysymysten tarkasteluun. Kuitenkin myös tietopalvelun kautta annettuja vastauksia on mahdollista analysoida ja hyödyntää näin myös niistä saatavia tietoja. Vastausten analysoinnille on olemassa useita eri tapoja ja sitä on tehty moniin eri käyttötarkoituksiin. Yksi tapa lähestyä vastausten analysointia on jaotella annetut vastaukset eri kategorioihin sen mukaan, kuinka täsmällisesti niissä on annettu vastaus kysyttyyn kysymykseen, esimerkiksi ”osittaiset” ja ”täydelliset” vastaukset (mm. Moeller 2003, 53). Vastauksia voidaan analysoida myös jaotteleamalla ne vastauksen tyyppin mukaan, esimerkiksi vastauksiin, jotka sisältävät ”lähdelistan” tai ”informatiivisen vastauksen” (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 141). Lisäksi vastausten analysoinnissa voidaan tarkastella muun muassa niissä käytettyjä lähteitä (Moeller 2003, 55).

Vastausten analysoinnista voi olla hyötyä monissa asioissa. Analyysejä on esimerkiksi käytetty apuna verkkotietopalveluiden tehokkuuden arvioinnissa. Tällöin tarkastelun kohteena ovat olleet vastausten täydellisyys sekä asiakkaiden arviot tyytyväisyydestään palveluun. (mm. Kwon 2007.) Analysoimalla sekä kysymysten että vastausten puhtaaksi kirjoitettua tekstiä voidaan myös tutkia sekä kirjastonhoitajien että asiakkaiden käyttäytymistä tietopalvelutilanteissa (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 143). Näin verkkotietopalveluista voidaan todennäköisesti saada kattavampaa tietoa kuin esimerkiksi pelkkiä kysymyksiä analysoitaessa, jossa tarkastelu painottuu asiakkaan näkökulmaan.

Tutkimuksia, joissa on analysoitu sekä kysymyksiä että niihin annettuja vastauksia on myös tehty. Esimerkiksi Moellerin (2003) tutkimuksessa tarkasteltiin Ohion yliopiston kirjaston ”Kysy kirjastonhoitajalta”-verkkotietopalvelun (Ask a librarian) vastaanottamia kysymyksiä sekä annettuja vastauksia kahden ja puolen vuoden ajalta. Palvelussa asiakkaat voivat lähettää kysymyksen nettilomakkeella tai sähköpostitse ja saavat vastauksen sähköpostiinsa. Tutkimusaineiston analyysissä tarkasteltuja asioita olivat asiakastyypit, kysymyksen tyyppi sekä kirjastonhoitajan antama vastaus. Tutkimuksessa käytettiin sekä kysymysten että vastausten sisällönanalyysiä. Palveluun lähetetyistä kysymyksistä tunnistettiin kaikkiaan kahdeksan eri pääkategoriaa, jotka jaettiin edelleen pienempiin kategorioihin kysymysten tyyppin mukaan. Ensimmäisen pääkategorian muodostivat ”*syvälliset kysymykset*” (”in-depth questions”), joita oli tulosten mukaan kaikkiaan 41 prosenttia kaikista kysymyksistä. Tähän kategoriaan kuuluivat esimerkiksi kysymykset, joissa pyydettiin tiettyä aihetta koskevaa tietoa. Toiseksi suurimman kategorian muodostivat ”*kirjaston toimintatapoja koskevat kysymykset*” (”policy”, 18 %), joihin kuuluivat esimerkiksi lainausta, maksuja ym. koskevat yleiset kysymykset ja kolmanneksi suurimman kategorian ”*selittävät kysymykset*” (”explanatory”, 11 %), joihin kuuluivat esimerkiksi palveluiden käyttöä koskevat kysymykset. Neljänneksi suurimman kategorian muodostivat perinteiset kirjoja, viittauksia ym. koskevat ”*hakukysymykset*” (”lookups”, 10 %) ja viidenneksi suurimman ”*lyhyiden vastausten*

kysymykset” (“short answer”, 10 %), joihin kuuluivat esimerkiksi erilaisia määritelmiä tai vaikka puhelinnumeroita koskevat kysymykset. Kuudenneksi suurimman kategorian muodostivat ”yliopistoa koskevat kysymykset” (“questions about the University”, 6 %), seitsemänneksi suurimman ”ei-kysymykset” (“non-questions”, 3 %) ja kahdeksannen kategorian muuta kuin Ohion yliopiston internetsivuja koskevat kysymykset (“non-OSU web”, <1 %). (Moeller 2003, 47, 53-54.)

Kirjastonhoitajien antamista vastauksista tarkasteltiin useampaa asiaa. Vastaukset jaettiin ensin kategorioihin sen mukaan, kuinka täydellisesti niihin liittyviin kysymyksiin oli vastattu. Tulosten mukaan 42 prosentissa vastauksista kysymyksiin oli löydetty kaikki pyydetty tieto, 23 prosenttiin osittainen tieto ja kahdeksaan prosenttiin pyydettyä tietoa ei ollut löytynyt ollenkaan. Lisäksi 24 prosenttia kysymyksistä oli siirretty muiden vastattavaksi ja kaksi prosenttia kysymyksistä oli niin epäselviä, ettei niihin vastaamista voinut edes yrittää. Tämän jaottelun lisäksi tarkasteltiin myös vastauksissa käytettyjä tiedonlähteitä. Tulosten mukaan informaation lähde oli ilmoitettu kaikkiaan 73 prosentissa vastauksista. Näistä internet-lähteet oli mainittu 48 prosentissa vastauksista, painetut lähteet 12 prosentissa, molempia oli käytetty 8 prosentissa vastauksista ja lisäksi muita lähteitä oli käytetty viidessä prosentissa vastauksista. Näiden lisäksi tuloksissa kiinnitettiin huomiota myös siihen, että suuressa osassa vastauksia (63 %) oli hyödynnetty myös muilta yliopiston kirjastoilta, kirjastonhoitajilta tai tahoilta saatuja tietoja. Useissa tapauksissa kysymykset oli lähetetty edelleen asiasta tietävälle kirjastonhoitajalle (61 %) ja pyydetty häntä lähettämään vastauksensa suoraan kysymyksen esittäneelle asiakkaalle. Jossain tapauksissa asiakasta oli pyydetty itse kääntymään kysytystä asiasta tietävän tahon puoleen (15 %). Kaiken kaikkiaan tuloksista havaittiin muun muassa, että verkkotietopalvelussa esitetyt kysymykset olivat melko pitkälti samanlaisia kuin kasvotusten kirjaston tietopalvelupisteessä esitetyt. Verkkotietopalvelun kautta esitettyjen kysymysten määrän havaittiin kuitenkin olevan nousussa kasvotusten esitettyihin kysymyksiin verrattuna ja määrän ennustettiin edelleen kasvavan. (Moeller 2003, 52- 60.)

Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa puolestaan tarkasteltiin kahta verkkotietopalvelua yliopistokirjastossa. Tarkastelun kohteena olivat sekä sähköpostiin että chat -palveluun perustuvat tietopalvelut ja molemmista tutkimuksen kohteena olivat sekä lähetetyt kysymykset että kirjastonhoitajien antamat vastaukset yhden kuukauden ajalta. Lisäksi kirjaston tietopalvelutyön tiimille tehtiin kyselytutkimus täydentämään analyysiä. Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa näiden kahden verkkotietopalvelun pääpiirteitä ja eroavaisuuksia sekä sitä, kuinka kirjastonhoitajat kokevat nämä palvelut ja niiden eroavaisuudet kasvokkain tapahtuvaan neuvontaan verrattuna. Tutkimuksessa jokainen tietopalvelun vuorovaikutustilanne (kysymys ja vastaus) jaettiin kategorioihin sen mukaan kuka palvelua käytti, mitä kysyttiin ja kuinka kysymyksiin vastattiin. Kategorioiden muodostamisen pohjana käytettiin apuna muun muassa Moellerin (2003) tutkimuksessa käytettyjä kategorioita. Itse aineiston analyysi tehtiin sisällönanalyysin avulla. Kysymystyypeistä muodostettiin kaikkiaan neljä pääkategoriaa, jotka edelleen sisälsivät alakategorioita. Ensimmäisen pääkategorian muodostivat ”*syvälliset kysymykset*” (”in-depth questions”), joita oli tulosten mukaan 52 prosenttia sähköpostiin lähetetyistä kysymyksistä ja 21 prosenttia chat-palvelussa kysytyistä kysymyksistä. Toisen kategorian muodostivat ”*lyhyet kysymykset*” (”short and quick answers questions”, 28 % sähköposti, 42 % chat), kolmannen ”*ohjaavat kysymykset*” (”instruction”, 16 % sähköposti, 29 % chat) ja neljännen ”*kirjaston toimintatapoja koskevat kysymykset*” (”policy”, 4 % sähköposti, 8 % chat). (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 140-142.)

Kirjastonhoitajien antamat vastaukset jaettiin kymmeneen eri kategoriaan niiden tyyppin mukaan. Ensimmäisen kategorian muodostivat ”*lähdelista*” (”bibliography lists”) -tyyppiset vastaukset, joihin kuuluivat vastaukset, jotka sisälsivät luettelon lähteistä, joista mahdollinen vastaus löytyy. Tähän kategoriaan kuuluvia vastauksia oli 27 prosenttia sähköpostin kautta annetuista vastauksista ja kahdeksan prosenttia chat-palvelussa annetuista vastauksista. Toinen kategoria oli ”*tutoriaalinen tai kuvakaappauksen sisältävä vastaus*” (”tutorial and screen shots for explanation”, 21 % sähköposti,

28 % chat), kolmas kategoria ”ohjaaminen toiseen palveluun” (”forward to another service”, 17 % sähköposti, 37 % chat) ja neljäs kategoria ”kokotekstit” (”full text items”, 12 % sähköposti, 6 % chat), jotka sisälsivät esimerkiksi artikkelin tai suoran linkin siihen. Viides kategoria oli ”informatiivinen vastaus” (”informative answer”, 10 % sähköposti, 9 % chat), joka sisälsi vastaukset, joissa esimerkiksi annettiin kirjaston palveluja koskevia neuvoja, kuudes kategoria ”linkki Google Scholarin hakutulostilaan” (”link to Google Scholar search results”, 10 % sähköposti, 0 % chat) ja seitsemäs kategoria ”ei vastausta” (”no answer”, 5 % sähköposti, 5 % chat). Kahdeksas kategoria oli ”kysymyksen selventäminen” (”clarification”, 4 % sähköposti, 2 % chat), jossa kirjastonhoitaja pyysi tarkennusta kysymykseen, yhdeksäs kategoria ”osittainen vastaus” (”partial answer”, 4 % sähköposti, 2 % chat) ja kymmenennen kategorian muodostivat ”avainsanoja” (”keywords”) sisältävät vastaukset (2 % sähköposti, 3 % prosenttia chat), joissa asiakkaalle annettiin ehdotuksia termeistä, joilla haluttua tietoa kannattaisi hakea. Tuloksista havaittiin, että sähköposti- ja chat-pohjaiset tietopalvelut erosivat jonkin verran toisistaan sekä kysymysten että vastausten jakautumisen suhteen. Kirjastonhoitajien mukaan eroa verrattuna kasvokkain tapahtuvaan tietopalveluun oli myös jonkin verran ja lisäksi kasvokkain tapahtuvan tietopalvelun koettiin olevan yksilöllisempää. Kunkin tietopalvelutyypin paremmuuden koettiin kuitenkin suuressa osin riippuvan aina asiakkaasta ja tiedontarpeesta. (Greenberg & Bar-Ilan 2015, 141- 145.) Kaiken kaikkiaan näyttäisi siltä, että tämän tyyppiset analyysit, joissa tarkastellaan sekä kysymyksiä että niihin annettuja vastauksia, antavat tietoa sekä asiakkaiden tavoista käyttää verkkotietopalveluita että kirjastonhoitajien tavoista käsitellä kysymyksiä ja vastata niihin.

3 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN ASETELMA

Edellisessä luvussa tarkastellut tutkimukset auttoivat tutkimusongelmien jäsentämisessä ja tarjosivat ideoita tämän tutkielman empiirisen aineiston keruulle ja analyysille. Tässä mielessä nousivat keskeisiksi erityisesti Moellerin (2003), Nummisen (2008), Lehden (2012) sekä Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimukset. Niiden tulokset tarjosivat myös vertailuaineistoa omien tutkimustulosteni arviointiin.

3.1 Tutkimuskysymykset

Tutkielmassa haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- 1) Minkätyyppisiä vastauksia Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa on annettu vuosina 2005 ja 2015?
- 2) Onko vastausten tyypeissä ja niiden määrällisessä jakaumassa tapahtunut muutoksia vuosien 2005 ja 2015 välillä?

Empiirisen aineiston keruu ja analyysi kuvataan seuraavissa alaluvuissa. Tältä osin ovat erityisen tärkeitä luokitteluperusteet, jotka muodostettiin vastausten analysoimiseksi.

