

Jade Unkuri

**”MINKÄ KOKOISIA MUUMIT OVAT?”**  
– Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun ja fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten analyysi

# TIIVISTELMÄ

Jade Unkuri: ”Minkä kokoisia Muumit ovat?” – Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun ja fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten analyysi  
Pro gradu -tutkielma, 96 s.  
Tampereen yliopisto  
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media  
Toukokuu 2020

---

Tämän tutkielman tavoitteena oli tarkastella asiakkaiden kysymyksiä, joita he esittävät Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa ja kirjastoissa fyysisillä asiakaspalvelupisteillä. Tarkoituksena oli selvittää, millaisia kysymysluokkia molemmissa aineistoissa esiintyy ja lopuksi vertailla eri ympäristöjen kysymyksiä toisiinsa. Tutkimus lukeutuu tiedontarpeiden tutkimuksen kentälle, sillä kysymysten kautta voidaan pääpiirteissään tarkastella sitä, millaisia tiedontarpeita asiakkailla on ja eroavatko ne verkossa ja asiakaspalvelupisteillä.

Tutkielmassa käytettiin tutkimusaineistona Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun lähetettyjä kysymyksiä vuodelta 2018 sekä Espoon kaupunginkirjaston Digituki-kyselyssä kerättyjä asiakkaiden fyysisillä asiakaspalvelupisteillä esittämiä kysymyksiä. Digituki-kyselyn toteutti Reeta Voutilainen. Kyselyn kysymysten kerääminen toteutettiin aikavälillä 3.9.–16.9.2018 ja siihen osallistui 14 kirjastoa Espoon alueelta. Molemmista aineistoista muodostettiin otos systemaattisella otannalla. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineistosta valittiin otannalla 545 kysymystä ja Digituki-kyselyn aineistosta 537 kysymystä, jotka yhdessä muodostivat tämän tutkimuksen havaintoyksiköt. Tässä tutkielmassa kysymykset luokiteltiin molemmista aineistoista aineistolähtöisesti käyttäen apuna sisällönanalyysiä ja sisällön erittelyä. Kysymykset luokiteltiin kysymysluokan, aineistolajin sekä YKL-luokan mukaan. Tämän lisäksi selvitettiin, kuinka suuri osa kysymyksistä liittyi tulostamiseen, skannaukseen tai kopiointiin, sillä näiden kysymysten osuus itse kirjastoympäristössä osoittautui huomattavaksi.

Verkkotietopalvelussa suurimmaksi kysymysluokaksi osoittautui ”Aihekysymykset” (33,4 %). Sitä vastoin aihekysymysten osuus fyysisillä asiakaspalvelupisteillä oli vain 0,7 %. Aihekysymyksissä kirjastonhoitajaa pyydettiin suoraan vastaamaan johonkin kysymykseen, joka saattoi koskea mitä tahansa aihealuetta. Kirjastonhoitajiin siis luotettiin tiedonhankinnan ammattilaisina. Verkossa toisen sijan jakoivat luokat ”Tietty teos: identifiointi” ja ”Tietty teos: saavutettavuus”, jotka liittyivät molemmat aineiston hankkimiseen. Ensimmäinen luokka koski teoksen tunnistamista kuvailtavien piirteiden perusteella ja toinen luokka koski sitä, mistä asiakas voisi löytää tietyn teoksen. Molempien osuus aineistosta oli 14,7 %. Sitä vastoin fyysisillä asiakaspalvelupisteillä suurin kysymysluokka oli ”Kirjaston palvelut ja peruskäyttö” (39,9 %), joka liittyi kirjaston perustoimintoihin, kuten aineiston lainaamiseen tai kirjastokortin tekemiseen. Toiseksi suurin kysymysluokka oli ”Avunpyyntö laitteen kanssa” (21,4 %), joka liittyi avunpyyntöihin esimerkiksi tulostimen, tietokoneen tai lainausautomaatin kanssa. Kirjastoympäristön kysymykset siis painoutuivat vahvasti käytännönläheisiin kysymyksiin.

Kirjallisuuden asiantuntemus nähtiin vahvasti kuuluvan kirjastonhoitajille, sillä suurin kysymysten aineistolaji sekä verkossa (36,5 %) että kirjastoympäristössä (23,5 %) olivat kirjat ja muut kirjallisuusteokset. Tämän lisäksi verkkokysymysten suurimmaksi YKL-luokaksi osoittautui luokka 8 (32,8 %), jonka osuutta kasvattivat kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset. Sitä vastoin fyysisten asiakaspalvelupisteiden suurimmaksi YKL-luokaksi osoittautui luokka 6 (29,2 %), jonka osuutta kasvattivat teknologiakysymykset. Lisäksi tutkimuksessa todettiin, että verkossa kysymykset koskivat monipuolisemmin eri aineistolajeja.

Kirjastoilla on siis selvästi sijansa kirjallisuuden ohella myös muunlaisten palveluiden tarjoajina ja muiden kulttuurimuotojen asiantuntemuksen sijoina. Kysymystyypit olivat erilaisia ympäristöstä riippuen. Silloinkin kun kysymysluokat olivat samoja, ne painoutuivat eri tavalla. Osa verkossa esiintyvistä kysymysluokista oli hyvin pienessä roolissa fyysisillä asiakaspalvelupisteillä ja päinvastoin.

Avainsanat: tiedontarpeet, tietopalvelut, verkkotietopalvelut, kysymystyypit, kysymyskategoriat, kysymysluokat, yleiset kirjastot

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck –ohjelmalla.

# Sisällysluettelo

1	JOHDANTO .....	1
2	KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY .....	3
2.1	Tiedontarve .....	3
2.2	Tietopalvelu .....	6
2.2.1	Mitä tietopalvelu on? .....	8
2.2.2	Verkkotietopalvelu .....	10
2.2.3	Asynkroninen ja synkroninen verkkotietopalvelu .....	12
2.2.4	Kirjastojen tietopalvelut tiedonhankinnan kanavana .....	14
2.3	Kysy-palvelut .....	15
3	KIRJALLISUUSKATSAUS .....	16
3.1	Kirjallisuuskatsaus opinnäytetöihin kirjastojen verkkotietopalveluista .....	16
3.1.1	Nummisen pro gradu -tutkielma .....	17
3.1.2	Gräsbeckin pro gradu -tutkielma .....	18
3.1.3	Lehden pro gradu -tutkielma .....	20
3.1.4	Karisen pro gradu -tutkielma .....	21
3.2	Muut tieteelliset tutkimukset kirjastojen tietopalveluista .....	22
4	TUTKIMUSASETELMA .....	27
4.1	Tutkimuskysymykset .....	27
4.2	Tutkimusmenetelmät .....	28
4.2.1	Menetelmänä analyysi .....	28
4.2.2	Sisällönanalyysi .....	30
4.2.3	Sisällön erittely .....	32
4.3	Tutkimuskohde .....	35
4.3.1	Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu .....	35
4.3.2	Espoon kaupunginkirjaston Digituki-kysely .....	37
4.4	Tutkimuksen toteutus .....	40
4.4.1	Systemaattisen otannan toteutus .....	40
4.4.2	Käytännön luokitustyö .....	41
5	TULOKSET .....	46
5.1	Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten luokittelun tulokset .....	46
5.1.1	Kysymysluokat .....	46
5.1.2	Kysymysten jakautuminen aineistolajeittain .....	56
5.1.3	Kysymysten jakautuminen YKL-luokkiin .....	57

5.2	Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten luokittelun tulokset.....	59
5.2.1	Kysymysluokat .....	60
5.2.2	Kysymysten jakautuminen aineistolajeittain .....	64
5.2.3	Kysymysten jakautuminen YKL-luokkiin.....	65
5.3	Tulostamiseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyvät kysymykset.....	67
5.4	Tulosten vertailu ja yhteenveto .....	67
5.4.1	Kysymysluokkien vertailu ja yhteenveto.....	68
5.4.2	Kysymysten aineistolajien vertailu ja yhteenveto .....	74
5.4.3	Kysymysten YKL-luokkien vertailu ja yhteenveto .....	76
6	POHDINTA .....	79
	LÄHTEET.....	90

# 1 JOHDANTO

Tietopalvelu on tärkeä ja merkittävä osa kirjastojen palveluita. 1990-luvulta lähtien sitä on tarjottu myös verkossa (Lankes et al. 2004b, 1–3). Internet on haastanut kirjastojen tietopalveluiden roolia, ja asiakkaat hakevat yhä enemmän itse tietoa verkosta. 90 prosenttia 16–89-vuotiaista suomalaisista käytti internetiä vuonna 2019. Heistä 71 % käytti sitä sairauksiin, ravitsemukseen tai terveyteen liittyvään tiedon etsintään ja 80 % tavaroita tai palveluita koskevaan tiedon etsintään. (Tilastokeskus 2019.) Nykyaikana kirjastojen tietopalvelu joutuukin sopeutumaan verkkoympäristöön. Tämä tutkimus tuokin ajankohtaista tietoa siitä, millaisia asiakkaiden tiedontarpeet ovat verkossa. Samalla se tuo pohjatietoa pohdinnoille siitä, miten palveluita voitaisiin kehittää yhä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Kun osa asiakkaiden tiedontarpeista suuntautuu verkkotietopalveluun, millaisia kysymyksiä esitetään edelleen fyysisessä kirjastoympäristössä ja ovatko esitetyt kysymykset erilaisia kuin verkossa?

Nykyään kirjastot tarjoavat verkkotietopalvelua monen eri kanavan kautta. Asiakkaiden on mahdollista saavuttaa kirjastonhoitaja sähköpostin, chatin, kysymyslomakkeen tai sosiaalisen median kautta. Moninaisten verkkotietopalveluiden joukosta valitsin tutkimuskohteekseni Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun, jonne lähetetään runsas määrä kysymyksiä joka kuukausi. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on valtakunnallinen kirjastojen yhteinen verkkotietopalvelu, jonka ylläpitämiseen osallistuu useita kirjastoja. Tästä syystä se edustaa asiakkaiden kysymyksiä ympäri maata. Palvelussa myös arkistoidaan ja julkaistaan sekä kysymykset että vastaukset, joten se tarjoaa otollisen tutkimusaineiston.

Tutkimus lukeutuu tiedontarpeiden tutkimuksen kentälle. Tarkoituksena on selvittää, millaisia tiedontarpeita asiakkailla on ja eroavatko ne verkossa ja asiakaspalvelupisteillä. Tutkimuksessa selvitetään, millaista asiantuntemusta kirjastoilta odotetaan. Siten se tuo myös tietoa siitä, millaista tietämystä kirjaston työntekijöillä olisi hyvä olla sekä millaista tietoa ja taitoa kirjastotyöntekijät tarvitsevat nykyään. Tutkimus voi tarjota käytännöllistä tietoa muun muassa kirjastoalan opiskelijoille tai alan opiskelua harkitseville siitä, mitä taitoja työelämässä odotetaan ja mitä kirjaston asiakaspalvelutyö vaatii. Se voi auttaa myös kirjaston palveluiden suunnittelussa, kun pohditaan, miten palveluita kannattaa kehittää.

Tutkimusaineistonani käytän Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun lähetettyjä kysymyksiä vuodelta 2018 sekä Espoon kaupunginkirjastossa Reeta Voutilaisen toteuttamassa Digituki-kyselyssä kerättyjä asiakkaiden fyysisillä asiakaspalvelupisteillä esittämiä kysymyksiä. Digituki-kysely toteutettiin 3.9.–16.9.2018 ja siihen osallistui 14 toimipistettä Espoon alueelta. Luokittelen kysymykset molemmista

kohteista aineistolähtöisesti käyttäen apuna sisällönanalyysiä ja sisällön erittelyä. Tutkimusmenetelmät mahdollistavat kvalitatiivisen sekä osin kvantitatiivisen otteen aineistoihin.

Luokittelen kysymykset myös aineistolajeittain molemmista aineistoista, sillä vertailen sitä, mihin aineistolajeihin liittyen asiakkaat kohtaavat ongelmia tai tiedontarpeita eniten. Tämän lisäksi kysymysten YKL-luokittainen jaottelu tuo tietoa siitä, minkälaisen aiheiden parissa asiakkaat kohtaavat tiedontarpeita ja minkälainen osaaminen tai tietämys voisi olla hyödyllistä kirjastonhoitajille. YKL-luokitus on yleinen tapa hahmottaa aihealueiden ja tieteenalojen jakautumista luokkiin kirjastoalalla, joten tästä syystä on perusteltua käyttää kyseistä luokitusta myös asiakkaiden kysymysten luokitteluun.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta on toteutettu useita opinnäytetöitä (ks. esim. Numminen 2008, Gräsbeck 2008, Lehti 2012). Tämän lisäksi Juntumaa (1998) on toteuttanut palvelun kysymyksistä tutkimuksen. Myös itse palvelussa on toteutettu asiakaskyselyitä siitä, millaisista aiheista asiakkaat kysyvät sivustolla (esim. Granlund 2018), vaikkakaan näissä kyselyissä ei ole luokiteltu itse kysymyksiä. Kirjastojen verkkotietopalveluita on tutkittu myös kansainvälisesti (ks. esim. Høivik 2005, Olszewski & Rumbaugh 2010, Arnason & Reimer 2012.) Juntumaan tutkimusta lukuun ottamatta näissä tutkimuksissa ei kuitenkaan ole vertailtu verkkotietopalvelun kysymyksiä kirjastojen fyysisillä asiakaspalvelupisteillä esiintyneisiin kysymyksiin. Juntumaan tutkimuksessa ei myöskään luokiteltu aineistoa YKL-luokittain tai aineistolajien mukaan. Lisäksi Juntumaan tutkimuksesta on yli kaksikymmentä vuotta aikaa, joten vertailua on perusteltua tehdä nykytilanteesta, sillä vuosikymmenten kuluessa tiedonhankinnan kentällä on tapahtunut suuria muutoksia muun muassa internetin myötä. Aihetta on tutkittu yleisten kirjastojen ohella myös akateemisissa kirjastoissa (ks. esim. Diamond & Pease 2001, Meert-Williston & Sandieson 2019).

Tässä tutkimuksessa asiakkaat kysyivät verkossa kirjallisuudesta, historiasta, musiikista, taiteista, teknologiasta, yhteiskunnasta, terveydestä, luonnontieteistä ja mitä moninaisemmista aiheista. Fyysisillä asiakaspalvelupisteillä asiakkaita näyttivät kiinnostavan pääasiassa kirjallisuus, teknologia sekä asiointineuvontaan ja kirjaston peruspalveluihin liittyvät asiat.

Luvussa 2 määrittelen tutkimuksen kannalta tärkeät käsitteet. Luku 3 käsittää kirjallisuuskatsauksen. Luku 4 sisältää tutkimusasetelman, jossa esittelen tutkimuskysymykset, tutkimusmenetelmät, tutkimuskohteet sekä sen, miten tutkimus käytännössä toteutettiin. Luvussa 5 esitän tutkimustulokset. Luvussa 6 pohdin tuloksia, esitän jatkotutkimusehdotuksia sekä arvioin tutkimuksen toteutusta ja yleis-tettävyyttä.

## 2 KÄSITTEIDEN MÄÄRITTELY

Tässä luvussa määrittelen tutkielman tärkeät käsitteet. Määrittelen luvussa tiedontarpeen (alaluku 2.1), tietopalvelun (alaluku 2.2) sekä Kysy-palvelut (alaluku 2.3).

### 2.1 Tiedontarve

Tässä luvussa esittelen lyhyesti tiedontarpeen luonnetta ja sen käsitteellisiä määritelmiä, joista esiintyy eriäviä näkemyksiä. Nämä luovat pohjaa ymmärtääksemme, miksi asiakkaat hakeutuvat tietopalvelun äärelle. Tässä tutkielmassa en voi tietää asiakkaiden todellisia tiedontarpeita tai motivaatioita heidän tiedonhankinnalleen juuri Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta, mutta on tärkeää tiedostaa, että on olemassa useita erilaisia tiedontarpeita. Tietopalveluntarjoajille on tärkeää ymmärtää erilaisia tiedontarpeita, jotta he voivat tarjota laadukasta ja tehokasta palvelua (Allen 1996, 55).

Tiedontarve on englanniksi *information need*. Tästä syystä kuullaan joskus suomeksikin käytettävän termiä *informaationtarve*. (Savolainen 2010, 82.) Käytän työssäni kuitenkin yleisempää *tiedontarve*-termiä, josta esiintyy erilaisia määritelmiä. Tiedontarve on käsitteenä vakiintunut informaatiotutkimuksen terminologiassa, vaikkakin se kuuluu alan hankalimmin määriteltäviin käsitteisiin (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 39). On kuitenkin esitetty, että tiedontarpeelta puuttuu teoreettinen selkeys ja että muut käsitteet, kuten tehtävät (tasks) tai tilanteet (situations), kuvaavat paremmin sitä, mistä tiedonetsijät ovat pikemminkin kiinnostuneet (Borlund & Ruthven 2020, 1).

Savolainen (2017) on toteuttanut käsiteanalyysin avaintutkimuksille koskien tiedontarpeen käsitettä. Analyysin perusteella tiedontarpeet sekä käynnistävät tiedonhankinnan että pitävät tiedonhankintaprosessia yllä. (Savolainen 2017, 2.) Tiedontarpeen voi virittää kognitiivinen, affektiivinen, fysiologinen tarve tai näiden sekoitus (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 40–41). Wilsonin (1981, 2006) mukaan, jos tiedontarpeen virittää jokin tällainen taustatekijä, sitä ei voida pitää perustarpeena, kuten vaikkapa nälkää. Wilson esittääkin tiedontarpeen toissijaisena tarpeena muille perustarpeille, kuten fysiologisille (kuten nälkä tai jano), affektiivisille (kuten valta-asema) ja kognitiivisille (kuten taitojen oppimiselle) tarpeille. (Wilson 1981; 2006, 663.)

Savolainen toteaa, että tiedontarve on hyödyllinen apukäsite, kun puhutaan kognitiivista, affektiivisista ja tilannelähtöisistä tekijöistä, jotka saavat yksilön tai ryhmän hankkimaan tietoa (Savolainen

2010, 90–91). Wilsonin (1997, 552) mukaan tiedontarve on subjektiivinen kokemus henkilön mielessä, joka ei ole suoraan saavutettavissa havainnoijalle. Wilsonin mukaan tiedontarve voi johtaa tiedonhankintaan, kun ihmisen täytyy jäsentää, selkeyttää tai vahvistaa hallussaan olevaa tietoa, uskomuksia tai arvoja. (Wilson 1997, 552–554.)

Allen (1996) määrittelee tiedontarpeen tilannelähtöiseksi. Tilanteita, jotka voivat herättää tiedontarpeen, ovat esimerkiksi ongelmalliset työtilanteet, valintatilanteet ja tilanteet, joissa arvioidaan mahdollisia vaihtoehtoja. Myös sosiaaliset tilanteet herättävät usein tiedontarpeita. (Allen 1996, 55; 103.) Tiedontarve ja sen täyttäminen voidaan nähdä ongelmanratkaisuna, mutta samalla tämä näkökulma jättää muut informaatiokäyttämiset tarkastelun ulkopuolelle. Allen huomauttaa, että kaikki informaation etsintä ei johdu tiedontarpeesta, vaan tiedon etsinnälle voi olla muitakin motivaatioita. Esimerkiksi televisio-ohjelmia katsotaan informatiivisen sisällön ohella myös viihdetarkoituksessa. Tällöin on pikemminkin kyseessä viihteen tarve kuin tiedontarve. (Allen 1996, 56.)

Dervinin Sense-Making -teoriassa tiedontarpeet ymmärretään kognitiivisena *kuiluna* (gap), joka viittaa ongelmallisessa tilanteessa heränneisiin kysymyksiin (Dervin 1999, 741). Belkinin (1982) ASK-mallissa tiedontarvetta vastaa *anomallinen tiedontila* (anomalous state of knowledge). Tiedontarve koetaan anomaliana tietämyksessä, eikä usein tiedetä, millaista tietoa kaivataan, jotta anomalia voidaan selvittää. Paljon helpompaa on kuvailla itse anomaliaa kuin epämääräistä tiedontarvetta. (Belkin et al. 1982, 2.)

Derr (1983) esittää erilaisen näkökulman tiedontarpeeseen. Hänen mukaansa tiedontarve syntyy aidosta tarpeesta tietoon, esimerkiksi tilanteessa, jossa veroviranomainen tarvitsee verotietoja. Kun taas jos kansalainen on yleisesti kiinnostunut verotilastoista, on kyseessä Derrin mukaan tiedon halu. Koska tiedon halun kohde ei ole välttämätöntä tietoa yksilölle, Derr perustelee, ettei halua voida pitää tiedontarpeena. Se, mikä tiedon halusta tekee tarpeen, on nimenomaan tiedon käyttötarkoitus. (Derr 1983, 273–274.) Tässä tutkimuksessa puhutaan kuitenkin yleisesti tiedontarpeesta, vaikka asiakkaan kysymyksen taustalla olisi ollutkin tiedon halu. Myös Derr (1983, 277) kehottaa informaation vaihtoprosessissa keskittymään itse kysymykseen, eikä siihen onko kyseessä tiedon halu vai tiedontarve. Myöhemmin käsittelen Savolaisen (2010) erilaisia tiedontarpeen määritelmiä, joihin sisältyy *orientoiva tiedontarve*, joka voidaan ymmärtää tiedon haluksi. Tässä tutkimuksessa katson, että ihmisillä on erilaisia tiedontarpeita, enkä tarkemmin määrittele sitä, millainen tiedontarve asiakkaan kysymyksen taustalla on ollut.

Ihmisellä voi olla myös objektiivisluontoinen tiedontarve, jota hän ei tiedosta itse. Esimerkiksi jos henkilön ravintotottumuksissa olisi korjattavaa, voi hänellä olla terveellisen ruokavalion tiedontarve.



Savolaisen (2010) mukaan on kuitenkin järkevää puhua tiedontarpeista vain ongelmien ratkaisemisen ja toiminnan merkityksellistämisen yhteydessä. Tutkijat eivät olekaan päässeet yksimielisyyteen tiedontarpeen luonteesta. Savolainen toteaa, että käsitteenä tiedontarvetta on tutkittu riittämättömästi ja sen tyypittelyt ovat jääneet yleispiirteisiksi. (Savolainen 2010, 88–90.)

Tiedontarpeen konteksteja on erilaisia. Jos pääasiallisesti on tarkoitus hankkia tietoa opiskelua tai työtehtävää varten, kyseessä on *ammattillinen tiedontarve*. Jos tiedonhankinnassa näkökulmana on erityisesti tietyn työtehtävän luonne, kyseessä on *tehtävälähtöinen tiedontarve*. Ihmisillä on usein myös *arkielämän ei-ammattillisia tiedontarpeita*, jotka voivat liittyä esimerkiksi terveysongelmiin, palveluiden hankkimiseen tai vapaa-aikaan. Ympäristön lisäksi tiedontarve voidaan määritellä sen mukaan, liittyykö se tiettyyn ongelmaan vai yleiseen mielenkiintoon aiheesta. Kun kyseessä on tietty ongelma, puhutaan *ongelmalähtöisestä tai praktisesta tiedontarpeesta*. Kun kyseessä on yleinen mielenkiinto aihetta kohtaan, esimerkiksi televisiouutisten seuraaminen, puhutaan *orientoivasta tiedontarpeesta*. (Savolainen 2010, 79–81.) Lisäksi tiedontarpeisiin vaikuttavat arvot, asenteet, normit, roolit ja intressit (Savolainen 2010, 85–86).

Erilaiset tiedontarpeet vaikuttavat siihen, minkä tyyppistä tietoa asiasta tarvitaan. Eivätkä kaikki asiakkaat suinkaan odota samankaltaista vastausta kysymykseensä, sillä monet tekijät vaikuttavat siihen, kuinka syvällistä tietoa aiheesta kaivataan. Kirjastonhoitaja etsii lapselle täysin erilaisen dinosauruskirjan kuin paleontologille. Tällöin harkitaan lähdemateriaalin pragmaattisuutta. Samankin kysymyksen esittäjillä voi siis olla erilaisia tiedontarpeita kysymyksensä taustalla.

Myös tiedontarpeen artikuloitavuus vaihtelee. Asiakas voi ilmaista tarpeensa hyvin yksityiskohtaisesti tai hänellä voi olla vain hämärä aavistus siitä, että hän tarvitsee jotakin tärkeää tietoa. Tiedontarve voi muotoutua sanalliseksi esimerkiksi keskustelujen kautta kirjastonhoitajan kanssa. (Savolainen 2010, 89.) Tiedontarpeella onkin Taylorin (1967) mukaan neljä eri tasoa:

- *Ydintarve* (visceral need), jolloin tiedontarvetta ei ole vielä kyetty ilmaisemaan.
- *Tietoinen tarve* (conscious need), jolloin tiedontarve on jo tietoisesti henkilön mielessä.
- *Muotoiltu tarve* (formalized need), jolloin tiedontarve on ilmaistu.
- *Kompromissitarve* (compromised need), jolloin kysymys on jo sen verran muotoiltu, että se voidaan esittää informaatiojärjestelmälle, kuten hakukoneelle.

(Taylor 1967, 9.)

Taylorin tutkimus oli tärkeä, sillä se osoitti ensimmäisen kerran, että henkilöllä voi olla hämärä tunne tiedontarpeesta, ennen kuin hän on siitä tietoinen tai kykenee muotoilemaan sitä sanalliseksi (Naumer & Fisher 2018, 2118). Vaikka henkilö osaisikin artikuloida tiedontarpeensa, hän ei välttämättä osaa

artikuloida sitä hakukoneelle ymmärrettävällä tavalla. Tässä prosessissa informaatioalan ammattilaisesta voi olla apua. (Ford 2015, 44.) Colen (2011) mukaan tietojenkäsittelytieteessä tiedontarve ymmärretään usein Taylorin viimeisen tason mukaisesti eli hyvin muotoiltuna kysymyksenä, joka on helppo syöttää hakusanoina hakukoneeseen. Kun taas informaatiotutkimuksessa ollaan kiinnostuneita kaikista Taylorin tiedontarpeen tasoista ja alalla käsitettä pidetään vaikeammin hahmotettavana. (Cole 2011, 1216.)

Fordin (2015) mukaan ihmisillä on myös *tiedon välttelyn tarpeita*, jotka tarkoittavat informaation huomiotta jättämistä, välttelyä ja konkreettista informaation piilottamista. Ford käyttääkin tiedontarpeista ja tiedon välttelyn tarpeista kattokäsitettä *tietoon liittyvät tarpeet* (information related needs). (Ford 2015, 42–43.) Toisaalta Derr perustelee, ettei tiedon haluamisella ole merkitystä sille, tarvitseeko yksilö tietoa (Derr 1983, 273).

Koska tiedontarpeen artikuloitavuus vaihtelee, eikä ihminen itsekään välttämättä osaa sanallistaa tiedontarvettaan, tiedontarpeiden tutkiminen ei ole helppoa. Internet on kuitenkin mahdollistanut uudenlaisia kommunikointitapoja ja teknologisia välineitä, joiden kautta tiedontarpeiden tutkiminen on yhä helpompaa (Naumer & Fisher 2018, 2120). Käyttäjät jättävät verkossa liikkueensa jälkiä tiedontarpeistaan ja näiden jälkien tutkiminen voi tuoda aihealueesta uudenlaista tietoa. Tiedonetsintäprosessin tutkiminen onkin yleinen tapa tutkia tiedontarpeita (Allen 1996, 56). Myös tässä tutkimuksessa asiakkaat ovat jo toteuttaneet tiedonetsintäprosessinsa, kun tarkastelen heidän tiedontarpeitaan.

## 2.2 Tietopalvelu

1800-luvun keski- ja loppupuolella Yhdysvalloissa syntyi ajatus kirjastonhoitajuuteen kuuluvasta *tietopalvelusta*. Kyseisenä aikana konsepti oli vallankumouksellinen. Tietopalvelun syntyminen kytkeytyy sekä yleisten kirjastojen että universaalien koulutuksen ideaaleihin. Yleiset kirjastot nähtiin universaalien koulutuksen osittaisina toteuttajina ja tietopalvelu tämän tukijana. Yleisen koulutuksen myötä lukutaitoisten määrä yhteiskunnassa kasvoi, mutta kirjat olivat kalliita, joten kansalaiset kääntyivät kirjaston puoleen harjoittaakseen uutta taitoaan. Kansalaiset tarvitsivat apua oppiakseen käyttämään kirjastoa, joten he kääntyivät kirjastonhoitajien puoleen. Tietopalvelun katsotaan syntyneen tästä kirjastonhoitajien tarjoamasta neuvonnasta. Akateemisiin kirjastoihin tietopalvelu tuli osaksi palveluita vasta vuosia myöhemmin. (Tyckoson 2016, 6–8.)

Englanninkielinen termi ”reference service” on saanut alkunsa kirjoista, joita kutsuttiin nimellä ”reference book”. Tällaisia olivat kaikki kirjat, jotka eivät kiertäneet asiakkailla lainassa, kuten katalogit,

bibliografiat ja erilaiset hakemistot. Kirjastonhoitajia, jotka käyttivät näitä kirjoja palvellessaan asiakkaita, kutsuttiin nimellä ”reference librarian”. Vuonna 1885 Melvil Dewey oli ensimmäinen, joka palkkasi kirjastonhoitajia kyseisellä ”reference librarian” -nimikkeellä tekemään nimenomaan tietopalvelutyötä. (Rothstein 1955, 25–27.)

Ensimmäinen tieteellinen julkaisu, joka käsittelee tietopalvelua, on Samuel Swett Greenin vuoden 1987 konferenssiesitys ”Personal intercourse and relations between librarians and readers in popular libraries”, joka julkaistiin myöhemmin myös Library journal -lehdessä lyhyemmällä otsikolla. Green ei vielä käyttänyt termiä ”reference service”, sillä sitä ei ollut kyseisenä aikana vielä kehitetty. Green on kuvaillut artikkelissaan muun muassa tietopalvelua antavan kirjastonhoitajan työtehtävät, joihin kuuluu kirjaston ja sen resurssien käytön opastus, asiakkaiden kysymyksiin vastaaminen, lukusuositusten antaminen ja kirjaston mainostaminen yhteisössä. (Tyckoson 2016, 8–10.)

Greenin artikkelin ajoista nykypäivään, muutama tietopalvelun ulottuvuus on muuttunut. Sen lisäksi, että painetun materiaalin sijasta kirjastonhoitaja suuntaa ensisijaisesti tiedonhankintansa teknologisiin välineisiin, myös palveltava asiakaskunta on yhä laajempi ja monipuolisempi niin etnisesti, kielellisesti kuin muiltakin demografisilta tekijöiltään. 1870-luvulla kirjastojen pääasiallinen kohde-ryhmä olivat aikuiset, mutta nykypäivänä kirjastot tarjoavat laajasti palveluita ja aineistoa myös muille ikäryhmille. Vaikka työympäristö, jossa tietopalvelua tarjotaan, onkin muuttunut, eivät perustyötehtävät, jotka luetaan tietopalveluksi, ole muuttuneet paljonkaan. (Tyckoson 2016, 10–13.)

1990-luvulta lähtien tietopalvelukysymysten määrä on laskenut. Tästä huolimatta asiakaskyselyiden perusteella tietopalvelua pidetään edelleen kirjastojen yhtenä tärkeimmistä palveluista. (Tyckoson 2016, 21–22.) Agosto et al. (2011) esittävät tutkimukseensa perustuen, ettei tietopalvelu ole katoamassa kirjastoista lähitulevaisuudessa, vaikkakin se siirtyy yhä enemmän verkkoon. Vaikka kirjastonhoitajia pyydetään yhä vähemmän auttamaan perusinformaation etsintäprosessissa, tietopalvelua tarvitaan edelleen modernissa informaatioympäristössä toimimiseen. Tietopalvelun työntekijöiden laajaa tietämystä erilaisista tiedonlähteistä ja osaamista tiedon laadun arviointiin tarvitaan. Asiakkaat tarvitsevat tukijan tiedonhankintaprosessiin. (Agosto et al. 2011, 242.)

## 2.2.1 Mitä tietopalvelu on?

Tietopalvelua on kirjaston asiakkaan auttaminen tiedonhankinnassa. Tietopalvelussa autetaan asiakasta etsimään lähteitä liittyen asiakkaan mielenkiinnonkohteeseen, kysymykseen, ongelmaan tai tehtävään. Asiakkaan kysymykseen voidaan myös vastata suoraan. (Cassell & Hiremath 2009, 5.) Tässä tutkielmassa tietopalvelu ymmärretään pääasiassa siten, kuin Cassell ja Hiremath ovat sen edellä määritelleet. Tietopalvelun käsitettä ovat määritelleet myös monet muut, ja käsitettä voidaankin tarkentaa ja laajentaa seuraavien määritelmien kautta.

Siitä lähtien kun kirjastot alkoivat tarjota tietopalvelua, on keskusteltu siitä, minkä asteista tietopalvelua asiakkaille tulee tarjota (Tyckoson 2016, 13). Tietopalvelu voidaan jakaa kolmeen eri asteeseen, joista Wyer (1930, 6–7; tässä Tyckoson 2016, 13) käyttää nimityksiä konservatiivinen, maltillinen ja liberaali. Sen sijaan Rothstein (1961, 11–17) käyttää samoista luokista termejä minimaalinen, keskimääräinen ja maksimaalinen. Kyseisiä luokituksia voidaan kuvata seuraavasti:

1. *Konservatiivinen/minimaalinen tietopalvelu.* Kirjastonhoitajan tarkoituksena on saattaa asiakas tiedonlähteelle, mutta hän ei lue tai tulkitse aineistoa asiakkaalle. Tätä tietopalvelun muotoa suositetaan tieteellisissä kirjastoissa.
2. *Maltillinen/keskimääräinen tietopalvelu.* Kirjastonhoitaja ei pelkästään ohjaa asiakasta tiedonlähteelle, vaan hän myös tarjoaa suoran vastauksen moniin kysymyksiin. Tätä mallia suositetaan yleisissä kirjastoissa.
3. *Liberaali/maksimaalinen tietopalvelu.* Kirjastonhoitaja etsii lähteen sekä vastauksen asiakkaan kysymykseen ja esittää sen asiakkaalle. Kirjastonhoitaja voi kirjoittaa tiivistelmän tai analyysin löytämästään informaatiosta. Tällaista tietopalvelua tarjotaan usein erikoiskirjastoissa.

(Wyer 1930, 6–7; tässä Tyckoson 2016, 13.)

Näiden luokkien sisälle mahtuu monen muotoista tietopalvelua, johon vaikuttaa myös se, millaisia kysymyksiä asiakkaat esittävät. Esimerkiksi kysymykset, joihin kirjastonhoitaja voi tarjota suoraan vastauksen, kutsutaan englannin kielellä termillä *ready reference questions*. Tällainen kysymys on esimerkiksi ”Kuinka monta asukasta Chicagossa on?” Tämän tyyppisten kysymysten määrä kirjastoissa on kuitenkin vähentynyt, kun yhä useampi asiakas osaa etsiä itse verkosta vastauksen. (Tyckoson 2016, 10–17.)

Kirjastonhoitajat tarjoavat myös neuvontaa asiakkaan etsiessä vastausta monimutkaisempiin kysymyksiin, joita kutsutaan *tutkimuskysymyksiksi*. Tällainen kysymys on esimerkiksi ”Mitkä syyt johtivat Jugoslavian hajoamiseen?” Tällaisiin kysymyksiin ei välttämättä ole yhtä tai suoraa vastausta, vaan vastaus voi olla monitahoinen. Tutkimuskysymyksiin liittyvästä neuvonnasta on kasvamassa pääasiallinen tietopalvelun muoto kaiken tyyppisissä kirjastoissa. Vastauksen laajuus riippuu myös kysyjän tarpeista ja kiinnostuksen kohteista. Useinkaan kirjastonhoitaja ei tarjoa suoraa vastausta tämänkaltaiseen kysymykseen, vaan pikemminkin tarjoaa apua tiedonetsintäprosessiin suosittelemalla lähteitä tai hakusanoja. Tieteellisissä kirjastoissa, isoissa yleisissä kirjastoissa ja erikoiskirjastoissa voi myös työskennellä kirjastonhoitajia, jotka ovat erikoistuneet tiettyyn aiheeseen tai alaan, kuten lääke- tai oikeustieteeseen, joka mahdollistaa vaikeampiinkin tutkimuskysymyksiin vastaamisen. (Tyckoson 2016, 10–17.)