3.2 Kirjastot.fi -portaali ja Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu

Tämän tutkimuksen aineisto koottiin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta, joka on osa Kirjastot.fi -portaalin tarjoamia palveluja. Kirjastot.fi -sivusto on valtakunnallinen ja kaikille avoin kirjastoverkkopalveluiden kokonaisuus, joka koostuu useista eri osa-alueista ja palveluista. (Kirjastot.fi -portaali.) Sivusto on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama ja se on

aloittanut toimintansa vuonna 1995. Palvelut sivustolle tuotetaan yhdessä kirjastojen, käyttäjien ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Kirjastot.fi -palveluiden tavoitteena on muun muassa toimia väylänä kaikkiin kirjastopalveluihin, kirjastojen verkkopalvelutuotannon järjeistäminen kansallisesti, kirjastohenkilökunnan ammattitaidon kehittäminen sekä sisältöjen ja palvelujen tuominen käyttäjien luo. Palvelua pyritään tulevien vuosien aikana myös edelleen kehittämään. (Kirjastot.fi -toimintasuunnitelma 2016, 1-3.)

Nykyisin Kirjastot.fi -sivusto on jaettu kuuteen eri osioon, jotka ovat: kirjastot, tiedonhaku, kirjallisuus, musiikki, uutiset ja kirjastopro. "Kirjastot" -osiosta löytyy hakemisto kaikista Suomen kirjastoista, niin kunnallista kuin oppilaitos- ja erikoiskirjastoista, sekä tietoja niiden tarjoamista palveluista. "Tiedonhaku" -osiosta löytyy muun muassa ohjeita kirjastoaineistojen hakemiseen, Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu sekä linkkejä muille kirjallisuuden hakemiseen liittyville sivustoille. "Kirjallisuus" -osioon on koottu erilaisia kirjastojen verkossa tarjoamia kirjallisuuspalveluita, jotka liittyvät esimerkiksi kirjallisuusesittelyihin ja lukusuosituksiin. Näistä esimerkiksi Kirjasampo -sivusto tarjoaa tietoa kaunokirjallisuudesta ja kirjailijoista sekä myös lukuvinkkejä ja keskustelumahdollisuuden käyttäjien kesken. Sivupiiri taas on Kirjasampo -sivuston nuortenkirjallisuussivu, josta löytyy muun muassa kirjavinkkejä ja -esittelyitä nuorille lukijoille. "Musiikki" -osiosta löytyy puolestaan muun muassa musiikkikirjastoihin liittyviä uutisia, linkkejä musiikkiin ja sen hakemiseen liittyville sivustoille sekä blogi, jossa vinkataan levyjä ja musiikkiaiheista lukemista. "Uutiset" -osio sisältää kirjastoalaa koskevia ajankohtaisia uutisia niin kotimaasta kuin maailmaltakin ja "Kirjastopro" -osio on puolestaan lähinnä alalla työskenteleville suunnattu ja sinne on koottu esimerkiksi perustietoja ja työvälineitä koskeva hakemisto sekä ammattikalenteri, johon päivitetään tietoja muun muassa koulutustilaisuuksista ja avoimista työpaikoista. (Kirjastot.fi -portaali.)

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on siis yksi osa Kirjastot.fi -sivuston tarjoamaa tiedonhaku- osiota. Palvelussa asiakkaat voivat lähettää mitä tahansa mieleensä tulevia kysymyksiä kirjastonhoitajille vastattavaksi. Palvelu on asiakkaalle maksutonta. Kysymyksiin vastaamassa on mukana kaikkiaan 51 kunnankirjastoa ympäri Suomen sekä lisäksi 21 muuta kirjastoa tai tietopalvelua, esimerkiksi Eduskunnan kirjasto, Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto, Celia -näkövammaisten kirjasto ja Yle arkisto. Yksittäisen kysymyksen vastaajakirjasto määräytyy kysymyksen lähettäjän ilmoittaman asuinkunnan perusteella siten, että asiakasta lähinnä oleva kirjasto pyrkii aina vastaamaan kysymyksiin, ellei asiakas ole toivonut jotain tiettyä kirjastoa vastaajaksi. (Kirjastot.fi -portaali- Kysy kirjastonhoitajalta.)

Kysymykset lähetetään verkkolomakkeella palvelun sivulta. Lomakkeeseen asiakas kirjoittaa kysymyksensä sille varattuun kenttään, jonka lisäksi pakollisia täytettäviä tietoja ovat asiakkaan nimi, sähköpostiosoite sekä asuinkunta. Näiden lisäksi asiakas voi halutessaan valita toivomansa vastaajakirjaston, sekä mainita "lisätietoja" -kentässä esimerkiksi mistä lähteistä on jo yrittänyt tietoa hakea. Vastaus lähetetään asiakkaan antamaan sähköpostiosoitteeseen yleensä kolmen arkipäivän kuluessa. Vastaukset kysymyksiin myös tallennetaan avoimeen arkistoon kaikkien saataville. Kysymyksen lähettäjän tietoja siellä ei kuitenkaan näy, ainoastaan lähetetty kysymys ja siihen annettu vastaus sekä vastausajankohdan päivämäärä. Arkistosta voi hakea aiempia kysymyksiä ja vastauksia sanahaun tai asiasanahakemiston avulla. Näin asiakas voi kätevästi esimerkiksi ennen kysymyksensä lähettämistä tarkistaa, onko siihen vastattu palvelussa jo aiemmin. Arkiston lisäksi palvelusta löytyy myös verkkosivulinkkejä muihin suomalaisiin kysy-palveluihin. (Kirjastot.fi –portaali -Kysy kirjastonhoitajalta.)

3.3 Tutkielman empiirinen aineisto

Tutkimusaineiston muodostivat Kysy kirjastonhoitajalta- verkkotietopalvelussa asiakkaiden lähettämiin kysymyksiin annetut vastaukset vuosina 2005 ja 2015. Vastaukset haettiin palvelun avoimesta arkistosta aikavälihaulla ajanjaksolta 1.1 - 31.12 molempien vuosien osalta erikseen. Vastauksia oli annettu vuonna 2005 yhteensä 1664 kappaletta ja vuonna 2015 puolestaan 1816 kappaletta. Vastausten suuren määrän vuoksi haetulla aikavälillä annetuista vastauksista poimittiin tutkimusaineistoon systemaattisesti mukaan joka viides vastaus, jolloin otoskooksi tuli 333 kappaletta vastauksia vuodelta 2005 ja 363 kappaletta vuodelta 2015.

3.4 Sisällönanalyysi ja sisällön erittely

Tämän tutkimuksen aineisto analysoitiin sisällönanalyysiä sekä sisällönerittelyä käyttäen. Sisällönanalyysi on tutkimusmuotona tekstianalyysia, jonka avulla voidaan analysoida dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Tämän analyysimenetelmän avulla etsitään tekstin merkityksiä ja pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105- 106.)

Sisällönanalyysi analyysimenetelmänä liitetään ennen kaikkea laadulliseen tutkimukseen. Onkin sanottu, että useimmat eri laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin. Toisaalta sisällönanalyysiä voidaan pitää paitsi yksittäisenä metodina, myös väljänä teoreettisena kehyksenä, jolloin se voidaan liittää hyvin erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Tämän monimuotoisuuden vuoksi sisällönanalyysiä ei voidakaan pitää yksinomaan laadullisen tutkimuksen menetelmänä, vaan sitä voidaan käyttää myös osana määrällistä tutkimusta. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 93.)

Laadullisen tutkimusaineiston sisällönanalyysille on olemassa kolme erilaista lähestymistapaa: aineistolähtöinen analyysi, teoriasidonnainen analyysi ja teorialähtöinen analyysi. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokonaisuus. Tällöin tarkasteltavat analyysiyksiköt valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävänasettelun mukaisesti, eivätkä ne siis ole etukäteen sovittuja tai harkittuja. Myöskään aiemmilla havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei pitäisi olla mitään tekemistä analyysin toteutuksen tai lopputuloksen kanssa. Yleisesti katsotaan, että aineistolähtöinen tutkimus on vaikea toteuttaa muun muassa sen vuoksi, että ajatus jo havaintojen teoriapitoisuudesta on yleisesti hyväksytty periaate. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 97- 98.)

Teoriasidonnaisessa analyysissä käytetään teoreettisia kytkentöjä, jotka eivät kuitenkaan pohjautu suoraan teoriaan. Myös teoriasidonnaisessa analyysissä tutkittavat analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aikaisempaa tietoa käytetään auttamaan ja ohjaamaan analyysiä. Tässä lähestymistavassa aikaisemman tiedon vaikutus on siis tunnistettavissa, mutta sen merkitys ei ole teoriaa testaavaa vaan ennemmin uusia ajatusuria aukaisevaa. Teorialähtöisessä analyysissä puolestaan nojataan suoraan johonkin tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatukseen, joka kuvaillaan tutkimuksessa ja jonka mukaan määritellään tutkimuksessa käytettävät käsitteet. Näin ollen aineiston analyysiä siis ohjaa selkeästi valmis, jo aiemman tiedon perusteella luotu kehys. Tämä lähestymistapa on varsinkin luonnontieteellisessä tutkimuksessa perinteisin käytetty analyysimalli. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98- 99.)

Itse sisällönanalyysistä voidaan erottaa kaksi eri toimintatapaa: sisällönanalyysi ja sisällön erittely. Usein näitä kahta termiä käytetään synonyymeina, mutta koska niiden välillä voidaan katsoa olevan eroa, on toisinaan mielekästä erottaa toisistaan nämä kaksi eri merkitystä. Yleisesti määriteltynä sisällönanalyysissä pyritään kuvaamaan dokumentin sisältöä sanallisesti, kun taas sisällön erittelyssä

sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti eli määrällisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107.) Toisaalta aiemmin sisällön erittelyksi on katsottu sellaiset tutkimusmenetelmät, joissa ”tilastollisesti tai sanallisesti pyritään kuvaamaan joko dokumenttien sisältöä ilmiönä sinänsä tai niitä ulkopuolisia ilmiöitä, joita sisällön ajatellaan ilmaisevan”. Sisällön erittelyn on siis katsottu olevan joukko menettelytapoja, joiden avulla dokumenttien sisällöstä voidaan tehdä havaintoja ja kerätä tietoja. Kerätyt tiedot voivat olla joko sanallisessa tai määrällisessä muodossa ja näin ollen esitettynä joko sanallisina ilmaisuina tai määrällisesti luokiteltuina ja tilastoituina. (Pietilä 1973, 52- 53.)

Sisällön erittelyn käyttö tiedonkeruun ja havaintojen teon välineenä on mahdollista silloin, kun tutkimus rakentuu dokumenttiaineiston pohjalle. Kuten jo edellä on todettu, dokumenttien sisältöä voidaan käsitellä monella tavoin. Sanalliseen kuvailuun pyrkivässä lähestymistavassa tutkimusaineisto luetaan läpi ja sen perusteella pyritään muodostamaan yleiskuva dokumenttien sisällöstä. Tuloksissa tuota sisältöä ja siinä ilmeneviä muutoksia kuvataan yksityiskohtaisesti sanallisesti. Tilastolliseen kuvailuun pyrkivässä lähestymistavassa puolestaan tutkimusaineiston läpilukemisen jälkeen pyritään kehittämään aineistoon sopivia sisältöluokkia, joiden avulla dokumenttien sisältö olisi luokiteltavissa. (Pietilä 1973, 31- 32, 55.)

Kun tutkimuksen pyrkimyksenä on jonkin dokumenttijoukon sisällön kuvailu, siinä pyritään itse asiassa rakentamaan mallia, joka esittää tutkittavaa sisältöä supistetummassa ja yleisemmässä muodossa. Dokumenttien sisällöstä voidaan erottaa kuvailtavaksi monenlaisia ilmiöitä, ominaisuuksia ja piirteitä. Valinta kuvattavista ja kuvauksen ulkopuolelle jäävistä ilmiöistä, ominaisuuksista ja piirteistä riippuu sekä tutkijasta että määrittelystä tutkimusongelmasta. Tutkimusongelman täsmentämisen ja tutkittavien ilmiöiden määrittely on siis tärkeää ja sen avulla pyritään viime kädessä siihen, että tutkittavat ilmiöt olisivat yhdistettävissä konkreettiseen havaintomaailmaan. Dokumenteille rakentuvassa tutkimuksessa ainakin osan tuosta

havaintomaailmasta muodostavat dokumentit ja niiden sisältö. Tällöin tutkittavat ilmiöt voidaan yhdistää konkreettiseen sisältöön sisältöluokkien ja alkioiden avulla. Alkioilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia niitä merkitysisällön mukaan määräytyviä sisällönosia, joiden katsotaan ilmaisevan jotain tutkittavaksi asetettua ilmiötä. Alkioita, joiden katsotaan ilmaisevan samaa ilmiötä, pidetään tätä ilmiötä vastaavan sisältöluokan ilmaisijana eli indikaattorina. Sisältöluokka siis määritellään alkioidensa avulla. Tutkimuksessa sisältöluokat on määriteltävä täsmällisesti esittämällä ehdot, jotka täyttävä sisältö on mihinkin sisältöluokkaan luettavissa. Mitä täsmällisemmin nämä ehdot määritellään, sitä objektiivisempaan ja systemaattisempaan tutkimukseen päästään. (Pietilä 1973, 93- 94.)