Tietopalvelussa tarjotaan myös bibliografista verifikaatiota eli siteeratun informaation etsimistä ja varmistamista. Kirjastonhoitajat auttavat myös lähdeviittausten tekemisessä. Tietopalveluun kuuluu myös aineiston lainaaminen muista kirjastoista ja dokumenttien toimittaminen asiakkaalle. Tietopalvelu käsittää myös asiakkaiden opastamisen joko suoraan, esimerkiksi henkilökohtaisesti tai työpaikassa, tai epäsuoraan, esimerkiksi luomalla käyttöohjeita kirjaston tarjoamille resursseille. Tietopalveluun sisällytetään siis sekä tiedonhaku että tiedonhankinnan opastus. Tämän lisäksi tietopalveluun kuuluu kirjallisuusnimekkeiden suosittelu. (Tyckoson 2016, 10–17.)

Tietopalvelun rajoista ei kuitenkaan olla yhtä mieltä, esimerkiksi siitä, onko neuvonta tietopalvelua. Jos neuvontaa ei mielletä tietopalveluksi, missä vaiheessa se muuttuu tietopalveluksi? Lovio ja Tiihonen (2005) kuvaavat palveluneuvonnaksi esimerkiksi tilannetta, jossa asiakas pyytää saatavuustietojen tarkistusta tai opastusta tiedonlähteiden käyttöön. Neuvonnan kuvataan muuttuvan tietopalveluksi, kun toimeksianto syvenee tai laajenee. (Lovio & Tiihonen 2005, 26.) Toisaalta Cavanagh (2006) perustelee, että myös tämäntyyppiset yksinkertaiset neuvontakysymykset voitaisiin mieltää tietopalvelukysymyksiksi, sillä Dervinin Sense-Making -teorian mukaan asiakkaan tietämyksessä on kuilu, jonka yli kirjastonhoitaja auttaa asiakkaan vastaamalla tämän tiedontarpeeseen (Cavanagh 2006, 13).

Juntumaa (2002, 28) laajentaa tietopalvelun käsitteen koskemaan myös kokoelmien ja aineistojen järjestämistä, siten että ne on helppo löytää. Juntumaa sisällyttää tietopalvelun käsitteeseen myös toimintamuodot, joilla kirjaston aineistoa ja kokoelmia tuodaan näkyviksi, kuten näyttelyt ja satutunnit. Juntumaa toteaaakin, että ilman tietopalvelua kirjasto ei ole kirjasto vaan lainasto. (Juntumaa 2002, 28.)

On myös havaittu, että jos kirjastonhoitaja liikkuu kirjastoympäristössä, kuten hyllyttämässä kirjoja, asiakas lähestyy häntä helpommin pienempienkin kysymysten kanssa, joita asiakas ei esittäisi, jos kirjastonhoitaja olisi tietopalvelutiskin takana. Tätä kutsutaan *lähestyväksi tietopalveluksi* (oncoming reference service). (Juntumaa 2011, 7.)

### 2.2.2 Verkkotietopalvelu

*Verkkotietopalveluista* voidaan käyttää käsitteitä *digitaalinen* tai *virtuaalinen tietopalvelu* (virtual reference), joita usein käytetään synonyymeina. Muita vaihtoehtoisia termejä ovat *elektroninen*, *online* ja *live-online tietopalvelu*. (Roesch 2006, 1–2.) 1990-luvun loppupuolella käyttöön alkoi vakiintua termi virtuaalinen tietopalvelu. Virtuaalista tietopalvelua on kaikki tietopalvelu, jossa asiakkaalla ja tietopalvelun työntekijällä ei ole kasvokkaista kontaktia. (Thomsett-Scott 2013, 1.) Vaikka verkkotietopalvelun määritelmät vaihtelevat, niille on Lankesin (2004a, 302) mukaan kuitenkin kolme yhteistä tekijää, jotka ovat ihmisvälitteisyys, kysymyksiin vastaaminen ja digitaalinen ympäristö.

Virtuaalinen tietopalvelu on syntynyt 1990-luvulla, kun asiakkaat alkoivat lähettää tietopalvelukysymyksiä ja muita neuvontakysymyksiä sähköpostin kautta kirjastoille. Siten virtuaalisen tietopalvelun tarpeellisuus ymmärrettiin. (Lankes et al. 2004b, 1–3.) Virtuaaliset tietopalvelut ovat nykyään vakio suurimmassa osassa tieteellisiä, yleisiä ja isoja erikoiskirjastoja (Agosto et al. 2011, 236) ja niiden tarkoituksena usein onkin kasvattaa kirjaston tietopalvelun käyttöastetta (Thomsett-Scott 2013, 2). Yhteistyöllä kirjastot voivat palkata verkkotietopalveluiden vastaajiksi kirjastojen parhaat asiantuntijat (Juntumaa 2002, 29).

Virtuaalista tietopalvelua voidaan tarjota esimerkiksi chatin, sähköpostin tai tekstiviestien kautta. Esimerkiksi sähköpostin välityksellä on tarjottu tietopalvelua jo 1990-luvun puolivälistä asti. (Cassell & Hiremath 2009, 25–26.) Internetin aikakaudella asiakkaat haluavat tiedon kysymykseensä nopeammin kuin aiemmin, joten kirjastot ovat alkaneet tarjota digitaalisesti reaaliaikaisen vuorovaikutuksen palveluita, kuten chat-palveluita (Lankes et al. 2004b, 5–6; 44). Myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa aloitettiin chat-kokeilu vuonna 2010, mutta se lopetettiin vuonna 2013, sillä kustannukset eivät vastanneet saavutettuja hyötyjä (Granlund 2019, 6).

Kirjaston tietopalvelun käyttö on laskenut internetin myötä. Internetin aikakaudella ei tulekaan olettaa, että käyttäjät tulevat tiedontarpeensa kanssa aina kirjastoon, vaan palvelua on tarjottava siellä, missä asiakkaat ovat. (Lipow 1999, 50–52.) Numminen ja Vakkari (2009, 1257) havaitsivat tutki-

muksessaan, että helpot ja nopeasti vastattavat kysymykset ovat vähentyneet kirjastojen tietopalveluissa, sillä käyttäjät hakivat niihin itse vastauksen verkosta. Sen sijaan vaikeiden kysymysten kanssa käännyttiin edelleen kirjastojen puoleen. (Numminen & Vakkari, 1257.) Sama havaittiin Yhdysvalloissa ja Kanadassa jo vuosituhaten vaihteessa. Tietopalvelukysymysten määrä oli laskenut, mutta kysymysten kompleksisuus oli kasvanut. (Tenopir & Ennis 2001, 41–45.)

Internet onkin muuttanut asiakkaiden informaatiokulttuuria ja he odottavat nykyään helppoa ja nopeaa palvelua verkon kautta. Kirjaston tietopalvelua haastaa nykyaikana monet muut verkon palvelut, kuten ”Google Answers”. Kirjastot ovatkin pyrkineet kehittämään tietopalveluaan kilpailukykyiseksi näille palveluille. On todettu, etteivät asiakkaat välttämättä ilmaise kysymystään siten, että vastaus olisi löydettävissä helposti heidän muotoilemansa alkuperäisen kysymyksen perusteella. Hakukoneet toimivat kielen syntaksin ja semantiikan tasolla, mutta tietopalvelun työntekijä ottaa huomioon myös kysymyksen pragmaattisen näkökulman. (Roesch 2006, 1–2.) Esimerkiksi lääkäri, joka tarvitsee tietoa tietyn työtehtävän suorittamista varten, tarvitsee yksityiskohtaisempaa tietoa toimenpiteestä, kuin kansalainen, joka on kiinnostunut asiasta hovin vuoksi.

Roeschin (2006, 1–2) mukaan *neuvontahaastattelun* avulla kirjastontyöntekijä voikin selvittää asiakkaan todellisen tiedontarpeen. Neuvontahaastattelu tarkoittaa tilannetta, jossa asiakas esittää kysymyksen ja kirjastonhoitaja esittää jatkokysymyksiä aiheesta saadakseen tarkemmin selville asiakkaan tiedontarpeen (Kern 2015, 61). Roeschin näkemystä vastoin on kuitenkin havaittu viitteitä siitä, että virtuaalisessa tietopalvelussa neuvontahaastattelu lähes kokonaan katoaa (Nilsen & Ross 2006, 69–70).

Verkkotietopalvelut tuovat myös haasteita. Virtuaalinen tietopalvelu eroaa fyysisestä tietopalvelusta siten, ettei työntekijän ole mahdollista arvioida asiakkaan äänensävyä, ilmeistä tai kehonkielestä sitä, kommunikoiiko hän ymmärrettävästi asiakkaan kanssa (Cassell & Hiremath 2009, 25–26). Valitettavasti virtuaalisessa tietopalvelussa on myös usein haastavampaa ohjata asiakasta omassa tiedonhankinnassaan, joten asiakkaat saavat usein tällä saralla vähemmän opastusta (Steiner 2011, 443). Juntumaa (2002) taas toteaa verkkotietopalveluiden haasteiden liittyvän siihen, että ne tuovat tietopalvelun julkisemmaksi. Toisaalta verkon kautta palvelua on myös helpompi markkinoida. (Juntumaa 2002, 29.) Høivikin (2007) mukaan yleisille kirjastoille kysymysten lisääntymisestä seuraa myös lisää työtä, mutta ei kuitenkaan lisää rahaa. Tämä haastaa verkkotietopalveluiden toimintakykyä. (Høivik 2007, 405.)

Loppujen lopuksi käyttäjillä on omat preferenssinsä sen suhteen, suosivatko he fyysistä vai virtuaalista tietopalvelua. Toisiin vetoaa verkon anonymiteetti ja toisiin henkilökohtainen kontakti kirjastonhoitajan kanssa. (Thomsett-Scott & Library and Information Technology Association (U.S.) 2013, 2.) Fyysinen tietopalvelu näyttäytyy parhaana vaihtoehtona heille, jotka haluavat työskennellä tutun kirjastonhoitajan kanssa ja joiden kysymykset ovat liian epätarkkoja lyhyille vastauksille (Steiner 2011, 444). Kirjastojen onkin tärkeää markkinoida virtuaalisia tietopalvelujaan saavuttaakseen korkean käyttöasteen (Thomsett-Scott 2013, 6) ja jotta anonymiteettia arvostavat asiakkaat löytävät palveluiden pariin.

### **2.2.3 Asynkroninen ja synkroninen verkkotietopalvelu**

Verkkotietopalvelu voidaan jakaa asynkroniseen ja synkroniseen tietopalveluun. *Asynkroniseen tietopalveluun* luetaan sähköpostin ja verkkolomakkeiden kautta tapahtuva viestintä, sillä asiakkaan kysymykseen vastataan viiveellä. Usein asynkroniseen tietopalveluun lasketaan myös UKK-sivut (usein kysytyt kysymykset) ja chattibotit. *Synkroninen tietopalvelu* tapahtuu reaaliajassa ja siihen kuuluvat esimerkiksi chatit, pikaviestintäsovellukset ja videopuhelut. (Roesch 2006, 2–3.) Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu lukeutuu siis asynkronisiin tietopalveluihin.

Kaiken verkon välityksellä tapahtuvan tietopalvelun hyvänä puolena voidaan pitää sitä, että se mataltaa asiakkaan kynnyistä ottaa yhteyttä asiantuntijaan. Kysymykset ja vastaukset voidaan myös arkistoida ja indeksoida. Nonverbaalisen viestinnän puuttuminen voi kuitenkin vaikeuttaa asiakaskohtaamista oli kyse kummasta tahansa verkkotietopalvelun muodosta. (Roesch 2006, 2–3.)

Asynkronisessa verkkotietopalvelussa usein täytetään verkkotietolomake kirjaston sivuilla ja tämän jälkeen lomake lähetetään kirjastolle. Asiakas saa usein vastauksen sähköpostin, puhelimen tai postin välityksellä. Lomakkeeseen sisällytetään usein pakollisia ja vaihtoehtoisia kenttiä, jotka koskevat asiakkaan yhteystietoja sekä tiedontarvetta. Näillä kentillä yritetään korvata neuvontahaastattelua, jotta tiedontarve tarkentuisi. Pakollisia kenttiä ei kuitenkaan saa olla liikaa, sillä tällöin asiakas voi jättää lomakkeen kokonaan lähettämättä. Tämänkaltaisen tietopalvelu ei kuitenkaan usein sovellu hyvin yksityiskohtaisiin tai monimutkaisiin tutkimuskysymyksiin. Jos taas tietopalvelussa käytetään sähköpostia, sen hyvänä puolena voidaan todeta mahdollisuus liittää viestiin kuvia tai muita liitteitä. (Roesch 2006, 2–5.)



On myös esitetty, että chattibottien lukeminen tietopalveluksi on kyseenalaista, sillä asiakas ei kommunikoi kirjastonhoitajan vaan tietokannan kanssa, joka on usein animoitu virtuaaliseksi hahmoksi, jotta se olisi käyttäjille houkuttelevampi. Chattibotin kautta voidaankin vastata vain standardoituihin kysymyksiin, joihin löytyy tietokannasta vastaus oikealla hakusanalla. (Roesch 2006, 2–5.)

Asynkronisen tietopalvelun huonona puolena voidaan pitää sitä, että neuvontahaastattelun tekeminen vaikeutuu, jolloin asiakkaan aidon tiedontarpeen selvittäminen voi olla hankalaa (Roesch 2006, 2–5). Normaalisti tietopalvelutyö koostuu vastavuoroisesta neuvottelusta. Asiakas esittää kysymyksen ja kirjastonhoitaja esittää jatkokysymyksiä tarkentaen asiakkaan tiedontarvetta. Kirjastonhoitaja voi myös yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tiedon lähteitä. Onnistunut tietopalvelu päättyy siihen, kun asiakas lähtee tietyn vastauksen tai aineiston kanssa tilanteesta. (Høivik 2005, 44.) Digitaalisessa tietopalvelussa tilanne toimii eri tavalla. Jos kyseessä on asynkroninen palvelu, jossa vastauksen odotetaan seuraavan suoraan kysymyksestä, kirjastonhoitajan ei välttämättä ole mahdollista tehdä lisäkysymyksiä ja tarkentaa tiedonhakutehtävää. Kirjastonhoitaja voi kuitenkin ehdottaa lähteitä useista eri näkökulmista. Asiakas ei ole myöskään läsnä fyysisesti kirjastonhoitajan hakiessa lähteitä, joten yhdessä tiedonhakeminen on hankalampaa. Kirjastonhoitaja voi kuitenkin listata käyttämänsä lähteet ja tietokannat, jotta asiakkaalla on mahdollisuus oppia, miten tiedonhaku toteutettiin.

Synkroninen tietopalvelu mahdollistaa neuvontahaastattelun tekemisen. Erityisesti pikaviestintäsovellusten käyttö on käyttäjille houkutteleva vaihtoehto, sillä ne ovat suosittuja käyttäjien keskuudessa. Pikaviestintäsovellusten huonona puolena voidaan mainita se, että jotkin sovellukset näyttävät mainoksia, jotta sovellus voidaan tarjota ilmaiseksi. Käyttäjällä ja työntekijällä tulee olla myös sama sovellus käytettävänä, eikä tiedonvaihdon turvallisuudesta voida olla varmoja, sillä viestintä tapahtuu kolmannen osapuolen omistaman alustan kautta. Chatit ovat saaneet positiivisen vastaanoton, mutta huonona puolena voidaan todeta se, että käyttäjien on havaittu olevan kärsimättömiä odottaessaan nopeaa vastausta chatin kautta lähetettyyn kysymykseen. (Roesch 2006, 2–5.) Chattien on todettu sopivan asiakkaille, joiden on vaikea esittää kysymyksiä kasvotusten tai päästä kirjastoon paikan päälle, kuten pienten lasten äideille, kuulovammaisille ja ujoille (Juntumaa 2011, 8–9).

Harvat kirjastot pystyvät kuitenkin tarjoamaan kaikkia mahdollisia virtuaalisia tietopalvelun muotoja, joten valintoja tulee tehdä riippuen siitä, mikä on kannattavin virtuaalisen tietopalvelun muoto (Thomsett-Scott & Library and Information Technology Association (U.S.) 2013, 2). Kirjastot voivat kuitenkin tehdä yhteistyötä tarjotakseen verkkotietopalvelua. Yhteistyössä tarjottavalla tietopalvellulla on lukuisia etuja, esimerkiksi asiakkailta on sitä kautta yhteys lukuisten eri kirjastonhoitajien tietämykseen. Täten myös asiantuntijuuden ja palvelun laatu kasvaa, kun yhteinen tietämys kattaa

useita aihealueita. Lisäksi tietokannan ylläpidon kustannukset ja työmäärä voidaan jakaa kirjastojen kesken, joka myös nopeuttaa vastaamista. (Roesch 2006, 6.)

#### **2.2.4 Kirjastojen tietopalvelut tiedonhankinnan kanavina**

Tiedonhankinnan kanavan avulla saavutetaan tiedonlähde. Tällaisia kanavia ovat esimerkiksi kirjasto ja laajasti käsitettynä myös internet. Tiedonlähteitä ovat esimerkiksi kirjat ja verkkosivut. Internet on saavuttanut suurta suosiota tiedonhankintakanavana 1990-luvun loppupuolelta lähtien. Hakukoneiden ja tiedonlähteiden helppo saavutettavuus verkossa ovat vähentäneet painettujen lähteiden käyttöä, joka heijastuu myös kirjastoihin. Zipfin (1949) *vähimmän vaivan periaatteen* mukaan ihmiset hakeutuvat tiedonlähteelle, joka on helpoiten saavutettavissa. (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 30.) Tiedonlähteen fyysinen toimintaympäristö vaikuttaakin lähteen valintaan. Esimerkiksi, jos kirjastoon on pitkä matka tai verkkoyhteys on huono, valitaan todennäköisemmin helpommin saavutettavissa oleva lähde. (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 160–161.)

Kirjastot eivät perustu kuitenkaan pelkästään painettuihin lähteisiin, sillä kirjastonhoitajat toimivat tiedon välittäjinä toimiessaan tietopalvelussa. Tällöin kirjastonhoitaja etsii asiakkaalle lähteen, joka palvelee hänen tiedontarvettaan parhaiten, vaikka lähde olisi kirjaston kokoelmien ulkopuolelta hankittu. Hakukoneiden ja tietokantojen saavutettavuus verkon kautta ovat kuitenkin vähentäneet myös välittäjän roolia kirjastonhoitajan työssä, sillä käyttäjät usein hakevat tietoa itsenäisesti verkon kautta (Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 35).

Miten siis tietopalvelu voi olla avuksi asiakkaille nykypäivänä? Haasion (2015) mukaan tietoa etsiessä on tärkeää osata määritellä mitä etsitään, rajata hakua ja muotoilla haku hyvin. Käytännössä tämä tarkoittaa hakutermien tarkkaa pohdintaa, haun rajausta ja hakupalvelun pohdintaa. Haasio toteaa, ettei sattumanvarainen googlettaminen ole suunnitelmallista tiedonhankintaa vaan summittaista tiedon etsintää. Google ei kata kaikkea informaatiota internetissä. (Haasio 2015, 12.) Siten tietopalvelun työntekijä voi auttaa asiakasta laajentamaan hakuaan.

Elämäntyyli kuitenkin vaikuttaa siihen, arvostaako yksilö kirjastoa tiedonhankintakanavana vai tukeutuuko hän tiedontarpeensa kanssa mieluummin muihin lähdekokoelmiin. Myös sosioekonomisella asemalla on vaikutusta lähteen valintaan. Esimerkiksi varakkuus ja korkea koulutus mahdollistavat hakeutumisen useammille lähteille ja mahdollisuuden hyödyntää niistä saavutettavaa tietoa.

(Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 160–161.) Kirjastot tietopalveluineen perinteisesti pyrkivätkin olemaan koko kansan saavutettavissa, siten että jokainen kansalainen, varakkuudestaan tai koulutustasostaan riippumatta, voisi saavuttaa tarvitsemansa tiedon.

## 2.3 Kysy-palvelut

Itse tutkimuskohteeni, Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun, esittelen luvussa 4.3.1, mutta kirjastoilla on myös toinen verkkotietopalvelu: Kysy.fi-sivusto. Vuonna 2001 Helsingin kaupunginkirjasto avasi iGS-verkkotietopalvelun (information Gas Station), joka muuttui vuonna 2013 Kysy.fi-palveluksi (Helmet.fi, 2016). Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta Kysy.fi-sivusto eroaa siten, että sivustolla vastaajina toimivat pelkästään Helsingin kaupunginkirjaston työntekijät, kun taas Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa toimii vastaajina kirjastoja ympäri maan. Myös sivustolle rekisteröityneet käyttäjät voivat itse vastata lähetettyihin kysymyksiin. Kysymykset ja vastaukset jäävät tietokantaan arkistoon. Siten niistä on hyötyä muillekin käyttäjille. Rajoituksia kysymyksille ei ole kovinkaan asetettu. Sivustolla todetaan, että asiattomiin kysymyksiin ei vastata, eikä pitkiä tekstejä käännetä. (Kysy.fi.) Palvelu toimii suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kysymyksiin pyritään vastaamaan kahdessa viikossa. Kysytyimpien aiheiden joukkoon listataan sanojen selitykset, musiikki, terveydenhoito ja liikenne. (Helmet.fi, 2016.) Monilla muillakin yleisillä tai tieteellisillä kirjastoilla on kysymyslomake verkossa, mutta kaikki kirjastot eivät arkistoi kysymyksiä ja vastauksia.

Kysy-palveluita eivät tarjoa pelkästään kirjastot. Monet organisaatiot tai yhteisöt, joilla on asiantuntemusta tietystä aihealueesta voivat pitää kysymys-vastaus -sivustoa, jossa käyttäjät saavat vapaasti lähettää kysymyksiä. Suomalaisista kysy-palveluista voidaan mainita muutama esimerkki. Esimerkiksi Tiede-lehti ylläpitää verkossa Kysy-sivustoa, jossa suomalaiset asiantuntijat vastaavat kysymyksiin (Tiede.fi). Kysymuseolta.fi on sivusto, jossa vastaajina toimii useita eri museoita, esimerkiksi Helsingin kaupunginmuseo vastaa sivustolla kysymyksiin Helsingin historiasta ja museon toiminnasta. Verkosta löytyy myös Kysy sähköstä -palvelu, jossa asiantuntijat vastaavat sähköön liittyviin kysymyksiin (Stek.fi, 2020). Kaikki kyseiset sivustot arkistivat kysymykset ja vastaukset. Asiakas voikin kirjaston sijasta kääntyä kysymyksensä kanssa erikoisasiantuntemusta hallitsevan asiantuntijajoukon puoleen, mutta myös tietopalvelun kirjastonhoitaja voi ohjata asiakkaan kyseisten tiedonlähteiden pariin. Tällaisia sivustoja ei tulisikaan välttämättä nähdä kilpailijoina kirjaston tietopalvelulle, vaan asiakas tulisi aina ohjata tiedontarpeensa kanssa tiedonlähteelle, joka tarjoaa tarkoituksenmukaisimman ja kattavimman vastauksen asiakkaan kysymykseen.

### **3 KIRJALLISUUSKATSAUS**

Tässä luvussa luon katsauksen aiempiin tutkimuksiin kirjastojen tietopalvelukysymyksistä. Keskityn tutkimusaiheeni kannalta nimenomaan yleisissä kirjastoissa toteutettuihin tutkimuksiin. Mitä lähempänä tutkimuksen aihe on tämän tutkielman aihetta, sitä tarkemmin olen kuvaillut tutkimuksen toteutuksen ja tulokset. Koska Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua käsittelevät tutkimukset ovat lähinnä opinnäytteitä tai iäkkäämpiä tutkimuksia, olen sisällyttänyt kirjallisuuskatsaukseen myös muita kirjastojen verkkotietopalveluja ja fyysisiä tietopalveluja koskevia tutkimuksia. Vaikka osa tutkimuksista on iäkkäitä, tarjoavat ne katsauksen samankaltaisten tutkimusten historiaan ja siihen, millaisia luokkia tämäntyyppisissä tutkimuksissa on mahdollista käyttää. Tarkastelen opinnäytteitä alaluvussa 3.1 ja muita tieteellisiä tutkimuksia aiheesta alaluvussa 3.2.

#### **3.1 Kirjallisuuskatsaus opinnäytetöihin kirjastojen verkkotietopalveluista**

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua on tutkittu eri näkökulmista ja palveluun lähetettyjä kysymyksiä on analysoitu eri vuosilta useissa opinnäytetöissä. Kaiken tyyppisiä kysymyksiä on analysoinut muun muassa Numminen (2008) ja Gräsbeck (2008). Lehti (2012) on analysoinut kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Kysymyksiä on analysoitu myös tietyn kaunokirjallisuuden genren tai alalajin perusteella. Esimerkiksi Taskinen (2013) on analysoinut fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä ja Vabamägi (2017) on analysoinut lasten- ja nuortenkirjallisuutta koskevia kysymyksiä. Kysymysten vastauksia on analysoinut Koponen (2016) ja kirjastotyöntekijöiden vastauksissaan käyttämiä lähteitä on analysoinut Kouvo (2011). Myös palvelussa kysymyksiin vastaavien kirjastoammattilaisten kokemusta verkkotietopalvelutyöstä on kartoittanut Paavola (2019). Keskityn kuitenkin kirjallisuuskatsauksessa tutkimusaiheeni kannalta relevanteimpiin tutkimuksiin eli niihin, joissa on analysoitu käyttäjien palveluun lähettämiä kysymyksiä. Lisäksi Karinen (2008) on tutkinut asiakkaiden iGS Tietohuoltoasemalle lähettämiä kysymyksiä. Palvelu on Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämä verkkotietopalvelu.

### 3.1.1 Nummisen pro gradu -tutkielma

Numminen (2008, 33) on analysoinut sisällönanalyysin ja sisällön erittelyn keinoin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyksiä vuosilta 1999 ja 2006 pro gradu -tutkielmassaan. Palvelu on avattu vuonna 1999 (Granlund 2019), joten tutkimus tuo mielenkiintoista vertailevaa tietoa palvelun alkuaikojista ja ajasta, jolloin palvelu oli ollut jo muutamia vuosia käytössä. Numminen (2008, 41) valitsi systemaattista otantaa käyttäen molemmilta vuosilta kysymyksiä analysoitavaksi noin 500 kappaletta. Kysymysten perusteella muodostettiin sisältökategoriat, jotka luotiin perustuen aiempiin tutkimuksiin ja muodostamalla edelleen alakategorioita itse sisällön perusteella. (Numminen 2008, 33.)

Ensimmäisen pääkategorian ”Neuvontakysymysten” havaittiin muodostuvan kahdesta alakategoriasta: ”Vaivattomista neuvontakysymyksistä” ja ”Aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä”. Tämä oli isoin pääkategoria keräten jopa noin 90 % kaikista kysymyksistä molempina tutkittuina vuosina. Toinen pääkategoria ”Käytäntö- ja menettelytapakysymykset” muodostui myös kahdesta alakategoriasta: ”Saatavuus ja käyttö” sekä ”Käytäntö”. (Numminen 2008, 2.) ”Saatavuus ja käyttö” -alacategoria tarkoitti elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyviä kysymyksiä. ”Käytäntö” -alacategoria tarkoitti kirjaston käytäntöihin liittyviä kysymyksiä. (Numminen 2008, 60.) Kyseinen pääkategoria oli toiseksi suurin molempina vuosina. Kategoria sisälsi 8,1 % kysymyksistä vuonna 1999 ja 7 % vuonna 2006. (Numminen 2008, 44.)

Kolmas pääkategoria ”Ohjaavat kysymykset” jaettiin ”Paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä” ja ”Paikantaminen kirjaston websivun resursseista” -alacategorioihin. Neljännen pääkategorian muodostivat ”Muut kysymykset”. Kolmas ja neljäs pääkategoria keräsivät molemmat erikseen noin prosentin verran kysymyksiä molempina vuosina. Mainittuja alakategorioita laajennettiin vielä useammilla alakategorioilla tarpeen mukaan. (Numminen 2008, 2.)

Numminen ei ainoastaan luokitellut kysymyksiä kategorioihin, vaan myös vertaili 1999 ja 2006 vuosien kysymyksiä toisiinsa. Aineisto osoitti, että ”Vaivattomien neuvontakysymysten” osuus oli kasvanut, mikä liittyi erityisesti käyttäjien kiinnostukseen nimien merkityksen ja alkuperän selvittämiseen. (Numminen 2008, 2.) Vaivattomalla neuvontakysymyksellä tarkoitettiin faktakysymystä, johon oli suhteellisen helppoa vastata käyttämällä yhtä tai kahta neuvontavälinettä (Numminen 2008, 31). Sitä vastoin ”Aiheperusteiset tutkimuskysymykset” eivät olleet lisääntyneet vaan pikemminkin vähentyneet (Numminen 2008, 70). Aiheperusteinen tutkimuskysymys tarkoitti kysymystä, jossa pyydettiin tietyyntyyppistä ja tiettyä määrää aineistoa tietystä aiheesta (Numminen 2008, 31). Näiden kysymysten väheneminen oli yllättävä tulos, sillä monimutkaisten neuvontakysymysten on ennustettu

lisääntyvän, kun elektronisia neuvontapalveluita luodaan asiakkaiden palvelemiseksi (Abels 1996, 355; tässä Numminen 2008, 74). Numminen arvelee tämän johtuvan siitä, että asiakkaat käyttävät hakukoneita, kun kysymys koskee selkeää aihetta. Sen sijaan laajempaa selvitystyötä vaativat kysymykset olivat hieman lisääntyneet Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa vuodesta 1999 vuoteen 2006. Hankalissa hakutehtävissä kirjastojen asema ei siis näyttänyt heikentyneen vuosien saatossa. (Numminen 2008, 74.)

”Ohjaavat kysymykset” -kategorian kysymysten vähäisyyden perusteella voidaan sanoa, ettei asiakkailla näyttänyt olevan tarvetta kysyä verkossa fyysiseen kirjastoympäristöön liittyviä kysymyksiä, kuten miten paikantaa jokin aineisto hyllystä. Asiakkaiden voikin olettaa kysyvän tällaisia kysymyksiä mieluummin paikan päällä. Asiakkailla ei myöskään näyttänyt olevan tarvetta kysyä, miten paikantaa jokin asia tai palvelu kirjaston websivujen resursseista. (Numminen 2008, 70–71.) Vaikka tekniikan lisääntyessä olisi voinut olettaa teknisiin ongelmiin ja tietokantoihin liittyvien kysymysten kasvaneen, tällaista kasvua ei kuitenkaan havaittu (Numminen 2008, 2).

Suurin YKL-luokka vuonna 1999 oli luokka 6 (Tekniikka, Teollisuus, Käsityö, Maa- ja metsätalous, Kotitalous), jonka osuus oli 32,2 %. Vuonna 2006 suurin YKL-luokka oli luokka 9 (Historia), jonka osuus oli 17,1 %. Pienimmät YKL-luokat vuonna 1999 olivat sekä luokka 1 (Filosofia, Psykologia, Rajatieto) että luokka 2 (Uskonto), joiden molempien osuus erikseen oli 0,8 %. Vuonna 2006 pienimmät luokat olivat sekä luokka 0 (Yleisteokset, Kirja-ala, Kirjastotoimi, Yleinen kulttuuripolitiikka, Joukkotiedotus) että luokka 2, joiden molempien osuus erikseen oli 2,6 %. (Numminen 2008, 57.)

### **3.1.2 Gräsbeckin pro gradu -tutkielma**

Gräsbeck (2008) analysoi pro gradu -työssään sisällönanalyysin keinoin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymykset vuoden 2007 syyskuulta. Kyseisenä aikana kysymyksiä oli saapunut palveluun 426 kappaletta. (Gräsbeck 2008, 23.) Gräsbeck luokitteli kysymykset kuuteen pääkategoriaan, jotka olivat seuraavat: ”Tiettyä teosta koskevat kysymykset” (33 %), ”Kysymykset, joissa etsittiin tietoa ja aineistoa tietystä aiheesta” (25 %), ”Faktakysymykset” (23 %), ”Kirjastonkäyttöön ja toimintatapoihin liittyvät kysymykset” (15 %), ”Muut kysymykset” (3 %) ja ”Lukusuositukset” (1 %). (Gräsbeck 2008, 28.)

”Tiettyä teosta koskevat kysymykset” luokiteltiin kauno- ja tietokirjallisuuteen, musiikkiin, elokuvaan ja kausijulkaisuihin liittyviin kysymyksiin. Teoskysymyksistä lähes joka toinen kysymys liittyi kaunokirjallisuuteen. Sitä vastoin tietokirjallisuuteen liittyi joka kolmas teoskysymys. (Gräsbeck 2008, 26.) Tämä pääkategoria voitiin jakaa myös alakategorioihin ”Teoksen saatavuus”, ”Teoksen identifioiminen” ja ”Teoksen sisältöä koskeva kysymys”. Teoksen saatavuuteen liittyviä kysymyksiä oli eniten tässä luokittelussa. (Gräsbeck 2008, 44–45.)

”Kysymykset, joissa etsittiin tietoa ja aineistoa tietystä aiheesta” ja ”Faktakysymykset” jaoteltiin yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän (YKL) mukaisesti luokkiin. Ne kysymykset, joita ei voitu jaotella YKL-luokkiin, jaoteltiin luokkaan ”Muut”. (Gräsbeck 2008, 26.) Faktakysymyksistä lähes 70 % luokiteltiin YKL-luokkaan 8 (Kaunokirjallisuus, Kirjallisuustiede, Kielitiede). Sen sijaan YKL-luokkiin 1 (Filosofia, Psykologia, Rajatieto), 2 (Uskonto) ja 4 (Maantiede, Matkat, Kansatiede) ei sijoittunut yhtäkään kysymystä. (Gräsbeck 2008, 43.) Tulos oli yhteneväinen Høivikin Spør biblioteket -palvelun kysymysten analyysin kanssa, sillä kyseisessä palvelussa asiakkaat kysyivät vähiten kysymyksiä liittyen uskontoon, filosofiaan ja psykologiaan (Høivik 2005, 48; tässä Gräsbeck 2008, 43). 8-luokan suurta kysymysten määrää kasvattivat nimien merkitykseen liittyvät kysymykset (Gräsbeck 2008, 43). Faktakysymyksistä 41 % liittyi nimien merkityksen tiedusteluun ja koko aineistosta kyseisenlaisia kysymyksiä oli 10 %. (Gräsbeck 2008, 46.) Tältä osin tulos oli yhteneväinen Nummisen (2008) tutkimuksen kanssa.