Tilastollista kuvailua käyttävässä sisällön erittelyssä juuri sisältöluokkien valintaa ja määrittelyä voidaan pitää tärkeimpänä tutkimuksen vaiheena, jota ohjaavat tutkimusongelmat. Luokittelua voidaan lähteä tekemään kahdella tapaa. Ensimmäisessä vaihtoehdossa sisältöluokat voidaan pyrkiä rakentamaan itse tutkittavan sisällön pohjalta ja sitä painottaen. Tällöin pyritään tutkittavaan aineistoon perehtymällä määrittämään, millaisia luokkia käyttämällä se olisi mahdollisimman hyvin kuvailtavissa. Toisessa lähestymistavassa sisältöluokkien rakentamisessa voidaan painottaa enemmän jotain ulkopuolista käsitejärjestelmää, viitekehystä tai teoriaa. Tämä lähestymistapa soveltuu erityisesti tutkimuksiin, joissa johonkin teoriaan pohjautuen pyritään selittämään jotain sisällöllistä ilmiötä tai jonkin sisällöllisen ilmiön avulla jotain muuta ilmiötä. Tässäkin lähestymistavassa tutkimusaineistoon perehtyminen ensin on välttämätöntä, sillä sen avulla nähdään, onko jokin teoriasta tai viitekehuksesta johdettu sisältöluokka käyttökelpoinen tutkittavan sisällön kannalta. (Pietilä 1973, 96- 97.)

Kumpaa lähestymistapaa sitten käytetäänkään, luokkia muodostettaessa on otettava huomioon tiettyjä asioita. Luokkien tulee muun muassa vastata tutkimusongelmaa sekä peittää se mahdollisimman

tyhjentävästi. Luokkien on myös oltava toisensa poissulkevia. Luokkajärjestelmää rakennettaessa on hyvä miettiä laajemmin myös koko järjestelmän rakennetta ja erityisesti sitä, pitäisikö luokkajärjestelmä muodostaa porrasteiseksi ja onko se mahdollista. Tämä tarkoittaa sitä, että luokat jaetaan ensiksi käsitteellisesti laaja-alaisiin pääluokkiin, jotka sitten jaetaan edelleen useampiin, käsitteellisesti kapea-alaisempiin alaluokkiin ja ne edelleen tarvittaessa suppeampiin alaluokkiin jne. Luokkajaon yksityiskohtaisuuden tarve riippuu suuresti tutkimusaineiston luonteesta sekä tutkimusongelmasta, eikä sille voida antaa kovin yleispätevää ohjetta. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että yksityiskohtaiset ja kapea-alaiset luokat voidaan aina tarvittaessa koota laaja-alaisimmiksi luokiksi. Toisinpäin tehtynä se on ilman uutta luokittelutyötä hankalaa. Luokat on siis usein hyvä kehittää tutkimusongelman luonteen huomioon ottaen mahdollisimman yksityiskohtaisiksi. Sisältöluokkien muodostamisen jälkeen luokat kootaan yleensä yhtenäiseksi luokitusrungoksi. (Pietilä 1973, 101, 228- 229.)

Tämän jälkeen seuraa käytännön luokittelutyö ja kerätyn tietoaineksen käsittely (Pietilä 1973, 228). Luokittelusta saataviin tuloksiin voidaan käyttää kvantifiointia ja laskea niistä esimerkiksi sisältöluokkien jakaumia sekä niiden keskiarvoja ja muita jakauman tunnuslukuja tai tutkia sisältöluokkien keskinäisiä tai välisiä riippuvuuksia korrelaatiokertoimilla (Pietilä 1973, 231; Tuomi & Sarajarvi 2002, 117).

3.5 Vastausten luokittelu

Vastauksia analysoitiin luokittelemalla ne eri kategorioihin vastauksen tyyppin perusteella. Luokittelu on esitetty taulukossa 1. Luokittelun perustana käytettiin Nummisen (2008) ja Lehden (2012) pro gradu- tutkielmissaan käyttämiä luokitteluperusteita sekä Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) artikkelissa käyttämää luokittelua soveltuvin osin. Lisäksi osa vastauskategorioista

luotiin aineistolähtöisesti analyysin aikana. Näin menetellen muodostettiin kaikkiaan kahdeksan pääkategoriaa, jotka olivat: *lähdelistä*, *faktavastaus*, *avainsanat*, *ohjeet*, *ohjaus toiseen palveluun*, *osittainen vastaus*, *muut* sekä *ei vastausta*. Osaan pääkategorioista muodostettiin lisäksi alakategorioita tarpeen mukaan.

Taulukko 1.

Tutkielmassa käytetyt vastauskategoriat

KATEGORIA	MÄÄRITELMÄ
LÄHDELISTA	Lähdelistan muodossa annetut vastaukset
Tietynyyppisen aineiston löytäminen	Vastauksessa annetaan lähdelistana aineistoa jostain tietystä aiheesta tai asiasta
Kirjalista	Vastaus sisältää kirjalistan
Verkkosivut	Vastaus sisältää verkkosivulinkkejä
Kirjalista & verkkosivut	Vastaus sisältää kirjalistan ja verkkosivulinkkejä
Tekijään liittyvät vastaukset	Vastauksessa annetaan kirjailijaan, säveltäjään ym. liittyvää aineistoa lähdelistana
FAKTAVASTAUS	Suora informatiivinen vastaus
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset	Tiedossa olevaan teokseen/aineiston osaan liittyvät vastaukset
Tekijään liittyvät vastaukset	Tiettyyn kirjailijaan, säveltäjään ym. liittyvät informatiiviset vastaukset
Teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella	Teoksen tunnistamiseen liittyvät vastaukset
Tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset	Suora informatiivinen vastaus esitettyyn kysymykseen
Nimiin liittyvät vastaukset	Nimien merkityksiin liittyvät suorat vastaukset
AVAINSANAT	Vastaukset, joissa annetaan hakusanoja kysytyn aineiston löytämiseksi
OHJEET	Kirjastoa ja sen käyttöä koskevat ohjeet
Saatavuus ja käyttö	Kirjaston materiaalien saatavuutta ja käyttämistä koskevat vastaukset
Käytännöt	Kirjaston käytösääntöjä ja yleisiä käytäntöjä koskevat vastaukset
OHJAUS TOISEEN PALVELUUN	Vastaukset, joissa ohjeistetaan kääntymään toisen palvelun puoleen
OSITTAINEN VASTAUS	Vastaukset, joissa kysymykseen pystytään vastaamaan vain osittain
MUUT	Vastaukset, joita ei voida sijoittaa mihinkään muuhun kategoriaan
EI VASTAUSTA	Esitettyyn kysymykseen ei löydetä vastausta

Lähdelistä -pääkategorian alakategorioita olivat: *tietyyntyyppisen aineiston löytäminen* sekä *tekijään liittyvät vastaukset*. *Tietyyntyyppisen aineiston löytäminen* -alakategoria jaettiin lisäksi edelleen pienempiin luokkiin: *kirjalista*, *verkkosivut* ja *kirjalista & verkkosivut*. *Lähdelistä*-pääkategoria vastasi Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa esiintynyttä samannimistä kategoriaa ja sen kategorioihin sijoitettiin siis vastaukset, jotka oli annettu asiakkaalle lähdelistan muodossa. Näistä *tietyyntyyppisen aineiston löytäminen* -alakategoriaan sijoitettiin vastaukset, joissa oli vastattu lähdelistan muodossa kysymyksiin, joissa pyydettiin aineistoa jostain tietystä aiheesta tai selvitystä jostakin asiasta. Tämä kategoria mukaili osin sekä Nummisen (2008) pro gradu -työssään käyttämää "aiheperusteiset tutkimuskysymykset"-kategoriaa että Lehden (2012) pro gradu -työssään käyttämää "tietyyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen" -kategoriaa. *Tietyyntyyppisen aineiston löytäminen* -alakategorian vastaukset jaoteltiin lisäksi alaluokkiin edelleen sen mukaan oliko vastaus annettu *kirjalistan*, *verkkosivulinkkejä sisältävän listan* vai näitä molempia sisältävän lähdelistan muodossa.

Esimerkiksi vastaus (ja kysymys) numero 234, 2005 sisältää listauksen suositelluista kirjoista kysyjän hakuaiheeseen liittyen ja se sijoitettiin siis *kirjalista* -alakategoriaan:

K: Mistä voisin löytää suomenkielistä tietoa Elisabeth ensimmäisestä?

V: Elisabeth 1 koskevia tietoja joutuu keräilemään useammasta lähteestä. Hänestä löytyy vähän mm. teoksista Daniell, Christopher: Matkaopas historiaan: Englanti (2004); Grimberg, Carl: Kansojen historia. 13: Uskonsodat; Suuri maailmanhistoria. 8: Uusi Eurooppa.

Hänestä löytyy artikkeli vanhasta, 1948 ilmestyneestä kokoelmasta Valloittavia naisia. Suomalainen historian tutkija Erkki Kouri käsittelee Elisabethia ja protestanttisuutta artikkeleissaan teoksessa Historiankirjoitus, politiikka, uskonto (1990), mutta ne ovat englanniksi. Kannattaa myös tarkistaa kristillisen kirkon historiaa koskevia teoksia luokasta 28+, esim. Kristinuskon historia 2000.

Vastauksessa 38, 2005 annetaan puolestaan vinkkejä kysytyyn aiheeseen liittyvistä internetsivuista ja se sijoitettiin *verkkosivut* -alakategoriaan:

K: Lapsellani on oppimisvaikeuksia. Psykologin testin mukaan hän on älykkyydeltään normaalitasoa. Ongelma on lukihäiriön tyyppinen. Lapsi on ruotsin kielen kielikylyvyssä. Lukemisen oppiminen on ollut hidasta. Hän on nyt kolmannella luokalla. Psykologi toteaa lisäksi, että hänellä on ilmeisesti ongelmia kuullun hahmottamisessa ja lyhytkestoisessa muistissa. Mistä löytäisin lisätietoa asiasta? Ennen kaikkea verkkolähteet olisivat käteviä!

V: Luki- ja kirjoitushäiriöistä tietävät Helsingin seudun erilaiset oppijat. Internetistä heidät löytää sivuilta:

http://www.lukihero.fi/txt_ruotsi.html, http://www.lukihero.fi/txt_keskus.html
http://www.lukihero.fi/txt_testaus.html

Vastauksessa 355, 2015 on annettu sekä ehdotuksia kirjoista että internetsivulinkeistä esitetyn kysymyksen aihetta koskien ja näin ollen se sijoitettiin *kirjalista* + *verkkosivut* -kategoriaan:

K: Voitteko suositella lahjakirjaa 15-vuotiaalle nuorukaiselle. Tietokoneella pelaa, mutta lukee myös. Asuu maaseudulla. Menestyy koulussa erinomaisesti, on koulukiusattu, isä ihan hyvä, mutta etäinen ja keskittyy omiin kiinnostuksen kohteisiin, hyvät suhteet äitiin ja pikkuveljiin. Koska minulla ei ole omia lapsia enkä ole perehtynyt nuorisokirjallisuuteen, niin kysyn apua teiltä. Ei mitään seikkailueeposta sinällään, vaikka hyviähän nekin ovat. Jos löytyisi jotakin, jossa on nuoren kasvutarinaa.

V: Yksi ehdokas voisi olla tämän vuoden Junior Finlandian voittanut Nadja Sumasen kirja Rambo. HelMet sivuilla löytyy kirjastolaisten tekemiä Lukudiplomeja eri-ikäisille, olisiko niistä apua. Myös ahkerat palstamme lukijat osaisivat ehkä antaa vinkkejä. <http://www.otava.fi/kirjat/97...uNu08LIU>, <http://kirjasto.vantaa.fi/luk...p?dipl=4>

Lähdelistä- pääkategorian *tekijään liittyvät vastaukset* -alakategoriaan puolestaan sijoitettiin vastaukset, joissa annettiin kirjailijaa, säveltäjää ym. koskevia tietoja, kuten elämäkertoja tai kirjoitettuja teoksia, lähdelistan muodossa. Tämä kategoria mukaili osin Lehden (2012) pro gradu -työssään käyttämää ”tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset” -kategoriaa, tosin vain lähdelistana annettujen vastausten osalta.

Esimerkiksi vastaus 201, 2005:

K: Voisitko kertoa Jacqueline Briskinin suomennetun tuotannon?

V: Jacqueline Briskinin tuotanto: Paloverde suom. 1980, Onyx, suom. 1983, Beverly Hills, suom. 1984, Liian paljon, liian varhain, suom. 1985, Perijät suom. 1986, Kultaiset unelmat suom. 1987, Jumalatar suom. 1988, Alaston sydän suom. 1989, Rakkauden kasvot suom. 1990, Kristallipalatsi suom. 1993, Hohtavaa hopeaa suom. 2002.

Toisena yläkategoriana ollut *faktavastaus* -pääkategoria jaoteltiin neljään alakategoriaan, jotka olivat: *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset*, *tekijään liittyvät vastaukset*, *teoksen löytäminen*

sitaatin/kuvailun perusteella ja tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset. Lisäksi tiettyyn aiheeseen liittyvistä vastauksista eroteltiin vielä nimiin liittyvät vastaukset omaksi alakategoriakseen.

Ensimmäiseen alakategoriaan eli *tunnettuun nimekkeeseen liittyviin vastauksiin* sijoitettiin vastaukset, joita koskevissa kysymyksissä etsittiin jotain tiettyä teosta, aineiston osaa ym. tietoa johonkin jo tiedossa olevaan aineistoon tai teokseen liittyen. Tämä kategoria mukaili Lehden (2012) pro gradu -työssään käyttämiä nimekkeeseen liittyviä kategorioita "tunnetun nimekkeen löytäminen", "tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa" ja "tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset".

Esimerkiksi vastaus 49, 2005:

K: Mistä löydän nuotit lauluihin "Kultainen nuoruus", "Perhoselle" ja "Tää päivä, hääpäivä"?
V: Kultainen nuoruus (säv. Kullervo Linna, san. Kullervo) löytyy kokoelmasta Suuri toivelaulukirja 1 (uusin painos F-Musiikki 2004). Perhoselle (säv. & san. Vesa Alare) on nuottikokoelmassa Vanhaa tanssimusiikkia (Fazer 1981). Tää päivä - hääpäivä (säv. & san. Seppo Jokinen) on Souvareiden nuottikirjassa Suosituimmat nuotteina 2 (Tatsia Musiikki 1996). Rauman kaupunginkirjastossa on lainattavana Suuri toivelaulukirja 1.

Faktavastausten *tekijään liittyvät vastaukset* -alacategoriaan sijoitettiin vastaukset, joissa annettiin suoraan tietoa kirjailijaan, säveltäjään ym. liittyviin kysymyksiin, esimerkiksi syntymä- tai kuolinaikoja. Tämä kategoria mukaili osin Lehden (2012) pro gradu -työssään käyttämää "tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset" -kategoriaa, tosin vain suorana informaationa annettujen vastausten osalta.

Tällainen on esimerkiksi vastaus 31, 2005:

K: Milloin Tolkien kuoli?

V: John Ronald Reuel Tolkien syntyi 3.1.1892 ja kuoli 2.9.1973. Lisää tietoa kirjailijasta saat mm. Suomen Tolkien-seuran kotisivuilta <http://www.suomentolkienseura.fi/>.

Faktavastausten *teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella* -alacategoriaan laitettiin vastaukset, joissa vastattiin asiakkaan sitaatin tai kuvailun avulla esittämiin kysymyksiin koskien teoksen, runon ym. tunnistamista. Tämä kategoria mukaili Lehden (2012) pro gradu -työssään käyttämää samannimistä kategoriaa.

Esimerkiksi vastaus 155, 2005:

K: Mistä voisin löytää lastenkirjan koirajoukosta; Hurri, Turri, Murri, Urri ja Mökötö. Luin tätä kirjaa tyttärelleni noin 1976- 1978. Hän täyttää syyskuun alussa 30- vuotta ja haluaisin antaa hänelle lahjaksi tämän kirjan, siihen liittyy niin paljon muistoja. En muista kirjoittajaa enkä kirjan nimeä. Luulen sen olleen käännöskirja ja se oli sellainen ohut Tammen kultaisen kirjaston tyylinen (ehkä) ulkoasultaan. Olen ”googlannut”, mutta ei löydy. Kiitos, jos saan jonkun vinkin. Lähdän divareita koluamaan seuraavaksi.

V: Tarkoitatte todennäköisesti seuraavaa kirjaa: Tenggren, Gustaf, Viisi pientä koiranpentua (Kuvittanut Gustaf Tenggren). Sarja Tammen kultaiset kirjat: 64.

Faktavastausten *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategoriaan sijoitettiin kaikki muut faktavastaukset, joissa annettiin suoraan vastaus asiakkaan esittämään kysymykseen. Tämä kategoria mukaili osin Lehden (2012) pro gradu -työssään käyttämää samannimistä kategoriaa. Kategoriasta eroteltiin lisäksi pienempi alakategoria, johon sijoitettiin *nimiin liittyvät vastaukset*, eli suku- tai etunimen merkitystä koskevat vastaukset.

Esimerkiksi vastauksessa 431, 2015 asiakkaan kysymykseen annetaan suoraan informatiivinen vastaus, eikä esimerkiksi ohjata kysyjää etsimään vastausta itse lähteiden avulla:

K: Kuinka monta kunniapuheenjohtajaa voi olla kerrallaan. Suomen opasliitto valitsi toisen kunniapuheenjohtajana viikonvaihteessa. Ihmettelin asiaa, että eikös kunniapuheenjohtaja ole arvo joka on elämän pituinen ja yhdistyksessä vain yksi kerrallaan.

V: Kunniapuheenjohtajuus on jokaisen yhteisön omien sääntöjen määrittämä asia, yleisiä määräyksiä esimerkiksi lainsäädännössä ei asiasta ole. Tässä tapauksessa kysymys siitä, kuinka monta kunniapuheenjohtajaa Suomen opasliitolla voi kerrallaan olla, riippuu ensi sijassa liiton säännöistä. Jos niissä ei mainita asiasta mitään, päätösvalta asiassa on liiton laillisilla päättäjillä.

Vastauksessa 439, 2015 puolestaan vastataan suoraan nimen merkitystä koskevaan kysymykseen, vaikka lähdekin mainitaan, ja näin ollen vastaus sijoitettiin *nimiin liittyvät vastaukset* -alakategoriaan:

K: Mistä sukunimi Saarinen on peräisin?

V: Pirjo Mikkosen ja Sirkka Paikkalan teos ”Sukunimet” (Otava, 2000) kertoo, että sukunimi ”Saarinen” perustuu sanaan ”saari”, joka on ollut talon tai torpan nimi. Pääte ”-nen” on saatettu lisätä, jotta sanasta tulisi sukunimimäisempi. Nimeä on annettu 1800-luvun lopulla ja 1900-luvun alussa tilattomalle väestölle, joten aina sukunimen taustalla ei ole suoraan vanha asutuspaikan nimi.

Avainsanat -pääkategoria muodostettiin Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) käyttämää samannimistä kategoriaa mukailen ja sinne sijoitettiin vastaukset, joissa asiakkaalle ehdotettiin erilaisia hakusanoja aineiston löytämiseksi kysytyä aihetta koskien.

Esimerkiksi vastauksessa 488, 2015 kysyjälle ehdotetaan hakusanoja Google -hakujen tekemiseen:

K: Myytävät kirjastoautot

V: Myytäviä kirjastoautoja kannattaa etsiä esim. googlesta sanoilla "myytävät kirjastoautot". Haku tuotti muutamia tuloksia.

Ohjeet -pääkategoria jaettiin kahteen alakategoriaan, jotka olivat: *saatavuus ja käyttö* sekä *käytännöt*.

Nämä alakategoriat mukailivat osin Nummisen (2008) pro gradu -työssään käyttämiä samannimisiä kategorioita. *Saatavuus ja käyttö* -kategoriaan sijoitettiin kirjaston materiaalien saatavuuteen ja niiden käyttämiseen liittyvät vastaukset, kuten tietokantojen ym. käyttämistä koskevat ohjeet, ja *käytännöt* -kategoriaan puolestaan kirjastojen käytösääntöjä ja muita yleisiä käytäntöjä koskevat vastaukset, esimerkiksi maksuihin tai kirjastokortin hankintaan liittyvät vastaukset.

Esimerkiksi vastauksessa 393, 2015 kysyjää ohjeistetaan materiaalien käytössä ja näin ollen se sijoittui kategoriaan *saatavuus ja käyttö*:

K: Miten voin lukea e-kirjaston kirjaa tabletiltani?

V: Helpoin tapa lukea e-kirjaa on lukea selaimessa. Kun olet löytänyt mieleisesi e-kirjan, klikkaa kirjan kohdalla olevaa "Lue selaimessa" nappulaa ja kirja avautuu tablettillesi. Tämä toiminto ei vaadi erillisiä lukuohjelmia eikä niiden valtuuttamista. Toisaalta tämä vaatii nettiyhteyden ja yhteensopivan selaimen: laitteen oletusselaimen, iPadilla Safari, android-laitteilla internet explorer. Lisäohjeita löytyy: [http://www.helmet.fi/fi-FI/Ek...ta\(44045\)](http://www.helmet.fi/fi-FI/Ek...ta(44045))

Vastauksessa 179, 2005 puolestaan ohjeistetaan kysyjää kirjaston käytännöistä aineiston korvaamisen suhteen ja se sijoitettiin *käytännöt* -kategoriaan:

K: Paljonko pitää maksaa, jos kadottaa kirjan eikä löydä sitä mistään?

V: Espoon kaupunginkirjaston kadonneesta tai vahingoittuneesta kirjasta peritään kirjastojärjestelmän tietokannassa oleva niteen hinta, kuitenkin vähintään 17 € aikuisten aineistosta ja 9 € lasten aineistosta. Kysy siis korvaushinta siitä kirjastosta, josta olet kirjan lainannutkin. Jos arvelet vielä voivasi löytää kirjan, uusi lainasi, muuten joudut maksamaan myös myöhästymismaksuja, kun eräpäivä umpeutuu.

Ohjaus toiseen palveluun -pääkategoriaan laitettiin vastaukset, joissa asiakasta pyydettiin kääntymään ehdotetun tahon puoleen kysymyksensä kanssa tiedontarpeen tyydyttävän vastauksen saamiseksi.

Esimerkiksi vastaus 90, 2005:

K: Löytyykö mikrofilmeinä kirkonkirjat vuodelta 1920- 1940?

V: Näin tuoreita kirkonkirjoja ei ole kirjastojen käytössä. 1900-luvun tiedot löytyvät kirkkoherranvirastoista.

Osittainen vastaus -pääkategoriaan puolestaan sijoitettiin vastaukset, joissa asiakkaan esittämään kysymykseen voitiin vastata vain osittain.

Esimerkiksi vastaus 577, 2015:

K: Minulla on vanha (1926) laulukirja, jossa on minulle aivan tuntemattomia sanoituksia. Mahtaako löytyä näitä sävellyksiä ja kuka on mahdollisesti tehnyt sanoitukset. Tässä muutama laulun nimi: Öinen laulaja, Tuska, Gramafoon, Unelma elokuusta, Pikku Leila.

V: Asian selvittelyä helpottaisi, jos tietäisimme tuon laulukirjan nimen ja "lajityypin". Myös se olisi tärkeätä tietää, onko näiden tekstien yhteydessä mitään tekijätietoja. Monet nuotittomat laulukirjat on koottu hyvin vähin taustatiedoin, koska tekijänoikeutta ei ennen vuotta 1928 pahemmin kunnioitettu. Kansallisbibliografiamme Viola ei tunne tällaisia lauluja, mutta se ei välttämättä ole koko totuus. Tunnen näitä vähän vanhempia laulukirjoja jossain määrin ja arvelen, että näissä sanoituksissa voi olla kysymys uusista teksteistä, jotka on tarkoitus laulaa jollain kaikille tutulle perinteisellä sävelmällä (tällainen kyllä yleensä mainitaan) tai sitten kyse on omana aikanaan tunnetuista lauluista, joiden nuotteja ei vaan ole syytä tai toisesta lisätty. Jatkan mielelläni selvitystyötä, jos saan hiukan lisätietoja.

Sekä *ohjaus toiseen palveluun* -pääkategoria että *osittainen vastaus* -pääkategoria muodostettiin mukaillen Greenberg & Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessaan käyttämiä samannimisiä kategorioita.

Muut -pääkategoriaan sijoitettiin kaikki sellaiset vastaukset, joita ei voitu luokitella mihinkään tässä työssä määriteltyihin kategorioihin kuuluviksi ja *ei vastausta* -pääkategoriaan vastaukset, joissa asiakkaan esittämään kysymykseen ei pystytty palvelussa vastaamaan.

Esimerkiksi vastaus 262, 2005 ei sijoittunut luontevasti mihinkään täsmällisesti määriteltyyn kategoriaan, joten se sijoitettiin *muut* -kategoriaan:

K: Malmin kirjastossa on kuulema lakimies perjantaisin, mihinkähän kellonaikaan?

V: Asianajajien vastaanotto on ainakin Töölön kirjastossa maanantaisin klo 17.00- 19.30 4.krs. Aikaa ei voi varata etukäteen. Osoite: Topeliuksenkatu 6, 00250 Hki.