”Kysymykset, joissa etsittiin tietoa ja aineistoa tietystä aiheesta” -pääkategoriasa 20 % kysymyksistä sijoittui YKL-luokkaan 3 (Yhteiskunta). 18 % sijoittui luokkaan 6 (Tekniikka, Teollisuus, Käsityö, Maa- ja metsätalous, Kotitalous). Vasta kolmanneksi eniten eli 16 % kysymyksiä keräsi aiemmin mainittu luokka 8. (Gräsbeck 2008, 43.) Tässä pääkategoriasa kysymykset voitiin jakaa YKL-luokkien sijasta myös alakategorioihin niiden laajuuden perusteella. Ensimmäiseen alakategoriaan sijoitettiin yksiselitteiset ja tarkasti rajatut kysymykset, joita käsittelevää aineistoa oli saatavilla, eikä aineistoa tarvinnut etsiä useasta eri lähteestä. Toiseen alakategoriaan sijoitettiin kysymykset, joihin vastaamiseksi aineistoa tarvittiin monipuolisesti tietystä aiheesta. Kolmanteen alakategoriaan sijoitettiin kysymykset, joissa tiedusteltiin aineistoa aiheesta, jota ei ollut suoraan saatavilla ja tiedon löytämiseksi vaadittiin tutkimustyötä. Kyseisten alakategorioiden perusteella havaittiin, että palveluun lähetettiin enemmän suppeita kuin laajoja kysymyksiä. (Gräsbeck 2008, 45.) Lukusuosituksia kysyttiin hyvin vähän ja Gräsbeck (2008, 44) arvelee tämän johtuvan siitä, että kirjastojen lukuvinkkilistat ja muut verkkosivustot, joissa on saatavilla kirja-arvosteluja, ovat saavuttaneet suosiota asiakkaiden keskuudessa.

### 3.1.3 Lehden pro gradu -tutkielma

Lehti (2012) on analysoinut pro gradu -työssään sisällönanalyysin ja sisällön erittelyn keinoin kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa vuosilta 1999–2009. Kysymykset jaoteltiin luokkiin, joista neljä luokkaa muodostettiin Nummisen (2008) tutkimuksen perusteella ja joista viisi luokkaa Lehti muodosti itse sisällön perusteella. (Lehti 2012, 18.) Tutkimukseen otettiin mukaan kaikki kysymykset, jotka oli asiasanoitettu jollakin kaunokirjallisuuden alakäsitteellä tai pelkällä kaunokirjallisuus-asiasanalla. Tällaisia kysymyksiä oli yhteensä 736 kappaletta. (Lehti 2012, 21–22.) Lehden tutkimus tuokin erilaisen näkökulman palvelusta kerättyyn aineistoon.

Suurin osa kysymyksistä liittyi yleisesti kaunokirjallisuuteen (49,6 %). Tämän jälkeen eniten kysymyksiä esitettiin fantasiakirjallisuudesta (18,2 %) ja jännityskirjallisuudesta (15,9 %). Lyriikkaa koski 9 % kysymyksistä ja viihdekirjallisuutta 7,3 %. (Lehti 2012, 34.) Lehti (2012, 37) toteaa, että asiakkaat näyttävät kaipaavan apua tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytämiseen, sillä tähän luokkaan luokiteltiin suurin osa (28,8 %) kysymyksistä. Paljon kysymyksiä keräsivät myös luokat ”Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset” (19,3 %), johon kuului erityisesti kirjasarjoihin liittyviä kysymyksiä, ja ”Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella” (17,5 %). Huomionarvoista on se, että asiakkaat saattoivat muistaa hyvin pienen yksityiskohdan lukemastaan teoksesta, jonka perusteella sen toivottiin löytyvän. Muut Lehden käyttämät luokat olivat seuraavat: ”Tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset” (10,5 %), ”Tunnetun nimekkeen löytäminen” (9,2 %), ”Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset” (6,7 %), ”Suositukset” (4,6 %) ja ”Muut” (1 %). (Lehti 2012, 36–37.)

Tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytämiseen liittyviä kysymyksiä oli joka vuosiluokassa eniten, mutta ne vähenivät koko ajan. Lehti arvelee, että tämä voi olla seurausta siitä, että tietokannat ovat tulleet paremmin asiakkaiden saataville ja he osaavat myös käyttää niitä entistä paremmin. Myös tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset laskivat ajan kuluessa. Sitä vastoin tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset ja kysymykset, joissa pyydettiin löytämään teos sitaatin tai kuvailun perusteella, lisääntyivät melko paljon. (Lehti 2012, 45.)



### 3.1.4 Karisen pro gradu -tutkielma

Karinen (2008, 2) analysoi pro gradu -tutkielmassaan Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämän verkkotietopalvelun iGS Tietohuoltoaseman kysymyksiä, joita asiakkaat ovat palveluun lähettäneet. Palvelun nimi on nykyään Kysy.fi. Olen esitellyt kyseisen palvelun ja sen eron Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun aiemmin luvussa 2.3. Karisen tutkimuksen otos kerättiin kahden kuukauden ajalta aikavälillä 21.11.2007–21.01.2007. Kun otoksesta poistettiin roskapostiviestit ja muut analysoitavaksi sopimattomat kysymykset, lopulliseksi kysymysten määräksi muodostui 1354. (Karinen 2008, 43.) Menetelmänä käytettiin kysymysten luokittelua ja sisällön kirjallista erittelyä (Karinen 2008, 2). Vaikka Karisen tutkimus käsittelee eri verkkotietopalvelua kuin tämä tutkielma, olen sisällyttänyt sen vertailun vuoksi kirjallisuuskatsaukseeni.

Tutkimuksessa käytettiin kolmea pääkategoriaa, jotka olivat ”Varsinaiset tietopalvelukysymykset” (90,8 %), ”Ohjaavat palvelukysymykset” (3,2 %) ja ”Muut yhteydenotot” (5,9 %). (Karinen 2008, 2; 47). Varsinaiset tietopalvelukysymykset jaettiin praktisiin, orientoiviin, ammattiin ja opiskeluun liittyviin kysymyksiin (Karinen 2008, 79). Praktiset kysymykset tarkoittivat kysymyksiä, jotka liittyivät arkipäiväisistä tilanteista selviämiseen ja joita varten tarvittiin käytännöllistä tietoa. Orientoivat kysymykset taas tyydyttivät yleistä tiedonhalua. On huomioitava se, että jako oli tulkinnanvarainen, sillä kysyjät eivät ilmaisseet syitänsä tiedontarpeidensa taustalla. (Karinen 2008, 23–24.) Noin kolmasosa (32,7 %) kysymyksistä oli praktisia ja noin kaksikolmasosaa (63,7 %) orientoivia. Ammattiin liittyviä kysymyksiä esitettiin vain muutama, mutta opiskeluun liittyviä hieman enemmän. Yhteensä näihin aihealueisiin liittyviä kysymyksiä esitettiin 3,7 %. (Karinen 2008, 50; 79.)

Praktiset kysymykset jaettiin edelleen seuraaviin alakategorioihin: ”Yhteiskunta” (22,4 %), ”Koti ja asuminen” (20,2 %), ”Kuluttaminen” (16,9 %), ”Terveys” (12,9 %), ”Teknologia” (12,7 %) ja ”Muut kysymykset” (15 %) (Karinen 2008, 55). Orientoivat kysymykset jaettiin edelleen seuraaviin alakategorioihin: ”Dokumentti- ja teoskysymykset” (23,5 %), ”Kieleen ja kielitieteeseen liittyvät kysymykset” (18,4 %) ja ”Muut aiheperustaiset kysymykset eli tietoa tietystä aiheesta” (58,1 %) (Karinen 2008, 63). Prosenttiosuudet on esitetty osuuksina kyseisistä alakategorioista, eivät prosenttiosuuksina kaikista kysymyksistä.

Kysymykset jaoteltiin myös YKL-luokkien mukaisesti. Eniten kysymyksiä (21,1 %) esitettiin liittyen luokkaan 6 (Tekniikka, Teollisuus, Käsityö, Maa- ja metsätalous, Kotitalous, Liiketalous, Liikenne). Tämän jälkeen lähes yhtä paljon kysymyksiä esitettiin liittyen luokkiin 8 (Kaunokirjallisuus, Kirjal-

lisuustiede, Kielitiede; 15,1 %) ja 5 (Luonnontieteet, Matematiikka, Lääketiede; 15 %). Kaikista vähiten kysymyksiä esitettiin liittyen luokkaan 2 (Uskonto; 0,4 %) ja luokkaan 1 (Filosofia, Psykologia, Rajatieto; 1,6 %). (Karinen 2008, 80.) Suurin osa kysymyksistä liittyi vapaa-aikaan, mutta kysymyksiä esitettiin myös liittyen opiskeluun ja työhön. Joukossa oli sekä humoristisia ja kepeitä kysymyksiä, kuin myös vakaviin elämäntilanteisiin liittyviä kysymyksiä. (Karinen 2008, 79.)

### **3.2 Muut tieteelliset tutkimukset kirjastojen tietopalveluista**

Juntumaa (1998) on verrannut Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyksiä Helsingin kaupungin kirjaston fyysisessä tietopalvelussa esitettyihin kysymyksiin. Verkkotietopalvelusta valittiin 150 kysymystä tarkasteluun (Juntumaa 1998). Suurin osa (39 %) kysymyksistä koski aineiston etsimistä jostakin aiheesta. Lähes yhtä paljon (38 %) kysymyksiä esitettiin tarkoituksena saada asiatietoa. Näistä luokista esiintyi kysymyksiä kirjaston fyysisessä tietopalvelussa molemmista erikseen noin 7,5 %. (Juntumaa 1998; tässä Ihamäki 1999.) Kolmanneksi eniten (12 %) verkkotietopalvelussa esitettiin kysymyksiä liittyen aineiston paikantamiseen (Juntumaa 1998; tässä Ihamäki 1999), vaikka tällaiset kysymykset olivat verkkotietopalvelun lomakkeessa kiellettyjä (Juntumaa 1998). Aineiston paikantamiseen liittyviä kysymyksiä oli suurin osa (54 %) fyysisen tietopalvelupisteen kysymyksistä. Opastamiseen liittyviä kysymyksiä oli verkkotietopalvelussa 11 % ja tietopalvelupisteellä 25 %. Aineiston esittelyyn liittyviä kysymyksiä oli verkkotietopalvelussa 0 % ja tietopalvelupisteellä 6 %. (Juntumaa 1998; tässä Ihamäki 1999.)

Jo Garnsey ja Powell (2000) huomauttivat, että heidän tutkimistaan kirjastoista 55 % oli tarkoittanut verkkotietopalvelun alun perin nopeille ja helpoille tietopalvelukysymyksille, joiden vastaamiseen käytettäisiin noin yhtä tai kahta lähdettä. Kun tutkijat kuitenkin luokittelivat 151 sähköpostin välityksellä yleiseen kirjastoon saapunutta tietopalvelukysymystä, huomattiin, että kysymyksistä lähes yhtä suuri osa oli nopeita tietopalvelukysymyksiä (30 %) ja laajempaa selvitystä vaativia tutkimuskysymyksiä (25 %). (Garnsey & Powell 2000, 249–251.) Diamond ja Pease huomauttavat, etteivät asiakkaat välttämättä ymmärrä, kuinka laajaa selvitystä heidän kysymyksensä vaatii (Diamond & Pease 2001, 217). Nopeiden ja laajojen kysymyskategorioiden lisäksi Garnsey ja Powell luokittelivat asiakkaiden kysymykset seuraaviin luokkiin: ”Sukututkimus” (18 %), ”Kirjaston teknologia” (9 %), ”Aineistopyynnöt” (7 %), ”Bibliografinen tarkistus” (kuten sitaatti) (2 %) ja ”Muut” (9 %) (Garnsey & Powell 2000, 250).

Høivik (2005) on toteuttanut empiirisen tutkimuksen norjalaisessa Spør biblioteket -verkkotietopalvelussa, jota ylläpitää Oslo Public Library. Tulosten mukaan palvelussa kirjallisuuteen liittyviin kysymyksiin annetut vastaukset olivat faktuaalisempia, kuin tieteeseen liittyviin kysymyksiin annetut vastaukset. (Høivik 2005, 43.) Vaikka tieteellisten kysymysten vastaukset eivät olleetkaan vääriä, olivat kirjallisuuteen liittyvien kysymysten vastaukset täydempiä (Høivik 2005, 57). Yleisiä kirjastoja kannustetaan olemaan yhä enemmän yhteydessä tieteellisiin yhteisöihin (Høivik 2005, 43). Tutkimuksessa palvelun kysymyksistä otettiin sadan kysymyksen otos, jonka perusteella todettiin, että kysymyksistä 24 % koski kirjallisuutta, 18 % historiaa sekä maantietoa, 15 % sosiaalisia tieteitä, 13 % teknologiaa, 12 % taiteita ja vapaa-aikaa, 5 % tietokoneita, informaatiota tai yleisesti tietopalvelua, 4,6 % tieteitä, 4,5 % kieliä, 3,2 % uskontoa ja 2,6 % filosofiaa ja psykologiaa. (Høivik 2005, 48.)

Høivik toteaa, että tutkijoiden keskuudessa on syntynyt käsite ”55 prosentin sääntö”, jonka mukaan vain 55 % faktuaalisista kysymyksistä saavat kirjastojen tietopalveluissa riittävän ja pätevän vastauksen. Høivik kuitenkin toteaa, että uudempien tutkimusten mukaan pätevien vastauksien osuus on korkeampi, jos huomioidaan muutkin kuin faktuaaliset kysymykset. (Høivik 2005, 46.) Vaikka ruotsalaisessa tutkimuksessa todettiin, että vain 10 % fyysisten tietopalvelupisteiden kysymyksistä vaati kirjastonhoitajan ammattitaitoa (Høivik 1997, 54; tässä Høivik 2005, 48), vaati suurin osa verkkotietopalvelun kysymyksistä nimenomaan kirjastonhoitajan ammattitaitoa (Høivik 2005, 48).

Høivikin (2007) mukaan Googlen kasvava rooli kansalaisten itsenäisessä tiedonetsinnässä aiheuttaa sen, että kysymykset, jotka jäävät kirjastojen vastattaviksi, ovat yhä vaikeampia. Yhä useampi kysymys vaatii aiheen asiantuntijuutta tietopalvelussa toimivan kirjastonhoitajan yleisen ammattitaidon sijasta. Erityisesti korkeakouluopiskelijoiden kysymykset ja työhön liittyvät kysymykset vaativat aiheen kannalta erikoistuneempia palveluita. Sen sijaan lasten ja nuorten kysymykset liittyen kouluun tai vapaa-aikaan ja aikuisten kysymykset liittyen vapaa-ajan harrastuksiin tai muihin elämäntapahtumiin ovat helpommin vastattavissa. (Høivik 2007, 403.)

Olszewski ja Rumbaugh (2010, 360) ovat kartoittaneet asiointia kirjastojen verkkotietopalveluissa 23 eri yleisessä ja tieteellisessä kirjastossa kymmenessä eri maassa: Australiassa, Belgiassa, Ranskassa, Saksassa, Meksikossa, Alankomaissa, Sloveniassa, Etelä-Afrikassa, Ruotsissa ja Isossa-Britanniassa. Asiakkaiden esittämien kysymystyyppien luokittelu oli yksi kartoituksen kohteista. Asiakkaat lähettivät kysymykset QuestionPoint -verkkotietopalvelun kautta. Kysymysten keräys tapahtui huhtikuussa vuonna 2006 ja huhtikuussa vuonna 2008. Yhteensä tutkimukseen valikoitui 991 kysymystä. Olszewskin ja Rumbaughn tutkimus on ensimmäisiä kansainvälisiä selvityksiä aiheesta. (Olszewski & Rumbaugh 2010, 360–361.)

Suurin osa (39 %) kysymyksistä oli saavutettavuuteen liittyviä kysymyksiä, joihin sisältyi kysymykset kirjaston toiminnasta ja palveluista, kuten lainojen uusimisesta, sekä kysymykset koskien kirjaston resursseja, kuten tietokantoja. Aihekysymyksiä oli 37 % kysymyksistä eli kysymyksiä, joilla haettiin tietoa tietystä aiheesta. Bibliografisia kysymyksiä oli 24 % kysymyksistä eli kysymyksiä, joilla selvitettiin, onko kirjastolla tiettyä teosta tai voisivatko he hankkia kyseisen teoksen. Jos huomioon otettiin vain yleiset kirjastot, havaittiin, että kolmeneljäsosaa kysymyksistä oli aihekysymyksiä. Tulokset olivat johdonmukaisia vuodesta 2006 vuoteen 2008. Maakohtaiset erot olivat huomattavia. Meksikossa (vain tieteellisiä kirjastoja mukana tutkimuksessa) ja Ruotsissa (vain yleisiä kirjastoja mukana tutkimuksessa) esiintyi eniten aihekysymyksiä. Saavutettavuuteen liittyviä kysymyksiä oli eniten Belgiassa ja Australiassa, mutta näissä maissa oli myös vähiten aihekysymyksiä. (Olszewski & Rumbaugh 2010, 362–363.)

Aihekysymykset luokiteltiin Deweyn kymmenluokitusjärjestelmän (DDC) mukaan. Jos kysymyksiä tarkasteltiin jakamalla ne yksittäisiin luokkiin, suurin osa kysymyksistä sijoittui luokkaan 300 (Sosiaalitieteet). Jos kuitenkin kysymysten jakautumista tarkasteltiin isompina tieteenalojen kokonaisuuksina, havaittiin, että suurin osa kysymyksistä (44 %) sijoittui humanistisiin tieteisiin (luokat 000–200, 400, 700–900). Luonnontieteisiin (500) ja teknologiaan (600) liittyviä kysymyksiä oli molempia erikseen 28 %. (Olszewski & Rumbaugh 2010, 364–365.)

Jos tarkasteltiin vain yleisiä kirjastoja, havaittiin, että suurin osa (65 %) kysymyksistä sijoittui humanistisiin tieteisiin. Luonnontieteisiin ja teknologiaan liittyviä kysymyksiä oli 18 % ja sosiaalitieteisiin liittyviä kysymyksiä 17 % yleisissä kirjastoissa. Alankomaiden ja Ruotsin yleisten kirjastojen kysymykset painottuivat vahvasti teknologiaan liittyviin kysymyksiin, kun taas Saksassa ja Ranskassa tällaisia kysymyksiä ei ollut lähes yhtään. (Olszewski & Rumbaugh 2010, 364–365.) Aihekysymysten suurta määrää ja saavutettavuuteen liittyvien kysymysten pientä määrää yleisissä kirjastoissa voidaan selittää sillä, että taiteeseen ja humanistisiin tieteisiin liittyvät kysymykset vaativat usein vähemmän lähteiden ja aineiston etsimistä tietokannoista ja vaativat enemmän kirjastonhoitajalta suoraa vastausta kysymykseen. Siten kysymykset ovat helposti kysyttävissä ja vastattavissa kasvatusten. (Olszewski & Rumbaugh 2010, 367.)