Vastauksessa 595, 2015 ei puolestaan pystytty vastaamaan lähetettyyn kysymykseen, joten se sijoittui *ei vastausta* -pääkategoriaan:

K: Vierailin Pokrovassa Kirkkonummella ja isä Hariton käytti sanaa karmikubaatti kertoessaan mitä siinä rakennuksessa on kaikkea tehty sillä välillä kun Neuvostoliitto luovutti sen takaisin ja hän osti ja kunnosti tästä vanhasta hevostallista kirkon. Lopuksi hän antoi tehtäväksi selvittää mikä on karmikubaatti kun niitäkin on tehty ko. välissä. Mistään en ole löytänyt sanalle "suomennosta" - vai olisiko se joku isä Haritonen "jekku" Apua! Mitä tuo sana tarkoittaa?

V: Valitettavasti karmikubaatin merkitys ei selvinnyt. Sanalla saattaa olla yhteyksiä venäjän kieleen. Jos jotakin selviää, lähetämme sinulle tietoa. Tuntisiko joku lukijoista tämän sanan?

3.6 Analyysin kulku

Tutkimuksen aineisto eli Kysy kirjastonhoitajalta- verkkotietopalveluun lähetettyihin kysymyksiin annetut vastaukset vuosina 2005 ja 2015 aikaväleiltä 1.1 - 31.12, poimittiin palvelusta yksitellen tekstinkäsittelyohjelmaan ja numeroitiin juoksevasti. Vastauksia oli kaikkiaan 1664 kappaletta vuonna 2005 ja vuonna 2015 puolestaan 1816 kappaletta. Vastausten suuren määrän vuoksi mukaan päätettiin ottaa joka viides vastaus, jolloin otoskooksi tuli vuodelta 2005 yhteensä 333 kappaletta vastauksia ja vuodelta 2015 puolestaan 363 kappaletta vastauksia. Vastausten lisäksi myös kysymykset kopioitiin vastausten mukana, sillä vastausten ymmärtäminen ja luokittelu oli helpompaa, jos kysymystä pystyi katsomaan samalla. Sisällönerittelyn ja luokittelun helpottamiseksi kopioidut kysymykset ja niiden vastaukset tulostettiin myös paperille. Lisäksi vastauskategoriat ja numeroidut vastaukset kopioitiin Excel-taulukko-ohjelmaan. Jokainen vastaus merkittiin Excel- taulukossa kaikkiin niihin kategorioihin, joihin sen katsottiin kuuluvan.

Aluksi vastausten luokittelu tehtiin merkitsemällä tulostettuihin papereihin jokaisen vastauksen kohdalle kategoria tai kategoriat, joihin sen katsottiin kuuluvan. Kun kaikki vastaukset oli luokiteltu

paperille, käytiin ne uudestaan läpi merkitsemällä tällä kertaa jokaisesta vastauksesta niiden määritellyt kategoriat Excel - taulukkoon oikeiden kategoria-sarakkeiden kohdalle. Vastaukset käytiin läpi useampaan kertaan, mikä mahdollisti luokittelun oikeellisuuden tarkistamisen. Kunkin vastauksen sijoittaminen oikeisiin kategorioihin tuli näin ollen hyvin varmistettua.

4 TULOKSET

4.1 Vastausten jakautuminen kategorioihin tarkasteluvuosina

Koska yksi vastaus saattoi sijoittua useampaan kuin yhteen kategoriaan, vastausten lopullinen määrä oli hieman alkuperäistä otoskokoja suurempi molemmilta tarkasteluvuosilta. Vuonna 2005 eri kategorioihin sijoittuneita vastauksia oli kaikkiaan 411 kappaletta (otoskoko 333 kappaletta) ja vuonna 2015 puolestaan 437 kappaletta (otoskoko 363 kappaletta). Vuonna 2005 useampaan kuin yhteen kategoriaan sijoittuneita vastauksia oli siis 78 kappaletta ja vuonna 2015 vastaavasti 74 kappaletta. Vastausten kategoriakohtaiset määrälliset jakaumat ja prosenttiosuudet on esitetty kokonaisuudessaan taulukossa 2.

Taulukko 2.

Vastausten jakautuminen eri kategorioihin vuosina 2005 (n=411) ja 2015 (n=437).

Kategoria	v. 2005		v. 2015	
	kpl	%	kpl	%
LÄHDELISTA	140	34,1	90	20,6
Tietyntyypin aineiston löytäminen	119	29,0	81	18,5
Tekijään liittyvät vastaukset	21	5,1	9	2,1
FAKTAVASTAUS	167	40,7	218	49,9
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset	80	19,5	78	17,8
Tekijään liittyvät vastaukset	8	1,9	9	2,1
Teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella	20	4,9	28	6,4
Tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset	59	14,4	103	23,6
AVAINSANAT	28	6,8	15	3,4
OHJEET	41	10	79	18,1
Saatavuus ja käyttö	17	4,1	30	6,9
Käytännöt	24	5,8	49	11,2
OHJAUS TOISEEN PALVELUUN	28	6,8	17	3,9
OSITTAINEN VASTAUS	1	0,2	8	1,8
MUUT	5	1,2	3	0,7
EI VASTAUSTA	1	0,2	7	1,6
Yhteensä	411	100	437	100

Ensisijaisesti pääkategorioittain tarkasteltuna vuonna 2005 eniten vastauksia kertyi *faktavastaus* -pääkategoriaan (40,7 %). Tämä kategoria sisälsi neljä alakategoriaa, joista eniten vastauksia kertyi *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset* -kategoriaan (19,5 %) ja toiseksi eniten *tietyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -kategoriaan (14,4 %). Kahteen muuhun alakategoriaan liittyviä vastauksia oli sitä vastoin selvästi vähemmän, kun *teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella* -kategoriaan sijoittui 4,9 prosenttia vastauksista ja *tekijään liittyvät vastaukset* -kategoriaan vain 1,9 prosenttia vastauksista.

Toiseksi eniten vuonna 2005 vastauksia annettiin *lähdelistan* muodossa (34,1 %). Tämä kategoria sisälsi kaksi alakategoriaa, joista selvästi enemmän vastauksia kertyi *tietyntyyppisen aineiston löytäminen* -kategoriaan (29 %). *Tekijään liittyviä* lähdelistan muodossa annettuja vastauksia oli puolestaan 5,1 prosenttia kaikista tarkastelluista vastauksista. Kolmanneksi eniten vastauksia sijoittui *ohjeet* -pääkategoriaan (10 %), joka sisälsi kaksi alakategoriaa. Näistä *käytännöt* -kategoriaan sijoittui 5,8 prosenttia vastauksista ja *saatavuus ja käyttö* -kategoriaan 4,1 prosenttia vastauksista.

Seuraavaksi eniten vastauksia kertyi *avainsanat* -pääkategoriaan sekä *ohjaus toiseen palveluun* -pääkategoriaan, joista molempiin sijoittui 6,8 prosenttia tarkastelluista vastauksista. Sen sijaan kolmeen viimeiseen pääkategoriaan liittyviä vastauksia oli muita selvästi vähemmän kun *muut* -kategoriaan sijoittui 1,2 prosenttia kaikista tarkastelluista vastauksista ja *osittainen vastaus*- sekä *ei vastausta* -kategorioihin molempiin vain 0,2 prosenttia vastauksista.

Myös vuonna 2015 selvästi eniten vastauksia sijoittui *faktavastaus* -pääkategoriaan, joka kattoi noin puolet kaikista tarkastelluista vastauksista (49,9 %). Kategorian alakategorioista eniten vastauksia kertyi *tietyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -kategoriaan (23,6 %) ja toiseksi eniten *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset* -kategoriaan (17,8 %). Kahteen muuhun alakategoriaan sijoittui

vähemmän vastauksia, kun *teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella* -kategoria sisälsi 6,4 prosenttia kaikista tarkastelluista vastauksista ja *tekijään liittyvät vastaukset* -kategoria 2,1 prosenttia vastauksista.

Toiseksi eniten vastauksia kertyi vuonna 2015 *lähdelistä* -pääkategoriaan (20,6 %). Tämän kategorian alakategorioista *tietyntyypin aineiston löytäminen* -kategoria sisälsi 18,5 prosenttia vastauksista ja *tekijään liittyvät vastaukset* -kategoria 2,1 prosenttia vastauksista. Kolmanneksi eniten pääkategorioista vastauksia sijoittui *ohjeet* -pääkategoriaan (18,1 %), jonka alakategorioista *käytännöt* -kategoriaan sijoittui 11,2 prosenttia kaikista tarkastelluista vastauksista ja *saatavuus ja käyttö* -kategoriaan 6,9 prosenttia vastauksista.

Loput muodostetuista pääkategorioista sisälsivät alle viisi prosenttia tarkastelluista vastauksista, kun *ohjaus toiseen palveluun* -kategoriaan sijoittui 3,9 prosenttia vastauksista, *avainsanat* -kategoriaan 3,4 prosenttia, *osittainen vastaus* -kategoriaan 1,8 prosenttia, *ei vastausta* -kategoriaan 1,6 prosenttia ja *muut* -kategoriaan vain 0,7 prosenttia vastauksista.

Edellä esitellyistä vastausjakaumista kannattaa ottaa huomioon se, että niitä on tarkasteltu ensisijaisesti pääkategorioittain. Jos kuitenkin ei oteta huomioon ylä- ja alakategoriajaottelua voidaan havaita, että osa alakategorioista sisältää itse asiassa enemmän vastauksia kuin jotkin pääkategorioista molempina tarkasteluvuosina. Näin tarkasteltuna kategorioiden sijoittaminen suuruusjärjestykseen on siis hieman toisenlainen. Näin ollen esimerkiksi vuonna 2005 eniten vastauksia sisältyi *faktavastaus* -pääkategoriaan (40,7 %), toiseksi eniten *lähdelistä* -pääkategoriaan (34,1 %), kolmanneksi eniten *tietyntyypin aineiston löytäminen* -alakategoriaan (29 %), neljänneksi eniten *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset* -alakategoriaan (19,5 %) ja viidenneksi eniten *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategoriaan (14,4 %). Lopuissa

kategorioiden osuudet jäivät kymmeneen prosenttiin tai sen alle. Vastaavasti vuonna 2015 eniten vastauksia sijoittui *faktavastaus* -pääkategoriaan (49,9 %), toiseksi eniten *tietyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategoriaan (23,6 %), kolmanneksi eniten *lähdelistä* -pääkategoriaan (20,6 %), neljänneksi eniten *tietyntyyppisen aineiston löytäminen* -alakategoriaan (18,5 %) ja viidenneksi eniten *ohjeet* -pääkategoriaan (18,1 %).

4.2 Vastaustyypeissä tapahtuneita muutoksia tarkasteluvuosien välillä

Vastaustyyppien määrissä oli havaittavissa selkeitä eroja joidenkin kategorioiden välillä verrattaessa vuosia 2005 ja 2015. Sen sijaan osassa kategorioiden vastausten määrälliset muutokset tarkasteluvuosien välillä olivat varsin pieniä.

Lähdelistä -pääkategoriassa vastausten määrä oli hieman pienentynyt vuonna 2015 vuoteen 2005 verrattuna. Kun vuonna 2005 lähdelistan muodossa annettuja vastauksia oli 34,1 prosenttia kaikista tarkastelluista vastauksista, vuoteen 2015 tullessa määrä oli pudonnut hieman yli 20 prosenttiin (20,6 %). Alakategorioiden suhteen muutokset olivat samansuuntaisia. Kun *tietyntyyppisen aineiston löytäminen* -alakategoriaan sijoittui vuonna 2005 vielä 29 prosenttia vastauksista, oli määrä vuonna 2015 enää 18,5 prosenttia. Vastaavasti *tekijään liittyvät vastaukset* -kategoriaan sijoittui vuonna 2005 runsaat viisi prosenttia (5,1 %) vastauksista ja vuonna 2015 enää noin kaksi prosenttia vastauksista (2,1 %).

Faktavastaus -pääkategoriassa muutokset olivat pienempiä, sillä vuonna 2005 kategoriaan sijoittui 40,7 prosenttia vastauksista ja vuonna 2015 puolestaan 49,9 prosenttia vastauksista. Suorien faktavastausten osuus kaikista annetuista vastauksista oli siis kuitenkin hieman noussut vuoteen 2015 tultaessa, mutta molempina vuosina tämä pääkategoria oli joka tapauksessa selvästi suurin kaikista

luokittelussa mukana olleista kategorioista. *Faktavastaus* -kategorian alakategorioissa (*tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset, tekijään liittyvät vastaukset, teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella*) muutokset olivat pieniä, alle kahden prosenttiyksikön, lukuun ottamatta *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategorian vastauksia. Tähän kategoriaan kuuluvien vastausten määrä oli selvästi noussut vuonna 2015 (23,6 %) vuoteen 2005 (14,4 %) verrattuna.