Luo ja Weak (2011) toteuttivat tutkimuksen koskien My Info Quest -tekstiviestitietopalvelua, jossa vastaamiseen osallistuu useita kirjastoja. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia kysymyksiä palvelussa kysytään. Tutkimusaineisto kerättiin vuonna 2010 ja kysymyksiä kerättiin systemaattisella otannalla 3103 kappaletta. (Luo & Weak 2011, 133–135.) Tutkimuksen toteutettuna ajankohtana palvelu vastaanotti noin 750 kysymystä kuukaudessa. (Luo & Weak 2011, 140.)

Useimmat käyttivät palvelua lyhyisiin ja nopeisiin tietopalvelukysymyksiin, joihin palvelu soveltui hyvin, sillä tekstiviestien merkkimäärä on rajallinen. Tällaiset lyhyet kysymykset eivät useinkaan vaadi neuvontahaastattelun suorittamista, sillä ne vaativat lyhyen vastauksen. (Luo & Weak 2011, 140.) Nopeita tietopalvelukysymyksiä oli kaikista palveluun lähetetyistä kysymyksistä 69,8 %. Kysymykset, jotka koskivat paikallisen kirjaston toimintaa, palveluita ja kokoelmia oli 13,3 % kysymyksistä. Kysymykset, jotka vaativat vastaukseksi lähdelistaa tai aineistoa, jonka perusteella kysyjä voi itse muodostaa vastauksen kysymykseensä, oli 9,2 % kysymyksistä. 2,4 % kysymyksistä koski itse tekstiviestitietopalvelua ja 1,5 % eivät lukeutuneet tietopalvelukysymyksiin. 1,3 % kysymyksistä vaati vastaajan omaa tietämystä. Tällaisia kysymyksiä olivat matemaattiset ongelmat ja ristisanatehtävät. Loput 2,5 % kysymyksistä olivat epäselviä kysymyksiä. (Luo & Weak 2011, 135–137.)

Nuoret olivat suuri käyttäjäryhmä palvelussa. Usein oli vaikea tietää, oliko kysyjä oikeasti kiinnostunut aiheesta vai oliko kysymys lähetetty pilailumielessä. Vastaajia kuitenkin ohjeistetaan vastaamaan kaikkiin kysymyksiin kattavasti ja asiallisesti. Lisäksi havaittiin, että samat käyttäjät palasivat usein käyttämään palvelua uudelleen. (Luo & Weak 2011, 140–142.)

Arnasonin ja Reimerin (2012) tutkimuksessa kerättiin yli 6099 kysymystä, joita asiakkaat olivat esittäneet joko kasvotusten, puhelimen tai verkon välityksellä Edmontonin yleisessä kirjastossa (Arnason & Reimer 2012, 27). Tutkimuksen päätuloksena havaittiin, että jopa 31,48 % kysymyksistä koski teknologiaa (Arnason & Reimer 2012, 22). Teknologista apua asiakkaat kaipasivat erityisesti tietokoneiden, tulostamisen ja lainausautomaattien kanssa (Arnason & Reimer 2012, 30). Asiakkaiden kysymykset jakaantuivat myös seuraaviin kategorioihin: ”Kirjojen, multimedian ja informaation löytäminen” (25,23 %), ”Aineiston liikkuvuus” (19 %), ”Jäsenyys” (18,93 %), ”Palvelukysymykset” (16,39 %) ja ”Kysymykset liittyen kirjaston tiloihin” (7,42 %). Aineiston liikkuvuuteen laskettiin esimerkiksi kirjojen lainaus, palautus ja varaus. Jäsenyys tarkoitti tutkimuksessa esimerkiksi kirjastokortin tekemistä tai sakkujen maksamista. Palvelukysymyksiin sijoitettiin esimerkiksi yleiset kysymykset kirjaston toiminnasta. (Arnason & Reimer 2012, 29.)

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa on toteutettu käyttäjäkysely joulukuussa 2018. Edellinen kysely toteutettiin vuonna 2011. Kyselyyn vastasi 50 henkilöä. Kyselyn perusteella selvisi, mihin liittyviä tiedontarpeita käyttäjillä oli. 8 % oli kysymässä koulutehtävää tai opiskelua varten ja 4 % oli hoitamaassa asioita ja toivoi saavansa esimerkiksi digineuvoja. 14 % kysyi harrastuksen vuoksi ja yhtä moni kysyi, koska halusi tietoa kirjaston palveluista. Tämän lisäksi 29 % kyseli muuten vain ajanvietteen vuoksi. Saman verran vastaajista valitsi vaihtoehdon ”Muu” ja täsmensi kysymyksensä aiheita. Yksikään ei liikkunut sivustolla työasioissa. (Granlund 2018b.)

Tutkimuksissa on siis havaittavissa samankaltaisia luokkia, vaikkakin luokkien nimet vaihtelevat tutkimuksittain. Välillä kuitenkin tutkimusten perimmäinen luokitustapa vaihtelee suurestikin. Esimerkiksi Karisen (2008, 2; 47) tutkimuksessa tietopalvelukysymykset jaoteltiin orientoiviin ja praktisiin kysymyksiin, jolloin tarkoituksena on ollut luokitella asiakkaan tiedontarpeen tai tiedon halun luonnetta. Kun taas Nummisen (2008, 2) tutkimuksessa neuvontakysymykset jaettiin kysymysten vaivattomuuden ja vaativuuden perusteella. Osassa tutkimuksista kysymysten aihealueita on luokiteltu käyttäen perustana yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmää (YKL), kun taas toisissa tutkimuksissa on käytetty Deweyn kymmenluokitusjärjestelmää (DDC). Erot haastavat tutkimustulosten vertailua, mutta tuovat aiheesta tietoa eri näkökulmista. Katsauksen perusteella samankaltaisia luokkia on kuitenkin löydettävissä sekä suomalaisista Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta ja Kysy.fi-palvelusta että ulkomaisista verkkotietopalveluista.

## 4 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa esitän tutkimuskysymykset (alaluku 4.1) ja esittelen tutkimusmenetelmät eli sisällyönanalyysin ja sisällön erittelyn (alaluku 4.2). Tutkimuskohteeni, Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun ja Espoon kaupunginkirjaston Digituki-kyselyn aineiston, esittelen alaluvussa 4.3. Lisäksi alaluvussa 4.4 esitän tutkimuksen käytännön toteutuksen sekä sen, miten käytin systemaattista otantaa otoksen tekemiseen tutkimusaineistoista.

Kyseessä on laadullinen tutkimus. Olen luonut käyttämäni sisältöluokat eli kysymysluokat pääasiassa itse, sillä vaikka Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta on toteutettu aiempina vuosina tutkimuksia, voi vuonna 2018 esiintyä uusia luokkia, joita ei ole aiemmin esiintynyt. Kun taas Voutilaisen (2019a) tutkimuksessa näkökulmana olivat kirjaston digitaaliset palvelut eli tutkimusongelma erosi tämän tutkielman tutkimusongelmasta. Fyysisessä asiakaspalvelutilanteessa esitettyjen kysymysten sisältöluokkien osalta löytyy kuitenkin vastaavuuksia Voutilaisen käyttämiin luokkiin. Olen myös tutustunut muihin tutkimuksiin, joissa on luokiteltu Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyksiä, ja näiden tutkimusten käyttämiin luokitteluihin. En ole kuitenkaan liiaksi nojautunut kyseisiin luokituksiin, vaan pyrkinyt luomaan sisältöluokat havaintoyksiköiden eli asiakkaiden esittämien kysymysten perusteella.

### 4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksinä voidaan esittää seuraavat:

1. Millaisia kysymyksiä asiakkaat kysyvät Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa?
2. Millaisia kysymyksiä asiakkaat esittävät kirjaston fyysisessä tietopalvelussa?
3. Miten Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun ja fyysiseen tietopalveluun esitetyt kysymykset eroavat toisistaan?

Tutkimuskysymykset yhdessä selvittävät sitä, minkä tyyppisten tiedontarpeiden kanssa asiakkaat kääntyvät kirjaston tietopalvelun puoleen. Onko verkossa ja asiakaspalvelupisteillä esitetyissä kysymyksissä olennaisia eroja? Tulokset kertovat siitä, minkälaista osaamista kirjastoista oletetaan löytyvän ja minkä tyyppisiin kysymyksiin tietopalvelun työntekijöiden tulisi osata vastata. Tutkimuskysymyksiin vastataan luvuissa 5 ja 6.

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

Tässä tutkimuksessa käytettiin kahta lähdeaineistoa, jotka molemmat sisälsivät yli 500 havaintoyksikköä, joten aineiston järjestämiseen oli luontevaa käyttää jonkinlaista luokittelua. Luokittelun avulla on tarkoitus saada aineisto tiivistettyyn kokonaisuuteen ja nostaa sen tärkeät piirteet esille. Järjestetty aineisto tulee myös analysoida ja muodostaa siitä johtopäätökset. Tästä syystä päädyin käyttämään sisällönanalyysiä ja sisällön erittelyä tutkimusmenetelminä. Menetelmät sopivat aineistooni hyvin myös siitä syystä, että tutkimusaineistoni on tekstiaineistoa. Sisällön erittelyn avulla voin myös kvantifioida aineistoa eli laskea eri luokkien esiintyvyyden aineistossa.

Tutkimuskohdettani voisi tutkia myös muilla keinoilla, kuten havainnoimalla asiakaspalvelupisteillä ja kirjaamalla itse asiakkaiden kysymyksiä ylös tai haastatteleamalla tietopalvelutyöntekijöitä ja pyytämällä heitä kertomaan havainnoistaan. Päädyin kuitenkin käyttämään valmiita aineistoja, sillä ne olivat helposti saatavilla ja aineiston keräämiseksi tarvitsi suorittaa vain havaintoyksiköiden systemaattinen otanta. Aineistoni mahdollistivat sen, että voin tarkastella itse kysymyksiä, eikä erityisesti Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston osalta tarvinnut tukeutua toisen käden lähteen varaan aiheesta. Luokittelua suorittaessani luotin myös siihen, että Voutilaisen aineistossa kysymyksiä ylös-kirjanneet työntekijät ovat pyrkineet kirjaamaan mahdollisimman totuudenmukaisesti ylös asiakkaan kysymyksen.

Sisällönanalyysistä ja sisällön erittelystä puhutaan useissa lähteissä synonyymeinä. Kuvailen seuraavissa alaluvuissa molemmat menetelmät tarkemmin, mutta jo tässä vaiheessa on tärkeää huomauttaa, että näiden kahden menetelmän välillä on eroa. Sisällönanalyysin tarkoituksena on kuvailla aineiston sisältöä sanallisesti ja sisällön erittelystä aineisto kvantifioidaan eli se esitetään määrällisessä muodossa. Kvantifointia voidaan kuitenkin käyttää sisällönanalyysissä apuna. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 119.) Aloitan kuitenkin tarkastelemalla seuraavaksi yleisesti laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä.

### 4.2.1 Menetelmänä analyysi

Analyysillä tarkoitetaan empiirisessä tutkimuksessa keinoja, joilla aineiston informaatioarvoa lisätään tekemällä tekstimassasta ”tolkkua”. Se voi olla esimerkiksi aineiston erittelyä, luokittelua, pohjimista ja huolellista lukemista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniikka 2006a.) Absoluuttisia ratkaisuja ei ole, joten tutkimusongelmaan ja aineistoon etsitään erilaisia näkökulmia. Näkökulmat eivät ole



tekstistä suoraan nähtävissä, joten aineistoon tulee tutustua perusteellisesti, jotta nähdään, millaisia näkökulmia siihen on löydettävissä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.) Usein laadullisen tutkimuksen analyysin yhteydessä kuulee puhuttavan siitä, että aineistosta ”nousee” esiin jotakin, kuten toistuvia teemoja. Tämä vaatii kuitenkin tutkijan aktiivista pohdintaa ja aineiston jäsentelyä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan erottaa Eskolan (2018) esittämät kolme erilaista analyysin muotoa. *Aineistolähtöisessä analyysissä* analysoidut kohdat valitaan aineistosta tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti (Eskola 2018). Aineistolähtöisyys tarkoittaa sitä, ettei aikaisempien havaintojen, tietojen tai teorioiden tulisi vaikuttaa analyysin toteuttamiseen tai lopputulokseen. Aineistolähtöistä tutkimusta on vaikeaa toteuttaa, sillä periaate, jonka mukaan havainnot ovat teoriapitoisia, on yleisesti hyväksytty. Objektivisia havaintoja ei sinänsä ole, vaan jo tutkimuksessa käytettävät käsitteet, tutkimusasetelma ja -menetelmät ovat tutkijan asettamia ja niillä on vaikutusta tuloksiin. Tämä ongelma tiedostetaan laadullisessa tutkimuksessa ja tutkijan tulisikin kontrolloida omia ennakkoluulojaan, etteivät ne ohjaisi tuloksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–109.)

*Teorialähtöisen analyysin* perustana toimii teoria, malli tai auktoriteetin esittämä ajatus (Eskola 2018). Tutkimuksessa kuvataan tämä malli tai teoria ja tutkimuksen käsitteet määritellään sen pohjalta. Aineiston analyysi toteutetaan tähän aiempaan tietoon nojautuen ja kategoriat, joihin aineisto luokitellaan, on ennalta määritelty. Usein tarkoituksena voi olla kyseisen mallin tai teorian testaaminen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110–111.)

*Teoriaohjaavassa analyysissä* teoria toimii analyysin apuna, mutta ei suoraan perustu siihen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110). Eskola (2018) käyttää teoriasidonnaisen analyysin käsitettä teoriaohjaavan sijasta. Analyysiyksiköt valitaan edelleen aineistosta, mutta teoria ohjaa analyysin teossa. Tarkoitus ei kuitenkaan ole testata teoriaa, vaan sillä on nimenomaan ohjaava rooli. Teoria ja aineistolähtöisyys vuorottelevat ja tutkija pyrkii yhdistämään niitä analyysissään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109–110.)

Tutkimuksessani olen pyrkinyt luomaan luokat aineistolähtöisesti, mutta siinä on nähtävissä myös teoriaohjaavan analyysin piirteitä, sillä Voutilaisen (2019a) käyttämä luokitus Espoon kaupunginkirjastossa toteutetussa tutkimuksessa on ohjannut omaa luokitustani siltä osin, kuin kyseiset luokat ovat olleet soveltuvia tutkimusongelmani kannalta. Voutilaisen tutkimus keskittyi kirjaston digitaalisiin palveluihin, jotka eivät ole oman tutkimukseni kohde. Täten digitaalisiin palveluihin liittyviä kysymyksiä ei ollut omassa työssäni tarpeen luokitella yhtä yksityiskohtaisesti. Lisäksi olen ollut tietoinen

aiemmista luokituksista, joita on tehty Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyksistä, kuten Gräsbeckin (2008), Nummisen (2008) ja Lehden (2012) muodostamista luokituksista. En ole kuitenkaan pyrkinyt perustamaan luokitustani suoraan näihin luokituksiin, vaan olen pyrkinyt luomaan aineistolähtöisesti uuden luokituksen. Tietysti etukäteen oli odotettavissa, että samantyyppisiä luokkia olisi löydettävissä myös keräämässäni aineistossa.

#### 4.2.2 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla voidaan systemaattisesti ja objektiivisesti analysoida dokumentteja. Tutkittavasta ilmiöstä on tarkoitus muodostaa tiivistetty ja yleisessä muodossa esitetty kuvaus. Sisällönanalyysi on tekstianalyysiä, jota käytetään hyvin väljästi määriteltyjen dokumenttien, kuten artikkeleiden, haastatteluiden tai keskusteluiden, analysointiin. Sen avulla on tarkoitus etsiä tekstin sisältämiä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Menetelmä soveltuu sekä kirjallisiin, auditiivisiin että visuaalisiin dokumentteihin. Kaikille dokumenteille tulee kuitenkin tehdä tekstuaalisointi eli saattaa ne tekstimuotoon. Esimerkiksi haastattelut litteroidaan. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.)

Sisällönanalyysi on perinteinen laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä. Useimpien eri nimisten laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmien voidaan katsoa perustuvan ainakin jossain määrin sisällönanalyysiin. Sisällönanalyysia ei voida kuitenkaan pitää ainoastaan laadullisen tutkimuksen menetelmänä, sillä sitä voidaan yhdistää myös määrälliseen tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103.) Menetelmällä saadaan kuitenkin vain järjestettyä aineisto ja siitä tulee tehdä johtopäätöksiä järjestelyn jälkeen (Grönfors 1982; Grönfors & Vilka 2011; tässä Tuomi & Sarajärvi 2018, 117). Monet sisällönanalyysillä toteutetut tutkimukset ovatkin tulleet kritisoiduiksi tästä syystä, kun tutkija on esittänyt pelkän järjestetyn aineiston tuloksina. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117 & Salo 2015, 166.)

Analyysiyksikkönä voi olla esimerkiksi lause, ajatuksellinen kokonaisuus (kuten idea tai väite) tai episodi (kuten tapahtuma tai toiminta). Kvalitatiivisessa sisällönanalyysissä voidaan muuttaa analyysiyksikköä, siten että samalle aineistolle tehdään eri tasoisia analyysyjä. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Tutkimuksessani käytin analyysiyksikkönä kysymystä tai pikemminkin sen ajatuksellista sisältöä. Analyysini kohdistui tiedontarpeeseen, jonka asiakas esitti kysymyksessään. Tarkastelin siis sitä, minkä tyyppinen kysymys oli tai mihin kysymyksen tiedontarve kohdistui. Tästä muodostui kysymyksen kysymysluokka. Tarkastelin myös kysymyksen tarkempaa aihetta tai tieteenalaa, josta

muodostui kysymyksen YKL-luokka. Tämän lisäksi tarkastelin sitä, minkälaiseen aineistoon tiedon-  
tarve kohdistui, josta muodostui kysymyksen aineistolaji-luokka. Täten tein aineistolle useampia ana-  
lyyseyä. Näitä luokituksia tarkastelen tarkemmin alaluvussa 4.4.2.

Sisällönanalyysi on tulkintaa ja päättelyä, jossa empiirisestä aineistosta edetään käsitteellisempään  
näkemykseen ilmiöstä. *Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä* aineistosta muodostetaan ala-, ylä-,  
pää- ja yhdistäviä luokkia sekä mahdollisesti muita lisäluokkia. Koska kyseessä on nimenomaan ai-  
neistolähtöinen analyysi, luokkien muodostumiselle ei voida antaa yleispätevää sääntöä ja täten luok-  
kia voi olla vähemmän. Tämä luokkien muodostaminen tehdään aineiston redusoinnin, klusteroinnin  
ja abstrahoinnin keinoin. *Redusointi* on aineiston pelkistämistä, joka voi olla aineiston tiivistämistä,  
esimerkiksi etsimällä tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja ja alleviivaamalla niitä. *Klusteroinnissa*  
eli ryhmittelyssä nämä pelkistetyt ilmaukset yhdistetään siten, että samaa asiaa kuvaavat ilmaukset  
ryhmitellään omiksi luokikseen. *Abstrahoinnissa* eli käsitteellistämisenä muodostetaan teoreettiset  
käsitteet ja jatketaan uusien luokkien muodostamista niin kauan kuin se on mahdollista. (Tuomi &  
Sarajärvi 2018, 123–127.) Näin aineisto tiivistyy koko ajan ja muotoutuu hierarkkiseksi luokiksi.

*Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä* muodostetaan ensimmäisenä analyysirunko, joka perustuu  
aiempaan käsitejärjestelmään, teoriaan tai malliin. Analyysirungon sisälle muodostetaan aineiston  
perusteella erilaisia luokkia aineistolähtöisen sisällönanalyysin mukaisesti. Tällöin aineistosta on  
mahdollista poimia osia, jotka voidaan sijoittaa analyysirunkoon ja osia, jotka eivät sovi mihinkään  
analyysirungon valmiiksi määriteltyihin luokkiin. Analyysirungon ulkopuolisista aineiston osista  
muodostetaan uusia luokkia aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaattein. (Tuomi & Sarajärvi 2018,  
127–128.)

*Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä* analyysi etenee aineiston perusteella, kuten aineistolähtöinen  
sisällönanalyysi. Erona on kuitenkin se, että abstrahoinnin vaiheessa empiirinen aineisto liitetään teo-  
reettisiin käsitteisiin. Teoreettisia käsitteitä ei siis luoda suoraan aineiston pohjalta, vaan tutkija voi  
tuoda aiempien teorioiden käsitteet mukaan tutkimukseensa selittääkseen ja eritelläkseen aineistoa  
niiden perusteella. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133.)

Analyysin teossa tulisi välttää sitä, ettei pääluokista muodostu päällekkäisiä, jolloin niitä on vaikea  
erottaa sisällöllisesti toisistaan. Ongelmia voi aiheuttaa myös se, jos analyysi ja aineisto eivät vastaa  
toisiaan eli luodut luokat eivät ole perusteltavissa aineiston pohjalta. Koko ajan tulee pitää myös mie-  
lessä se, että tulosten tulee vastata tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 146.)

Kaiken kaikkiaan aineiston analyysissä on kyseessä aina myös keksimisen logiikasta. Tämä tarkoittaa  
sitä, että tutkija löytää aineistosta tuloksia oman ymmärryksensä avulla. Keksimisen logiikalle ei

voida esittää mitään yleispäteviä ohjeita. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että aineistosta voisi nostaa esiin mitä tahansa, vaan tutkijan on pystyttävä tekemään analyysistään uskottava. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 113–114.)

### 4.2.3 Sisällön erittely

Sisällönanalyysiä käsiteltäessä puhutaan usein myös sisällön erittelystä, jolloin tarkoitetaan kvantitatiivista dokumenttien analyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 118). Seitamaa-Hakkarainen (2014) puhuu myös kvantitatiivisesta sisällönanalyysistä. Tällöin voidaan esimerkiksi laskea tiettyjen sanojen ilmenemistä tekstissä tai puheessa. (Seitamaa-Hakkarainen 2014.) Tuomen ja Sarajärven (2018, 118) mukaan Pietilä (1973) ja Eskola (1975) toivat käsitteen suomalaiseen tutkimukseen. Alkuperäisen sisällön erittelyn määritelmän esitti Berelson (1952; tässä Tuomi & Sarajärvi 2018, 118), jonka mukaan menetelmää voidaan käyttää viestinnän objektiiviseen, määrälliseen ja systemaattiseen kuvaukseen. Vaikka Pietilän menetelmäkuvaus onkin iäkäs, se on edelleen relevantti, sillä se on laaja ja perustavanlaatuinen kuvaus sisällön erittelystä. Sisällön erittelyä on käytetty laajasti esimerkiksi massamedian, kuten sanomalehtien, tutkimiseen (Krippendorff 2018, 11).

Sisällön erittelyä käytetään tiedon keruun välineenä, kun tutkimus perustuu dokumenttiaineistolle. Sisällön erittely on joukko tieteellisiä menettelytapoja, joilla dokumenttien sisällöstä kerätään tietoa. Saavutetut tiedot voivat liittyä dokumenttien sisältöön ilmiönä sinänsä tai ilmiöihin, joista sisältö suorasti tai epäsuorasti kertoo. Tiedot voidaan kerätä joko tilastollisesti tai sanallisesti, jolloin ne voivat olla, esimerkiksi luokitteluja ja tilastoja tai sanallisia ilmaisuja. (Pietilä 1973, 53–55.) Myös Silvermanin (2015, 116) mukaan sisällön erittelyssä aineistosta luodaan kategorioita, jonka jälkeen lasketaan, kuinka moni aineiston tapauksista lukeutuu mihinkin kategoriaan. Tietoja voidaan käyttää tutkittavan ilmiön kuvailuun tai selittämiseen. Tutkimusongelma on kuitenkin se, joka määrittelee, onko tarkoitus kuvailla vai selittää ilmiötä. Se myös määrää sen, mistä ilmiöstä ja missä muodossa tiedot kerätään. (Pietilä 1973, 53–55.) Tarkastelin tutkimuksessani dokumenttien sisältöä sinänsä eli asiakkaan esittämää kysymystä. Tutkimukseni havaintoyksiköt olivat sanallisia ilmaisuja, jotka luokittelin sisältöluokkiin. Tarkoitukseni oli kuvailla ilmiötä eli kuvailla, millaisia luokkia asiakkaiden esittämistä kysymyksistä oli löydettävissä ja miten fyysisen ja virtuaalisen ympäristön luokat vastasivat toisiaan.

Krippendorffin (2018) mukaan sisällön erittely on viestien tulkintaa. Siinä tulkitaan, mistä viestissä on kyse. (Krippendorff 2018, 4.) Analyysin tulee ulottua tekstin taakse ja tavoittaa sen merkitys.

Krippendorff kuitenkin korostaa, ettei teksteillä ole vain yhtä merkitystä. Samalle tekstille voidaan tehdä useita eri tasoisia analyysejä. Tekstiaineistosta voidaan esimerkiksi laskea tiettyjen sanojen esiintyvyyttä, määritellä sen poliittisia yhteyksiä, arvioida sen poeettisuutta tai mitä tahansa piirrettä, joka on tutkimusongelman kannalta tärkeä. (Krippendorff 2018, 27–28.)

Kun tutkimuksessa on tarkoituksena kuvata dokumenttien sisältöä, pyritään rakentamaan malli, jossa tutkittava sisältö esitetään supistetummassa ja yleisemmässä muodossa. Tutkittavan ilmiön yhdistämiseksi konkreettiseen sisältöön tarvitaan sisältöluokkia ja alkioita. Alkio voidaan määritellä merkityssisällön mukaan määräytyväksi sisällön osaksi, jonka katsotaan ilmaisevan tutkittavaa ilmiötä. Alkio voi olla esimerkiksi sana, ajatus tai toimintojen kuvaus. Kaikki alkio, joiden tutkija katsoo olevan saman sisältöluokan ilmaisijoita eli indikaattoreita, ajatellaan ilmaisevan samaa ilmiötä. Sisältöluokka tulee täten määritellyksi operationaalisesti sisältämiensä alkioiden avulla. Sisältöluokka siis yhdistää tutkimuksen kohteena olevan ilmiön ja sisällön, jonka katsotaan ilmaisevan tuota ilmiötä. Koska käytännössä ei useinkaan ole mahdollista luetella kaikkia alkioita, jotka kuuluvat sisältöluokkaan, on sisältöluokat määriteltävä täsmällisesti. Alkio voi täyttää useamman kuin yhden sisältöluokan ehdot, jolloin tulee päättää, luokitellaanko se kaikkiin ehdot täyttäviin sisältöluokkiin vai ainoastaan siihen luokkaan, jonka ehdot täyttyvät eniten. (Pietilä 1973, 93–95.)

Sisältöluokat valitaan ja määritellään tutkimusongelman perusteella. Sisältöluokat voidaan muodostaa kahdella eri tavalla. Ensimmäinen tapa on muodostaa sisältöluokat tutkittavan sisällön pohjalta. Tässä tapauksessa ennen tutkimusta tutustutaan sisältöön, jota aiotaan tutkia. Tällöin yritetään selvittää, millaisia sisältöluokkia käyttäen se voitaisiin kuvailla mahdollisimman hyvin. Toinen tapa on rakentaa sisältöluokat nojautuen johonkin ulkopuoliseen teoriaan, viitekehukseen tai käsitejärjestelmään. Tätä käytetään etenkin tutkimuksissa, joissa teoriaan nojautuen selitetään jotakin ilmiötä, mutta sitä voidaan käyttää myös kuvailevissa tutkimuksissa sisältöluokkien rakentamisessa. (Pietilä 1973, 96–97.)

Perinteisesti sisällön erittely ymmärretään tutkimustekniikaksi, johon sisältyy tietojen keruu, järjestely ja käsittely. Pietilän mukaan sisältöjen erittelyn tulisi kuitenkin kohdistua havaintojen ja tietojen keruun vaiheeseen, jotta kerätyistä aineistosta saataisiin enemmän irti. (Pietilä 1973, 54–55.) Sisällön erittelyssä on kolme vaihetta: sisältöluokkien kehittäminen ja täsmentäminen, käytännön luokittelu- ja mittaustyö sekä kerätyn tietoa-aineiston käsittely (Pietilä 1973, 228). Seuraavaksi esittelen näitä vaiheita tarkemmin.

*Sisältöluokkien kehittelyn ja täsmentämisen* vaiheessa olisi tärkeää tutustua omalle tutkimukselle läheisiin tutkimuksiin ja siihen, millaisia luokkia näissä tutkimuksissa on käytetty. On perusteltua käyttää samoja luokkia, jos ne sopivat omaan tutkimukseen, mutta tutkija voi kehittää täysin omat luokkiansakin. Tärkeää on muistaa, että luokkien tulee olla sellaisia, että niiden avulla saadaan tutkimusongelmaan riittävän luotettava vastaus. Luokkien tulee olla myös toisensa poissulkevia ja kattaa tutkimusongelma tyhjentävästi. Tutkimusongelman tarkka jäsentäminen onkin perusta hyvien sisältöluokkien muotoilulle. (Pietilä 1973, 228–229.)

Luokkien kehittämisessä ongelmia saattaa aiheuttaa se, kuinka kapea-alaisia tai laajoja luokista kannattaa tehdä. Pietilä korostaakin, että kapea-alaisia luokkia voi myöhemmin tarpeen tullen yhdistää uusiksi laajemmiksi luokiksi, mutta jos luokat ovat jo alun perin laajoja, ei niistä voida tehdä kapea-alaisia tekemättä koko luokittelutyötä uusiksi. Täten sisältöluokat kannattaa kehittää mahdollisimman yksityiskohtaisiksi, kuitenkin tutkimusongelma ja sen rakenne huomioon ottaen. (Pietilä 1973, 229.)

Porrastettu luokkajärjestelmä, jossa edetään yleisistä luokista yksityiskohtaisempiin, voi osoittautua hyödylliseksi. Tämä tarkoittaa sitä, että kehitellään ensiksi laaja-alaisia pääluokkia, jotka voidaan jakaa suppeampiin alaluokkiin. Myös alaluokat voidaan tarpeen vaatiessa jakaa vielä uusiin alaluokkiin ja näin edelleen. (Pietilä 1973, 229.)

*Käytännön luokittelu- ja mittaustyön* vaiheessa jokaisen sisältöluokan osalta määritellään sen luokitus- ja mittayksikkö. Käytännössä työ tehdään siten, että jokaisesta luokitusyksiköstä katsotaan, minkä sisältöluokan alkion se sisältää ja tämän jälkeen se kirjataan kyseiseen luokkaan. Kun luokitusyksikkönä on ”juttu” ja menetelmänä on laadullinen luokittelu, luetaan jokainen ”juttu” läpi ja sisältöluokat merkitään esiintyneiksi sitä mukaa, kun niiden alkioita ”jutuissa” esiintyy. (Pietilä 1973, 230.)

Luokitustyön edistyessä joudutaan usein muuttamaan ja täsmentämään luokkien alkuperäistä määritelmää. Onkin yleistä, että luokittelija joutuu yhdistämään, jakamaan, lisäämään tai jättämään pois luokkia. Täten Pietilä suosittelee pitämään luokittelupöytäkirjaa, johon merkitään, mihin luokkaan mikäkin alkio sijoitetaan ja jonka avulla pidetään yksityiskohtaista kirjanpitoa, jotta luokittelu olisi systemaattista. (Pietilä 1973, 231.)

*Kerätyn tietoaineksen käsittelyn* vaiheessa voidaan käyttää tilastollisia menettelytapoja, esimerkiksi voidaan laskea sisältöluokkien jakaumia ja niiden keskiarvoja. Tämä ei kuitenkaan ole pakollista, sillä yhtenä menettelymahdollisuutena on sisällön laadullinen eli sanallinen kuvailu. (Pietilä 1973, 232.)

## 4.3 Tutkimuskohde

Tutkimukseni perustui kahdelle erilaiselle lähdeaineistolle. Ensimmäinen lähdeaineisto oli Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun vastausarkisto ja toisena lähdeaineistona toimivat Voutilaisen (2019b) ja Espoon kaupunginkirjaston Digituki-kyselytutkimuksessa muodostetut Excel-tiedostot, jotka sisältävät tutkimuksessa kerätyt asiakkaiden kysymykset. Esitellen seuraavaksi sekä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun että Voutilaisen toteuttaman tutkimuksen ja sen tulokset.

### 4.3.1 Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu

Kysy kirjastonhoitajalta on Suomen kirjastojen tietopalvelu verkossa. Sivustolla asiakas lähettää kysymyksen verkkolomakkeen kautta ja saa vastauksen sähköpostiinsa. Kysymys ja vastaus julkaistaan myös sivustolla ja arkistoidaan muita käyttäjiä varten. Palvelu lupaa vastata kysymyksiin kolmessa arkipäivässä. Palvelun tarkoituksena on tarjota asiakkaalle sopivia tiedonlähteitä, jotka vastaavat hänen tiedontarpeeseensa. Sivustolla korostetaan, että vastaus on tietopalveluammattilaisen muotoilema yhteenveto lähteiden perusteella eli tarkoituksena ei ole kirjoittaa syventäviä tutkimuksia erikoisaiheista. (Granlund, Kirjastot.fi.) Palvelun peruskonseptiin kuuluu, että vastaus kirjoitetaan siten, että siitä käy ilmi, mistä lähteistä vastaus on löydetty. Usein opastetaan myös lähteiden etsintää. Kaikki vastaukset tallennetaan julkiseen arkistoon paitsi siinä tapauksessa, jos ne sisältävät henkilötietoja, jolloin ne tallennetaan suljettuun arkistoon. (Granlund 2019, 3–4.) Samankaltaisia palveluja on ympäri maailmaa eri kirjastoissa. Esimerkiksi Ruotsin kirjastot ylläpitävät Bibblan svarar -palvelua (bibblansvarar.se) ja Kongressin kirjasto ylläpitää Ask a librarian -palvelua (loc.gov/rr/askalib).

Yleisten kirjastojen etusivu perustettiin verkkoon jo 1996. Tietopalvelu oli tärkeä osa kirjaston palveluita, joten sen tarjoaminen verkossakin tuntui luontevalta. Vuonna 1998 Helsingin kaupunginkirjasto alkoi vastamaan tietopalvelukysymyksiin sähköpostitse. Pian kuitenkin havaittiin, että monet asiakkaiden kysymykset toistuivat, joten kysymys-vastaus -tietokannan avaaminen asiakkaille olikin järkevä vaihtoehto. Vaikutteita tuli myös maailmalta, sillä Kysy-palveluja oli perustettu moniin kirjastoihin esimerkiksi USA:ssa. (Granlund 2019, 1; 11.)

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu tähtäsi valtakunnalliseksi palveluksi jo alusta alkaen. Vuoden 1999 alusta lähtien kyseinen palvelu laajennettiin valtakunnalliseksi kokeiluksi. Ensimmäisenä Helsingin kanssa mukaan kokeiluun lähti Rovaniemi, Tampere, Aura ja Oulu. (Sarmela 1999; tässä Ihamäki

1999.) Vastaajakirjastoja liittyi mukaan nopeaan tahtiin. Vuonna 2019 kirjastoja oli palvelussa mukana jo 70. Kirjastot kattavat Suomen hyvin, vain Ahvenanmaan alue puuttuu joukosta. Vuoden 2019 alussa palvelussa toimi vastaajakirjastoina myös 19 erikoiskirjastoa, erikoistietopalvelua ja korkeakoulukirjastoa. Ensimmäisenä erikoiskirjastoista mukaan liittyi Eduskunnan kirjasto vuonna 2001. (Granlund 2019, 2.) Osa kirjastoista on joutunut poistumaan palvelusta henkilökunnan vähentymisen, kirjaston lakkauttamisen tai yleisölle sulkemisen vuoksi (Granlund 2019, 9).