Avainsanat -pääkategoriassa vastausten määrä oli puolittunut vuoteen 2015 (3,4 %) mennessä vuodesta 2005 (6,8 %). *Ohjeiden* muodossa annettujen vastausten määrä sen sijaan oli hieman noussut vuodesta 2005 (10 %) vuoteen 2015 (18,1 %) mennessä. Tämän pääkategorian alakategorioista *saatavuus ja käyttö* -kategorian vastausten määrän muutos oli varsin pieni, vajaa kolme prosenttiyksikköä (4,1 – 6,9 %), kun sen sijaan *käytännöt* -kategoriaan sijoittuneiden vastausten määrä oli noussut lähes puolella vuonna 2015 (11,2 %) vuoteen 2005 (5,8 %) verrattuna.

Ohjaus toiseen palveluun -pääkategoriaan sijoittuneiden vastausten määrä oli pudonnut vajaaseen puoleen vuoden 2005 (6,8 %) vastauksista vuonna 2015 (3,9 %). Vain *osittaisen vastauksen* muodossa annettujen vastausten määrä oli hieman noussut vuonna 2015 (1,8 %) vuoteen 2005 (0,2 %) verrattuna. Kuitenkin kyseisten vastausten osuus kaikista vastauksista oli edelleenkin vuonna 2015 varsin pieni. *Muut* -kategoriaan sijoitettujen vastausten määrä oli pysynyt jokseenkin yhtä pienenä, hieman yli ja hieman alle yhden prosentin, molempina tarkastelun kohteena olleina vuosina. Myös *ei vastausta* -kategoriaan sijoitettujen vastausten määrä oli pysynyt varsin pienenä molempina tarkasteluvuosina, vaikkakin vuonna 2015 (1,6 %) vastaamattomien osuus oli jonkin verran kasvanut vuoteen 2005 (0,2 %) verrattuna.

4.3 Pienempien alakategorioiden tarkempi tarkastelu

Osaan alakategorioista päädyttiin vastausten läpikäynnin ja luokittamisen yhteydessä muodostamaan vielä pienempiä alakategorioita luokittelun selkeyttämiseksi. Pienempiä alakategorioita saivat *lähdelista* -pääkategoriaan kuuluva *tietyntyypin aineiston löytäminen* -alakategoria, josta eroteltiin erikseen vielä *kirjalista*-, *verkkosivut*-, sekä *kirjalista & verkkosivut* -kategoriat, sekä *faktavastaus* -pääkategoriaan kuuluva *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -alakategoria, josta eroteltiin *nimiin liittyvät vastaukset*. *Tietyntyypin aineiston löytäminen* -kategorian alakategoriakohtaiset tulokset on esitetty taulukossa 3 ja *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -kategorian tulokset taulukossa 4.

Taulukko 3.

Lähdelista -pääkategorian alakategorioiden tarkemmat jakaumat vuosina 2005 (n=411) ja 2015 (n=437).

Kategoria	v. 2005		v. 2015	
	kpl	%	kpl	%
LÄHDELISTA	140	34,1	90	20,6
Tietyntyypin aineiston löytäminen	119	29,0	81	18,5
Kirjalista	64	15,6	27	6,2
Verkkosivut	21	5,1	29	6,6
Kirjalista & verkkosivut	34	8,3	25	5,7
Tekijään liittyvät vastaukset	21	5,1	9	2,1

Kuten taulukosta 3 on havaittavissa, vuonna 2005 vastauksista, jotka sisälsivät lähdelistan, suurin osa oli kysytyihin aiheisiin liittyviä *kirjalistoja* (15,6 %). Sen sijaan vuonna 2015 *kirjalistojen* osuus vastauksista oli enää 6,2 prosenttia. Kirjalistojen osuus oli siis pudonnut yli puolella. *Verkkosivulinkkejä* sisältävien vastausten osuus oli sitä vastoin vähän noussut vuonna 2015 (6,6 %) vuoteen 2005 (5,1 %) verrattuna. Sekä *kirjalistan* että *verkkosivuja* sisältävien vastausten määrä taas oli hieman laskenut vuoteen 2015 (5,7 %) mennessä vuodesta 2005 (8,3 %). Kaiken kaikkiaan vuonna 2015 eri alakategorioiden väliset erot olivat vähäisiä, verkkosivuja sisältävien vastausten ollessa marginaalisella erolla määrällisesti suurin kategoria. Vuonna 2005 alakategorioiden väliset erot olivat

puolestaan selkeämmät, kun kirjalistat olivat selvästi suurin kategoria ja verkkosivujen sekä yhdistelmäkategorioiden kirjalista & verkkosivut välillä ero oli kolmen prosenttiyksikön luokkaa.

Taulukko 4.

Nimiin liittyvien vastausten osuus vastauksista vuosina 2005 (n=411) ja 2015 (n=437).

Kategoria	v. 2005		v. 2015	
	kpl	%	kpl	%
FAKTAVASTAUS	167	40,7	218	49,9
Tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset	59	14,4	103	23,6
Nimiin liittyvät vastaukset	21	5,1*	20	4,6*
		35,6**		19,4**

* Osuus koko vuoden otoksesta

** Osuus tiettyyn aiheeseen liittyvistä vastauksista

Faktavastaus -pääkategoriaan kuuluvan *tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -kategoriaan lisättiin *nimiin liittyvät vastaukset* -alakategoria vastausten läpikäynnin yhteydessä. Lopullisissa tuloksissa havaittiin, että *nimiin liittyviä vastauksia* oli kaikista tarkastelluista vastauksista 5,1 prosenttia vuonna 2005 ja 4,6 prosenttia vuonna 2015, kuten taulukosta 4 on havaittavissa. Nimiin liittyvien vastausten määrä oli siis pysynyt lähes samana vuosien välillä. Mutta, koska *tiettyyn aiheeseen liittyvien vastausten* osuus oli selvästi kasvanut vuodesta 2005 vuoteen 2015 (14,4 % -> 23,6 %), nimiin liittyviä vastauksia oli syytä tarkastella myös tämän kategorian sisällä. Tällöin havaittiin, että itse asiassa *nimiin liittyvien vastausten* osuus kaikista *tiettyyn aiheeseen liittyvistä vastauksista* oli pienentynyt huomattavasti vuonna 2015 (19,4 %) vuoteen 2005 (35,6 %) verrattuna.

5 POHDINTA

5.1 Vertailu aiempiin tutkimuksiin

Kirjastonhoitajien verkkotietopalveluissa antamia vastauksia tarkastelevia tutkimuksia on tehty aiemminkin (Moeller 2003; Greenberg & Bar-Ilan 2015). Ilmeisesti suomalaisesta Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelusta tällaista tarkastelua ei kuitenkaan ole tätä ennen tehty. Aiemmissä tutkimuksissa käytetyt vastausluokittelut poikkeavat myös osin tässä tutkimuksessa käytetystä luokittelusta. Näin ollen täydellinen vertailu aiempiin tutkimuksiin ei ole mahdollista. Samankaltaista luokitteluakin kuitenkin löytyy ja näiden osalta tämän tutkimuksen tuloksia voidaan verrata aiempiin, samantyyppisiin tutkimuksiin.

Esimerkiksi Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa käytetyistä vastausluokista monet vastaavat tässä tutkimuksessa käytettyä luokittelua, sillä tutkimusta käytettiin pohjana tämän tutkimuksen kategorioita muodostettaessa. Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) käyttämästä luokittelusta kategoriat *lähdelista*, *avainsanat*, *ohjaus toiseen palveluun*, *osittainen vastaus* sekä *ei vastausta* vastaavat tässä tutkimuksessa hyödynnetyt samannimisiä kategorioita. Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa tarkastelun kohteena olivat sekä sähköposti- että chat -pohjaiset verkkotietopalvelut yliopistokirjastossa. Koska Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa vastaukset annetaan asiakkaalle aina sähköpostitse, tulosten vertailu vain sähköpostin kautta annettuihin vastauksiin lienee tässä yhteydessä mielekäästä. *Lähdelista* -kategoriaan kuuluvia vastauksia oli Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa 27 prosenttia kaikista tarkastelluista vastauksista. Tässä tutkimuksessa *lähdelistan* muodossa annettuja vastauksia oli vuonna 2005 kaikkiaan 34,1 prosenttia ja vuonna 2015 puolestaan 20,6 prosenttia. *Avainsanoja* sisältäviä vastauksia oli Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tuloksissa vain kaksi prosenttia, kun tässä tutkimuksessa niitä oli 6,8 prosenttia vuonna 2005 ja 3,4 prosenttia vuonna 2015. *Ohjaus toiseen*

palveluun -kategoriaan sijoittui 17 prosenttia Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tarkastelemista vastauksista, kun taas tässä tutkimuksessa kyseiseen kategoriaan sijoittuneita vastauksia oli huomattavasti vähemmän, 6,8 prosenttia vuonna 2005 ja 3,9 prosenttia vuonna 2015. *Osittainen vastaus* annettiin Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tarkastelussa 4 prosentissa vastauksista, kun tässä tutkimuksessa niitä oli vain 0,2 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 1,8 prosenttia vuonna 2015. *Ei vastausta* -kategoriaan jäi Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa viisi prosenttia vastauksista, mutta tässä tutkimuksessa vain 0,2 prosenttia vuonna 2005 ja 1,6 prosenttia vuonna 2015.

Tulosten välillä on siis havaittavissa jonkin verran eroja. Kaiken kaikkiaan näyttäisi siltä, että Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa onnistuttiin löytämään vastaus asiakkaiden esittämiin kysymyksiin paremmin kuin Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimassa israelilaisen yliopistokirjaston verkkotietopalvelussa. Tämä käy ilmi *osittainen vastaus* ja *ei vastausta* -kategorioiden välisistä selvistä eroista tutkimusten välillä. Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimassa verkkotietopalvelussa asiakkaat myös ohjattiin useammin johonkin toiseen palveluun kuin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Avainsanoja asiakkaan hakuaiheen tueksi annettiin puolestaan hieman enemmän Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa. Asiakkaita siis ohjeistettiin hakujen tekemiseen itsenäisesti hieman enemmän yleisessä Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa kuin yliopistokirjaston tietopalvelussa. Lähdelistan muodossa annettujen vastausten määrät olivat sitä vastoin keskimäärin samaa luokkaa molemmissa tutkimuksissa.

Näiden tutkimusten väliset erot ovat mielenkiintoisia ja niiden syitä on hyvä pohtia. Erot voivat selittyä osittain esimerkiksi sillä, että Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa tarkastelussa oli yliopistokirjaston verkkotietopalvelu, jonka asiakaskunta on todennäköisesti hieman toisenlainen kuin Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa, joka on valtakunnallinen, kaikille avoin ja

vahvasti kunnallisten kirjastojen tarjoama palvelu. Näin ollen asiakkaiden esittämät kysymyksetkin voivat olla erilaisia näissä palveluissa. Voisi esimerkiksi ajatella, että yliopistokirjastossa opiskelijat voivat kysyä monimutkaisempia ja laajempialaisia kysymyksiä kuin kunnallisen kirjaston käyttäjät, mikä voisi selittää vastaamatta jääneiden tai osittain vastattujen kysymysten hieman suurempaa määrää Greenbergin ja Bar-Ilanin (2015) tutkimuksessa.

Myös Moellerin (2003) tutkimuksessa tarkasteltiin verkkotietopalvelua yliopistokirjastossa. Vastausten tarkastelun painotus oli kuitenkin hieman toisenlainen kuin tässä tutkimuksessa, sillä Moeller (2003) tarkasteli muun muassa vastauksissa käytettyjen tiedonlähteiden määrää sekä vastausten kattavuutta sen osalta, kuinka täydellisesti niihin oli onnistuttu vastaamaan. Tulosten mukaan kirjastonhoitajat olivat onnistuneet löytämään kaiken pyydetyn tiedon 42 prosentissa vastauksista ja osittaisen vastauksen tai lähtökohdan haun tekemiseen 23 prosentissa vastauksissa. Kahdeksassa prosentissa tarkastelluista vastauksista esitettyihin kysymyksiin ei sitä vastoin ollut löydetty asiakkaan etsimää vastausta. (Moeller 2003, 53.) Tämän tutkielman tutkimuksessa vastausten kattavuuden tarkastelua ei varsinaisesti painotettu, mutta mukana olivat kuitenkin kategoriat *osittainen vastaus* ja *ei vastausta*, jotka kyseistä asiaa mittaavat. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan *osittainen vastaus* annettiin 0,2 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 1,8 prosenttia vuonna 2015. Moellerin (2003) tutkimuksessa osittaisten vastausten määrä on siis huomattavasti suurempi (23 %). Vaikuttaisi kuitenkin siltä, että Moellerin (2003) nimeämä kategoria on määritelmältään laajempialainen kuin tässä tutkimuksessa, koska siihen on sisällytetty myös vastaukset, joissa annetaan lähtökohtia (starting point) hakujen tekemiseen. Tämä selittänee ainakin osin tutkimusten välisiä eroja. *Ei vastausta* -kategoriat lienevät sitä vastoin suoraan vertailukelpoisia keskenään ja niiden välillä onkin havaittavissa selvä ero. Tässä tutkimuksessa esitettyyn kysymykseen ei pystytty vastaamaan 0,2 prosentissa vastauksissa vuonna 2005 ja 1,6 prosentissa vuonna 2015, kun Moellerin (2003) tuloksissa määrä oli 8 prosenttia.

Näyttäisi siis siltä, että myös näitä tutkimuksia vertailtaessa Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalvelussa vastaus esitettyihin kysymyksiin onnistuttiin löytämään paremmin yliopistokirjaston verkkotietopalveluun verrattuna. Tosin tutkimuksia vertailtaessa on hyvä ottaa huomioon kirjastojen ja niiden käyttäjien mahdollisten erojen lisäksi myös se, että Moellerin (2003) tutkimuksessa tarkastelujakso oli paljon pitempi kuin tässä tutkielmassa, mikä voi myös osaltaan vaikuttaa eroihin tuloksissa.

Suomalaisesta Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelusta ei siis ilmeisesti ole aiemmin tehty tutkimusta, jossa tarkasteltaisiin kirjastonhoitajien antamia vastauksia. Sitä vastoin palvelusta on tehty tutkimuksia ainakin opinnäytetöiden muodossa siten, että tarkastelun kohteena ovat olleet palveluun lähetetyt kysymykset. Osa tässä tutkimuksessa käytetyistä vastauskategorioista muodostettiin näissä opinnäytetöissä (Numminen 2008, Lehti 2012) käytettyjen kysymystyyppi - kategorioiden pohjalta. Näin ollen kysymysten ja vastausten vertailu näiden kategorioiden kesken voi olla mielenkiintoista, vaikkeivat ne täysin keskenään vertailukelpoisia olisikaan.

Tässä tutkimuksessa käytetty *lähdelista* -pääkategorian alakategoria *tietyntyypin aineiston löytäminen* vastaa osin Nummisen (2008) pro gradu -työssään käyttämää "aiheperusteiset tutkimuskysymykset" -kategoriaa. Nummisen (2008, 45) Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalveluun lähetettyjen kysymysten tyyppianalysissä kahtena eri vuotena "aiheperusteiset tutkimuskysymykset" -kategoriaan sijoittui 56,5 prosenttia kysymyksistä vuonna 1999 ja 47 prosenttia vuonna 2006. Tässä tutkimuksessa *tietyntyypin aineiston löytäminen* -kategoriaan sijoittui 29 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 18,5 prosenttia vuonna 2015. Näiden tulosten perusteella vaikuttaisi siltä, että tietyntyypin aineiston löytämistä koskien esitetään palvelussa paljon kysymyksiä, mutta vastauksia niihin ei anneta läheskään aina lähdelistan muodossa. Tarkempi tarkastelu osoittaakin, että Nummisen (2008) "aiheperusteiset tutkimuskysymykset" -kategoria on

varsin laaja-alainen, sille se sisälsi myös alakategoriat: ”tiettyyn aiheeseen liittyvä”, ”laajempaa selvitystyötä vaativa” ja ”tiettyyn henkilöön liittyvä”. Näihin kategorioihin sisältyviin kysymyksiin on oman tutkimukseni tulosten perusteella annettu vastauksia varmasti muullakin tavoin kuin lähdelistan muodossa, esimerkiksi suorina faktavastauksina.

Nummisen (2008) tutkimuksessa olivat mukana myös kategoriat ”saatavuus ja käyttö” sekä ”käytännöt”, joita mukailten muodostettiin samannimiset kategoriat myös tähän tutkimukseen. Nummisen (2008, 45) tulosten mukaan *saatavuus ja käyttö* -kategoriaan sijoittuneita kysymyksiä oli 1,9 prosenttia vuonna 1999 ja 1,4 prosenttia vuonna 2006. Tässä tutkimuksessa saatavuuteen ja kirjaston aineistojen käyttöön liittyviä vastauksia oli annettu 4,1 prosentissa kaikista tarkastelluista vastauksista vuonna 2005 ja 6,9 prosentissa vuonna 2015. Vastausten suurempaa määrää voivat selittää esimerkiksi erot tarkasteluvuosissa tai myös se, että tässä tutkimuksessa *saatavuus ja käyttö* -kategoria oli hieman Nummisen (2008) käyttämää kategoriaa laajempi. Nummisen kategoria sisälsi nimittäin vain kirjaston elektronisten resurssien käyttöön liittyvät kysymykset, kun omassa tutkimuksessani kategoriaan sijoitettiin kaikki kirjaston materiaalien, siis myös fyysisten, saatavuuteen liittyvät vastaukset.

”Käytännöt” -kategoriaan sijoittui puolestaan Nummisen (2008, 45) tutkimuksessa 6,2 prosenttia kysymyksistä vuonna 1999 ja 5,7 prosenttia vuonna 2006. Tässä tutkimuksessa *käytännöt* -kategoriaan sijoittui 5,8 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 11,2 prosenttia vuonna 2015. Kategoria sisälsi siis kirjastojen käyttösääntöjä ja muita yleisiä käytäntöjä koskevat vastaukset tässä tutkimuksessa ja vastaavasti kirjastojen käytäntöjä koskevat kysymykset Nummisen (2008) tutkimuksessa. Kirjastojen käytäntöihin liittyvät kysymykset ja niihin annetut vastaukset näyttäisivät siis näiden tutkimusten perusteella pysyneen melko samansuuruisina aiempina vuosina. Vuoteen 2015 mennessä aiheeseen liittyvien vastausten määrä näyttäisi sitä vastoin jonkin verran kasvaneen.

Lähetettyjen kysymysten määrästä 2010- luvulla ei näiden tutkimusten perusteella puolestaan ole tietoa.

Mielenkiintoinen havainto Nummisen (2008) tuloksissa oli myös nimiin liittyvien kysymysten määrän kasvu palvelussa. Numminen (2008, 68) nimittäin havaitsi ”vaivattomat neuvontakysymykset” -kategoriansa alakategorioita tarkastellessaan, että ”yksinkertaisen asian selvittäminen” -alakategorian ”käsitteen/termin merkitys” -alakategoriaan sijoittuneiden kysymysten määrä oli huomattavasti kasvanut vuodesta 1999 (2,6 %) vuoteen 2006 (33,5 %) mennessä. Edelleen tähän kategoriaan sijoittuneita kysymyksiä tarkemmin tarkasteltaessa havaittiin, että kysymysten määrän kasvu kategoriassa selittyi pääasiassa sillä, että Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalveluun oli alettu lähettää entistä enemmän nimiin tai niiden merkityksen selvittämiseen liittyviä kysymyksiä (Numminen 2008, 68). Myös tässä tutkimuksessa tarkasteltiin nimiä ja niiden merkityksen selvittämiseen liittyviä vastauksia. Tuloksissa havaittiin, että *tiettyyn aiheeseen liittyvistä vastauksista oli nimiin liittyviä vastauksia* 35,6 % vuonna 2005, mutta enää 19,4 % vuonna 2015 (taulukko 4). Nimiin liittyvien vastausten määrä oli siis huomattavasti vähentynyt 2010-luvulle tultaessa. Kaiken kaikkiaan näiden tutkimusten perusteella näyttäisi siltä, että 2000-luvulla palveluun on lähetetty aiempaa enemmän nimien merkityksen selvittämiseen liittyviä kysymyksiä ja niihin on myös annettu vastauksia samansuuntaisesti. Tämän jälkeen nimiin liittyvien vastausten antamisen määrä on kuitenkin laskenut ja näin voitaneen olettaa tapahtuneen myös kysymysten suhteen. Olisi mielenkiintoista selvittää, mistä tällainen kysymysten/vastausten määrän nousu ja lasku voisi johtua. Voisiko esimerkiksi olla niin, että ihmiset ovat vuosien kuluessa huomanneet, että palvelusta saa nopeasti vastauksen tämänyyppisiin kysymyksiin, koska niihin on vastattu siellä niin useasti aiemminkin. Palvelun avoimesta arkistostahan aiemmin esitettyjä kysymyksiä vastauksineen pääsee helposti kuka tahansa katsomaan. Ja mahdollisesti 2010-luvulle tultaessa nimiin liittyvien

merkitysten selvittäminen onnistuukin sitten jo helpommin omin avuin internetin hakukoneilla kuin aiemmin, mikä selittäisi ainakin vastausten antamisen määrissä tapahtunutta laskua.

Myös Lehti (2012) tutki pro gradu -työssään Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun lähetettyjä kysymyksiä. Tosin Lehden (2012) tutkimus keskittyi ainoastaan kaunokirjallisuuteen liittyviin kysymyksiin vuosiväliltä 1999-2009. Myös tämän vuoksi tulosten on hieman hankalaa. Tässä tutkimuksessa käytetyistä vastauskategorioista *tietyntyypin aineiston löytäminen, tekijään liittyvät vastaukset, tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset, teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella, tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* sekä muut muodostettiin kuitenkin osin mukailen Lehden (2012) tutkimuksessaan käyttämiä kysymyskategorioita.

Tässä tutkimuksessa *lähdelista* -pääkategorian *tietyntyypin aineiston löytäminen* -alakategoria vastaa osin Lehden (2012) käyttämää ”tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen” -kysymyskategoriaa. Lehden (2012, 36) tulosten mukaan tähän kategoriaan sijoittui 28,8 prosenttia kaikista tarkastelluista kaunokirjallisuuteen liittyvistä kysymyksistä. Tässä tutkimuksessa kategoriaan sijoittui 29 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 18,5 prosenttia vuonna 2015. *Tekijään liittyviä vastauksia* oli tässä tutkimuksessa sekä *lähdelista*- että *faktavastaus* -pääkategorioissa. Yhteen laskettuna *tekijään liittyviä vastauksia* oli kaikkiaan 7 prosenttia vuonna 2005 ja 4,2 prosenttia vuonna 2015. Tämä vastauskategoria vastaa osin Lehden (2012) käyttämää ”tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset” -kategoriaa, joita hänen tulostensa mukaan oli 10,5 prosenttia kysymyksistä tarkastelujaksolla. Tämän tutkimuksen *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät vastaukset* -kategoria puolestaan muodostettiin osittain Lehden (2012) käyttämien ”tunnetun nimekkeen löytäminen”, ”tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa” ja ”tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset” -kategorioiden pohjalta. Yhteen laskettuna näihin kategorioihin sijoittuneita kysymyksiä oli hänen tuloksissaan kaikkiaan 30,9 prosenttia. Tässä tutkimuksessa *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä*

vastauksia oli 19,5 prosenttia vuonna 2005 ja 17,8 prosenttia vuonna 2015. *Teoksen löytäminen kuvailun/sitaatin perusteella* -kategoria vastasi samannimistä Lehden (2012) käyttämää kategoriaa. Hänen tuloksissaan tähän kategoriaan sijoittui 17,5 prosenttia tarkastelluista kysymyksistä ja tässä tutkimuksessa 4,9 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 6,4 prosenttia vuonna 2015. *Tiettyyn aiheeseen liittyvät vastaukset* -kategoria vastasi osin Lehden (2012) tutkimuksessaan käyttämää ”tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset” -kategoriaa. Tähän kategoriaan sijoittui hänen tuloksissaan 6,7 prosenttia kysymyksistä ja tässä tutkimuksessa puolestaan 14,4 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 23,6 prosenttia vastauksista vuonna 2015. *Muut* -kategoriaan sitä vastoin sijoittui molemmissa tutkimuksissa varsin vähän kysymyksiä/vastauksia, Lehden (2012) tuloksissa yksi prosentti kysymyksistä ja tässä tutkimuksessa 1,2 prosenttia vastauksista vuonna 2005 ja 0,7 prosenttia vuonna 2015.

Lehti (2012, 43) tutki kysymystyyppisissä tapahtuneita muutoksia lisäksi myös vuosiluokittain (1999-2002, 2003-2006, 2007-2009) tarkastelujaksonsa sisällä. Näitä tuloksia verrattaessa voidaan huomata esimerkiksi Lehden (2012) ”tiettyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen” -kysymyskategorian ja tämän tutkimuksen *tiettyntyyppisen aineiston löytäminen* -vastausalakategorian osalta samansuuntaista kehitystä. Lehden (2012) tuloksissa kategoriaan sijoittuneiden kysymysten määrät olivat pienentyneet vuosiluokittain (35,3 %, 30,3 %, 23,4 %) ja samoin oli käynyt tässä tutkimuksessa tiettyntyyppisen aineiston löytämiseen liittyvien vastausten osalta (29 % vuonna 2005, 18,5 % vuonna 2015). Lehden (2012) käyttämässä ”tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset” -kategoriassa oli havaittavissa vielä selkeämpää laskua kysymysten määrässä (21,2 %, 10 %, 4,1 %). Tässä tutkimuksessa *tekijään liittyvät vastaukset* vähenivät myös, joskaan lasku ei ollut niin jyrkkää (7 % => 4,2 %) kuin Lehden saamissa tuloksissa. *Teoksen löytäminen sitaatin/kuvailun perusteella* -kategoriaan sijoittuneiden kysymysten määrä sen sijaan nousi Lehden (2012) tuloksissa vuosiluokittain (10,9 %, 18,8 %, 20,6 %) ja samansuuntaista kehitystä oli havaittavissa tämän

tutkimuksen tuloksissa (4,9 % => 6,4 %), vaikkei nousu ollutkaan niin selvää, kuin Lehden tuloksissa. Tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten määrä sitä vastoin pieneni Lehden (2012) tuloksissa (8,7 %, 6,9 %, 5,2 %) kun taas tässä tutkimuksessa *tiettyyn aiheeseen liittyvien vastausten* määrä selvästi nousi tarkasteluvuosien välillä (14,4 % => 23,6 %).

Tutkimusten välisestä vertailusta huomaa, että tulokset poikkeavat toisistaan monin osin, mutta toisaalta myös samansuuntaista kehitystä on havaittavissa kysymysten/vastausten määrässä joidenkin kategorioiden suhteen vuosien välisissä vertailuissa. Mutta, kuten jo aiemmin on todettu, tutkimuksissa tarkasteltujen asioiden erilaisuuden vuoksi tulosten vertailu on kaiken kaikkiaan vaativa tehtävä. Jotta tulosten vertailu olisi edes jokseenkin luontevaa, tässä tutkimuksessa olisi pitänyt erotella kaunokirjallisuuteen liittyvät vastaukset erilleen, mitä ei kuitenkaan tehty. Tutkimusten välisestä vertailusta voitaneen yleisesti kuitenkin todeta ainakin se, että molemmissa kategorioiden määrittely näyttäisi onnistuneen tutkimusaineiston osalta hyvin, sillä kummassakin tutkimuksissa kategoria ”muut” jäi varsin pieneksi.

5.2 Tarkasteluvuosien väliset erot

Tutkimuksessa saaduissa tuloksissa oli havaittavissa selkeää eroa joidenkin vastauskategorioiden välillä tarkasteluvuosia vertailtaessa. Näitä vastausten määrissä ja tyypeissä tapahtuneita muutoksia ja niiden syitä on mielenkiintoista pohtia. Mahdollisten tarkasteluvuosien välisten erojen selvittäminen oli myös yksi tämän tutkimuksen päämääristä (tutkimuskysymys numero 2).

Ensimmäisessä pääkategoriassa eli *lähdelistä* -kategoriassa vastausten määrä oli hieman pienentynyt vuoden 2005 (34,1 %) tasosta vuoteen 2015 (20,6 %) tultaessa. Kategorian alakategorioiden suhteen muutokset olivat samansuuntaisia. Sitä vastoin toisessa pääkategoriassa eli *faktavastaus* -kategoriassa

muutos oli toisen suuntaista, sillä kategoriaan sijoittuneiden vastausten määrät olivat hieman nousseet vuodesta 2005 (40,7 %) vuoteen 2015 (49,9 %) mennessä. Tämä muutos kertoo varmasti osaltaan sekä kysytyjen kysymysten tyyppien muutoksesta että toisaalta mahdollisesti kirjastonhoitajien tavasta vastata esitettyihin kysymyksiin. Faktavastausten suuri määrä molempina tarkasteluvuosina kertonee siitä, että ihmiset kysyvät palvelussa paljon melko lyhyitä kysymyksiä, joihin voidaan melko nopeasti löytää suora informatiivinen vastaus esimerkiksi lähdekirjallisuuden ehdottamisen sijaan. Tämä on hieman ristiriitaista sen esitetyn ajatuksen kanssa, jonka mukaan internetin ilmaisten hakupalveluiden kehittymisen vuoksi ihmiset etsisivät itse vastaukset ns. helppoihin ja lyhyisiin kysymyksiin (mm. Numminen 2008, 70). Tämän tutkimuksen kanssa samansuuntaiseen tulokseen tuli tosin myös Numminen (2008) tutkiessaan Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalveluun lähetettyjä kysymyksiä. Hänen tuloksissaan vaivattomien neuvontakysymysten eli sellaisten, joihin voidaan vastata nopeasti ainoastaan yhtä tai kahta neuvonvälinettä konsultoimalla, määrä oli noussut vuodesta 1999 (33,4 %) vuoteen 2006 (44,8 %) mennessä. Samaan aikaan aiheperusteisten kysymysten eli laajempialaisten kysymysten, joissa pyydettiin tietyntyypistä aineistoa tietystä aiheesta, määrät olivat laskeneet (56,5 % -> 47 %). Näiden tutkimusten tulokset kertovat siis mahdollisesti siitä, etteivät ihmiset sittenkään aina etsi itse vastauksia helponkaan oloisiin kysymyksiin. Toisaalta voi olla mahdollista, että palvelussa esitetyt kysymykset ovat kuitenkin lyhyydestään huolimatta sellaisia, joihin vastausta ei olekaan niin helppo itse löytää ja tämän vuoksi olisi käännytty tiedonhaussa kirjastoammattilaisten osaamisen puoleen.

Olisi kuitenkin myös mielenkiintoista selvittää, kuinka paljon lähdelistana ja suorina faktavastauksina annettujen vastausten määrät riippuvat kirjastonhoitajien tavasta vastata kysymyksiin. Voisi ajatella esimerkiksi, että lyhyisiin ja suppea-alaisiin kysymyksiin vastaus on melko helppoa ja nopeaa etsiä aiheeseen liittyvästä kirjallisuudesta ja sitten antaa vastaus asiakkaalle suoraan (toisin sanoen ”säästää” asiakkaalta itse etsimisen vaiva), kun taas pidemmissä ja mahdollisesti useamman lähteen

tarkistamista vaativissa kysymyksissä tähän menisi jo enemmän työaika. Näin ollen laajemmissa ja suurempaa selvitystyötä vaativien kysymysten kohdalla asiakkaalle voi olla helpompaa vain tarjota listaa mahdollisista lähteistä ja jättää itse vastauksen löytäminen enemmän asiakkaan vastuulle. Toisaalta on mahdollista, että kirjastonhoitajat yrittävät tarjota asiakkaalle mieluummin ns. valmiin vastauksen kuin jättää asiakkaan etsimään tietoa itse lähdekirjallisuudesta, mikä voisi selittää osaltaan faktavastausten suurta määrää tuloksissa. Mutta tämä riippuu toki aina myös esitetyn kysymyksen aiheesta ja laaja-alaisuudesta. Joka tapauksessa tämän tutkimuksen tulosten perusteella näihin olettamuksiin ei voida saada varmaa vastausta, vaan asian selvittämiseksi tulisi vielä tutkia tarkastelujaksolla esitettyjä kysymyksiä tarkemmin ja ehkä myös tarkastella lisää kirjastonhoitajien vastaamiskäytäntöjä esimerkiksi haastattelujen kautta.

Seuraavien pääkategorioiden osalta *avainsanat* -pääkategoriaan sijoittuneiden vastausten määrät olivat vähentyneet noin puolella vuonna 2015 (3,4 %) vuodesta 2005 (6,8 %). Tämän perusteella näyttäisi siltä, että asiakkaiden ohjeistaminen tiedon hakemiseen omatoimisesti oikeanlaisten hakusanojen avulla näyttäisi vähentyneen. Selkeitä syitä tähän suuntaukseen on vaikeaa tietää. Sen sijaan kirjastoa ja sen käyttöä koskevien *ohjeiden* antamisen osuus oli jonkin verran kasvanut vuodesta 2005 (10 %) vuoteen 2015 tultaessa (18,1 %). Erityisesti *käytännöt* -alakategoriaan sijoittuneiden, eli kirjaston käytösääntöjä ja yleisiä käytäntöjä koskevien vastausten määrät olivat selvästi nousseet (5,8 % -> 11,2 %). Tämä on mielenkiintoinen havainto ja sen syistä olisi mielenkiintoista tietää lisää. Olisiko esimerkiksi mahdollista, että kirjastojen käytösäännöt ovat monimutkaistuneet ja ihmiset kysyvät niihin liittyviä kysymyksiä tämän vuoksi enemmän? Vai ovatko käytösääntöjä ja käytäntöjä koskevat ohjeet mahdollisesti jotenkin epäselvästi ilmaistuja tai vaikeasti löydettävissä kirjastojen verkkosivuilta tai oppaista?

Ohjaus toiseen palveluun -pääkategoriaan sijoittuneiden vastausten määrä oli pudonnut lähes puolella vuoden 2005 (6,8 %) vastauksista vuonna 2015 (3,9 %). Näyttäisi siis siltä, että palvelussa vastaavat kirjastonhoitajat pyrkivät entistäkin paremmin tarjoamaan asiakkaalle relevantin vastauksen ilman, että asiakkaan täytyy esittää kysymyksensä useammalle taholle. Sekä *osittainen vastaus* -pääkategoriaan että *ei vastausta* -pääkategoriaan sijoittuneiden vastausten määrät olivat sitä vastoin hieman nousseet vuodesta 2005 (molemmissa kategorioissa 0,2 %) vuoteen 2015 mennessä (*osittainen vastaus* 1,8 %, *ei vastausta* 1,6 %). Tämä voisi johtua esimerkiksi siitä, että ihmiset esittävät palvelussa mahdollisesti entistä vaativampia kysymyksiä, joihin on vaikeampaa löytää vastausta. Toisaalta molempien kategorioiden vastausten osuudet kaikista tarkastelluista vastauksista ovat kuitenkin varsin pienet myös vuonna 2015, mikä kertoo siitä, että kaiken kaikkiaan kirjastonhoitajat näyttäisivät pystyvän tarjoamaan vastauksia palvelun kautta esitettyihin kysymyksiin onnistuneesti.

Kaiken kaikkiaan vastausten antamisen suhteen Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu vaikuttaisi tämän tutkimuksen tulosten mukaan toimivan hyvin. Tosin, jotta palvelun toimivuutta pystyttäisiin kattavasti arvioimaan, palvelun tarkempi tutkiminen olisi vielä tarpeen. Olisi esimerkiksi hyödyllistä tarkastella annettujen vastausten täydellisyyttä vielä tarkemmin eli muun muassa sitä, kuinka kattavia ja oikeita tietoja vastaukset sisältävät esitettyyn kysymykseen nähden. Myös asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun toimivuuteen, esimerkiksi vastausten koettuun hyödyllisyyteen ja palvelun nopeuteen liittyen, olisi hyvä selvittää. Lisäksi olisi mielenkiintoista tutkia myös kirjastonhoitajien vastaamiskäytäntöjä kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelussa kirjastoissa ja verrata sitä verkkotietopalvelussa annettuihin vastaustyyppeihin.

LÄHDELUETTELO

Green, S.S. 1876. Personal relations between librarians and readers. *Library Journal* 1, 74-81.

Greenberg, R. & Bar-Ilan, J. 2015. "Ask a librarian": Comparing virtual reference services in an Israeli academic library. *Library & Information Science Research* 37 (2), 139-146.

Juntumaa, J. 2002. Yleinen kirjasto laajentaa kansalaisen maailmaa. Teoksessa Kekki & Salminen (toim.) *Digimaan kartta – Puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon*. Opetusministeriön julkaisuja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi- internetportaali. <<http://www.kirjastot.fi/>> (käytetty 10.10.2016).

Kirjastot.fi- internetportaalin Kysy kirjastonhoitajalta- palvelu. <<http://www2.kirjastot.fi/fi-FI/kysy>> (käytetty 11.10.2016).

Kirjastot.fi- toimintasuunnitelma 2016. <http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/kirjastotfi_toimintasuunnitelma2016.pdf> (käytetty 11.10.2016).

Kwon, N. 2007. Public library patron`s use of collaborative chat reference service: The effectiveness of question answering by question type. *Library & Information Science Research* 29 (1), 70-91.

Lehti, T. 2012. "Missä kaunokirjallisuuden kirjoissa ruusulla on tärkeä asema?" - Kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa vuosina 1999-2009. Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Pro gradu -tutkielma.

Moeller, S.E. 2003. Ask-A-Librarian: An analysis of an e-mail reference service at a large academic library. *Internet Reference Services Quarterly* 8 (3), 47-61.

Numminen, P. 2008. Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyyppit vuonna 1999 ja 2006. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma.

Pietilä, V. 1973. Sisällön erittely. Helsinki: Gaudeamus.

Roesch, H. 2006. Digital reference services: State of the art in the focus on quality. World Library and Information Congress 72ND IFLA General Conference and Council 20-24 August 2006. Seoul, Korea. <<http://fiz1.fh-potsdam.de/volltext/fhkoeln/07062a.pdf>> (käytetty 10.3.2016).

RUSA. Reference and User Services Association. Definitions of reference. <<http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>> (käytetty 19.11.2016).

Sitter, C., Gosling, M. & Gray, C. 2007. Learn reference work. Texas: TotalRecall Publications.

Thomsett-Scott, B. 2013. LITA Guide: Implementing Virtual Reference Services. Chicago: American Library Association.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tyckoson, D. 2003. On the desirableness of personal relations between librarians and readers: the past and future of reference service. Reference Services Review 31 (1), 12-16.

Tyckoson, D. 2011. History and functions of reference service. Teoksessa Bopp & Smith (toim.) Reference and information services: an introduction. 4. painos. Kalifornia: ABC-Clío. Library and information science text series, 3-28.