Vuonna 1999 Syke-sivulle luotiin kysymyslomake ja julkinen arkisto kysymyksille (Granlund 2019, 1; 11). Palveluun suunniteltiin myös arkisto, jotta kysymykset ja vastaukset olisivat halukkaiden luettavissa (Sarmela 1999; tässä Ihamäki 1999). Vastauksien asiasanoitus aloitettiin heti, jotta asiakkaiden olisi helppo löytää ne. Palvelun käytettävyyttä ja asiakasystävällisyyttä on parannettu koko ajan. Esimerkiksi vuonna 2008 jokaisen vastauksen alle lisättiin kommenttikenttä, mahdollisuus peukuttaa vastausta sekä luetuimmat- ja kommentoiduimmat vastaukset -listat. Vuonna 2000 palveluun lisättiin mahdollisuus käyttää verkkotietopalvelua myös ruotsin tai englannin kielellä, vaikkakin vastausarkistosta löytyy vastauksia myös muilla kielillä, kuten saameksi ja espanjaksi. Samana vuonna myös Syke-sivu muutettiin Kirjastot.fi -portaaliksi. (Granlund 2019, 1; 3; 11.) Palvelun, käyttöliittymän ja sovelluksen on suunnitellut Matti Sarmela (Sarmela 1999; tässä Ihamäki 1999).

Sivustolla vuonna 2018 toteutetun käyttäjäkyselyn perusteella palvelun käyttäjät jakautuvat suhteellisen tasaisesti naisiin (49 %) ja miehiin (47 %). 2 % ei ilmoittanut sukupuoltaan. 58 % käyttäjistä sijoittui ikäryhmään 46–75-vuotiaat. Alle 20-vuotiaita oli 6 %, 20–45-vuotiaita oli 26 % ja yli 75-vuotiaita oli 8 %. Käyttäjistä jopa 41 % oli eläkeläisiä, 31 % työssäkäyviä ja 10 % opiskelijoita. Koululaisia oli vain 2 %, työelämän ulkopuolella olevia 8 % ja 6 % jätti kohdan tyhjäksi tai valitsi vaihtoehdon muu. Suurin osa käyttäjistä oli tyytyväisiä vastaamisen nopeuteen, sillä 57 %:n mielestä vastaus oli nopea ja 35 %:n mielestä sopivan nopea. Myös palvelun vastaajien asiantuntemukseen oltiin tyytyväisiä, sillä vastaus oli hyvä ja laaja 67 %:n mielestä ja asiantunteva 57 %:n mielestä. Yksikään ei ilmoittanut, etteikö vastaus olisi ollut asiantunteva. 37 % ilmoitti, että vastaus oli sisältänyt hyviä lähteitä, mutta 6 % oli sitä mieltä, että vastauksesta puuttuivat viitteet ja se oli ollut niukka. (Granlund 2018a.)

Palvelussa vastaaville työntekijöille on toteutettu kyselytutkimus joulukuussa 2018. Kyselyyn vastasi 47 työntekijää. Kyselyn perusteella tiedonlähteiden käyttäminen vastatessa oli monipuolista. Esimerkkeinä voidaan todeta, että 62 % selasi hyllyjä, 56 % tarkasteli aiempia vastauksia, Finna.fi:tä käytti 45 %, Kirjasampo sekä Fennicaa käytti molempia erikseen 34 % ja musiikkietokantoja käytti 26 %. Tiedonlähteinä mainittiin myös esimerkiksi Makupalat.fi, Google, Google Scholar, Finlex, Stat.fi, eri verkkokirjastot ja tietokannat. Kyselyn perusteella 36 % oli sitä mieltä, että kysymykset



olivat edelleen samanlaisia kuin ennen ja 10 % oli sitä mieltä, etteivät kysymykset olleet vaikeutuneet. Sitä vastoin 17 % vastasi, että kysymykset olivat nykyään vaativampia kuin ennen. (Granlund 2018b.)

Kysymyksiä palveluun on kertynyt jo yli 40 000 (Granlund, Kirjastot.fi.). Kysy kirjastonhoitajalta - palvelun kysymysten suuren määrän voidaan katsoa olevan osoitus siitä, että kyseisenlaiselle kirjastoammattilaisten palvelulle on edelleen asiakkaiden keskuudessa kysyntää. Palvelun laatu on myös suhteellisen hyvä, sillä Googlenkaan ei ole todettu ylittävän palvelua kysymyksiin vastaajana (Vakkari 2010, 1).

### **4.3.2 Espoon kaupunginkirjaston Digituki-kysely**

Voutilainen (2019a) on toteuttanut Espoon kaupunginkirjastoissa syksyllä 2018 tutkimuksen siitä, mitä asiakkaat kysyvät fyysisillä asiakaspalvelupisteillä kirjastossa. Kysymykset on saatettu kysyä esimerkiksi tietopalvelu- tai lainaustiskeillä tai muualla kirjaston tiloissa, kuten hyllyjen välissä. Aineisto kerättiin kahden viikon aikana aikavälillä 03.09.2018–16.09.2018. Kyseisenä ajanjaksona kysymyksiä saatiin kerättyä 6444 kappaletta. Tietoa kerättiin myös siitä, saako asiakas vastauksen. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Espoon kaupunginkirjastojen nykytila digituen tarjoajina. Tutkimusaiheeni kannalta olen kuitenkin keskittynyt vain asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Aineisto kerättiin siten, että kirjaston työntekijä täytti kyselylomakkeen jokaisen asiakaskohtaamisen jälkeen, kun asiakkaalla oli esitettävänä jokin kysymys. (Voutilainen 2019a, 3.) Taulukossa 1 seuraavalla sivulla on esitetty Espoon kirjastojen toimipisteet, jotka olivat mukana kyselyssä. Yhteensä vastauksia saatiin 14 kirjaston toimipisteestä.

### Kirjaston toimipisteiden vastausmäärät ja osuudet

Kirjasto, jossa asiakas asioidi	vastausten lukumäärä	prosenttiosuus kaikista
Entressen kirjasto	557	8,64 %
Haukilahden kirjasto	20	0,31 %
Iso Omena	1393	21,62 %
Kalajärven kirjasto	63	0,98 %
Karhusuon kirjasto	13	0,20 %
Kaukalahden kirjasto*	0	0,00 %
Kivenlahti	101	1,57 %
Laajalahden kirjasto*	0	0,00 %
Laaksoalahden kirjasto	41	0,64 %
Nöykkiön kirjasto	71	1,10 %
Opinmäen kirjasto*	0	0,00 %
Saunalahden kirjasto	24	0,37 %
Sellon kirjasto	2506	38,89 %
Soukan kirjasto	264	4,10 %
Tapiolan kirjasto	1307	20,28 %
Viherlaakson kirjasto	83	1,29 %
Kirjastoauto	1	0,02 %
<b>Yhteensä</b>	<b>6444</b>	

Taulukko 1. Tutkimuksessa mukana olleet kirjastot ja niiden vastausmäärät. \* Kaikissa kirjastoissa kyselyä ei otettu käyttöön. (Voutilainen 2019a, 4.)

Seuraavalla sivulla taulukossa 2 on esitetty Voutilaisen käyttämä luokittelu asiakkaiden kysymyksistä ja niiden määrällinen jakaantuminen eri luokkiin. Asiakkaiden mahdollisista kysymystyypeistä oli etukäteen muodostettu luokat, jotka oli kirjattu lomakkeeseen. Työntekijä, joka kirjasi asiakkaan kysymyksen lomakkeeseen asiakaskohtaamisen jälkeen, luokitteli kysymyksen johonkin näistä luokista. (Voutilainen 2019a, 6.) Tuleekin ottaa huomioon, että eri työntekijät voivat luokitella kysymyksiä näihin valmiisiin kategorioihin hyvin eri tavoin. Tulokset voivat olla siis erilaisia, kun monta henkilöä luokittelee kysymyksiä verrattuna siihen, että yksi henkilö luokittelisi kaikki kysymykset. Tämä liittyy sosiaaliseen konstruktionismiin, joka on läsnä aina kun tehdään luokituksia. Voutilainen (2019a, 17) huomauttaakin, että lomakkeen täyttäjän tulkinnalle jäi varaa, sillä ”Kirjastonkäyttöä” -luokka oli valittu useammin kuin olisi ollut tarpeellista. Esimerkiksi asiakas oli saattanut kysyä ompelukoneesta tai läppärin lainauksesta, jolloin oikea luokka olisi ollut ”Kirjaston/pajan laitetta”, eikä ”Kirjastonkäyttöä” (Voutilainen 2019a, 17).

## Asiakkaiden kysymysten jakaantuminen kysymystyypeittäin

Mitä asiakkaan kysymys koski?	vastausten lukumäärä	prosenttiosuus kaikista
1. Kirjastonkäyttöä (lainaus, palautus, varaukset, kortit,	2601	40,36 %
2. Kirjaston tapahtumia, palveluita tai ilmoittautumista	209	3,24 %
3. Kirjaston tiloja (Missä on...? Missä voin..?)	717	11,13 %
4. Tiedonhakua ja/tai suosittelua kirjaston aineistosta	880	13,66 %
5. E-kirjastoa tai Taskukirjastoa	55	0,85 %
6. Digitaalista asiointia tai nettitiedonhakua	326	5,06 %
7. Kirjaston/pajan laitetta	999	15,50 %
8. Asiakkaan omaa laitetta	105	1,63 %
9. Muu	552	8,57 %
<b>Yhteensä</b>	<b>6444</b>	<b>100,00 %</b>

Taulukko 2. Kysymystyyppien määrällinen jakaantuminen (Voutilainen 2019a, 6).

Suurin osa asiakkaiden kysymyksistä koski perus kirjastonkäyttöä, kuten lainausta, palautusta, kirjastokorttia ja varauksia. Näiden kysymysten osuus kaikista kysymyksistä oli jopa 40,36 %. Toiseksi eniten kysymyksiä kysyttiin koskien kirjaston tai pajan laitetta. (Voutilainen 2019a, 7.) Paja on kirjaston työskentelytila, joka tarjoaa asiakkaiden käyttöön erilaisia digitaalisia laitteita sekä laitteita käsitöiden tekoon (Helmet.fi). Tällaisten kysymysten osuus aineistosta oli 15,5 %. Kolmanneksi eniten asiakkaat kaipaivat tiedonhakua tai suosittelua kirjaston aineistosta ja tämän luokan kysymysten osuus olikin 13,66 %. Neljänneksi eniten kysymyksiä kysyttiin kirjaston tiloista ja näiden kysymysten osuus aineistosta oli 11,13 %. (Voutilainen 2019a, 6.)

”Muu” -luokassa oli havaittavissa asiointineuvontaan liittyviä kysymyksiä, jotka koskivat asiakkaan avustamista digitaalisessa asiointissa. Tällaisia kysymyksiä oli luokassa 2,4 % ja kun ne siirrettiin luokkaan, johon ne kuuluisivat eli ”Digitaalinen asiointi ja nettitiedonhaku” -luokkaan, kyseisen luokan osuudeksi kaikista kysymyksistä saatiin 7,5 %. Täten kyseinen luokka sijoittui viidenneksi suurimmaksi ja ”Muu” -luokka putosi sijalle kuusi. (Voutilainen 2019a, 7–8.)

Seitsemänneksi sijoittui luokka ”Kirjaston tapahtumia, palveluita tai ilmoittautumista”, jonka osuus aineistosta oli 3,24 %. Toiseksi vähiten kysymyksiä kysyttiin koskien asiakkaan omaa laitetta ja näiden kysymysten osuus oli vain 1,63 %. Kaikista vähiten asiakkaat kysyivät liittyen E-kirjastoon tai Taskukirjastoon. Tämän luokan osuus aineistosta olikin vain 0,85 %. (Voutilainen 2019a, 6.) Voutilainen huomauttaa, että tulostukselle, skannaukselle ja kopioinnille olisi pitänyt olla oma luokkansa, sillä kysymystyyppit, jotka liittyivät näihin osa-alueisiin, oli sijoitettu kyselylomakkeissa kolmeen eri luokkaan: ”Digitaalista asiointia ja nettitiedonhakua”, ”Kirjaston/pajan laitetta” ja ”Muu” (Voutilainen 2019a, 7–8).

Tutkimusaineistoni muodostui osittain Voutilaisen (2019b) keräämästä aineistosta. Tutkimusraportti on avoimesti julkaisematon ja olen saanut sen sekä kyselylomakkeista muodostetut Excel-tiedostot käyttööni opinnäytetyötä varten ottamalla yhteyttä Espoon kaupunginkirjastoon syksyllä 2019. Olen käyttänyt tutkimusraporttia apuna tässä alaluvussa ja Excel-tiedostoja olen käyttänyt lähdeaineistonani muodostaessani omaa luokitteluani asiakkaiden esittämistä kysymyksistä fyysisillä asiakaspalvelupisteillä.

## **4.4 Tutkimuksen toteutus**

Tässä luvussa esittelen ensiksi, miten käytin systemaattista otantaa otoksen keräämiseen tutkimusaineistoista (alaluku 4.4.1). Toiseksi esittelen vaihe vaiheelta, miten toteutin käytännön luokittelutyön (alaluku 4.4.2).

### **4.4.1 Systemaattisen otannan toteutus**

Systemaattista eli tasavälistä otantaa varten tarvitaan lista perusjoukon havaintoyksiköistä. Tämän jälkeen määritellään poimintaväli ja lasketaan otoksen suhteellinen koko perusjoukosta. (Kvanti-MOTV 2003.) Tutkimukseni tapauksessa perusjoukon havaintoyksiköt olivat kaikki aikavälillä 01.01.2018–31.12.2018 Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun saapuneet kysymykset. Koska kysymyksiä kyseisenä aikana oli saapunut 2727 kappaletta, jouduin aineiston suuruuden vuoksi tekemään otoksen käyttäen systemaattista otantaa. Sama koski myös Espoon kaupunginkirjaston toteuttamaa tutkimusta. Kyseisessä tutkimuksessa oli aikavälillä 03.09.2018–16.09.2018 kerätty 6444 asiakkaan esittämää kysymystä (Voutilainen 2019a, 3–4). Lista perusjoukon havaintoyksiköistä oli siis tässä tapauksessa kaikki tutkimuksessa kyseisellä aikavälillä kerätyt kysymykset.

Espoon kaupunginkirjaston tutkimuksen kysymysten keruuväli oli paljon lyhyempi kuin aikaväli, jolta keräsin kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta. Koska kysymyksiä oli kuitenkin Espoon kaupunginkirjastosta runsaampi määrä, päädyin käyttämään samaa otoskokoa molemmista aineistoista. Valitsin otoskooksi noin 500 kysymystä molemmista aineistoista, sillä tämä vaikutti suhteellisen toteutettavalta työmäärältä ilman, että aineistoa tulisi karsittua liikaa, jolloin otoksen edustavuus olisi heikentynyt. Kysymysten keruuvaiheessa havaitsin myös, että samat luokat alkoivat tois-

tua, eikä uusia luokkia syntynyt aineiston luokittelun loppuvaiheessa. Täten voidaan katsoa saturaatiopiste saavutetuksi. Eskolan ja Suorannan (1998, 63; tässä Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c) mukaan aineistoa on kerätty riittävästi, kun uudet havaintoyksiköt eivät tuo uutta tietoa ja siten aineisto toistaa itseään. Tätä kutsutaan saturaatioksi.

Valitsin molemmista aineistoista noin 500 kysymystä siten, että ne jakautuivat tasaisille väleille. Siten tiettyinä aikana tulleet kysymykset eivät karsiutuneet pois ja kysymysten ajallinen vaihtelu huomioitiin. Jos olisin ottanut Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta ensimmäiset 500 kysymystä vuodelta 2018, loppuvuodesta saapuneet kysymykset olisivat karsiutuneet pois ja täten kysymysten edustavuus koko vuoden kysymyksistä olisi ollut heikompi. Samoin jos olisin ottanut Voutilaisen (2019b) aineiston osalta ensimmäiset 500 kysymystä, kysymyksiä olisi valikoitunut aineistooni vain yhdeltä tai muutamalta päivältä ottaen huomioon sen, että tutkimuksen ajanjakso oli kaksi viikkoa.

Tutkimuksessani ei ollut mahdollista kerätä kokonaisen vuoden ajalta kaikkia asiakkaiden esittämiä kysymyksiä jollakin fyysisellä asiakaspalvelupisteellä, koska tämä olisi ollut liian työlästä toteuttaa. Pelkästään kahden viikon aikana kerättyjen kysymysten määrä oli sen verran korkea, ettei kaikkia kysymyksiä ollut mahdollista analysoida työni puitteissa. Voutilaisen keräämät kysymykset kerättiin kahden viikon aikana syyskuussa ja niiden voidaan olettaa kuvaavan kysymyksiä, joita kirjastojen asiakaspalvelupisteissä arkipäiväisesti kysytään, sillä ajanjaksolle ei osu esimerkiksi juhlapyyhiä. Tietysti kysymykset voivat olla erilaisia, esimerkiksi kesän tai juhlapyyhien, kuten joulun aikaan.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun osalta vuoden 2018 kysymyksistä otoskoko (noin 500 kpl) suhteutettuna perusjoukon havaintoyksikköjen määrään (2727 kpl) muodosti poimintaväliksi joka viidennen kysymyksen. Täten lopulliseksi otoskooksi muodostui 545 kysymystä. Espoon kaupunginkirjaston tutkimuksen aineiston osalta otoskoko (noin 500 kpl) suhteutettuna perusjoukon havaintoyksikköjen määrään (6444 kpl) muodosti poimintaväliksi joka kahdennentoista kysymyksen. Lopulliseksi otoskooksi muodostui täten 537 kysymystä.

#### **4.4.2 Käytännön luokitustyö**

Aloitin luokittelutyön lukemalla aineistoja ja hahmottelemalla paperille muutamia mahdollisia luokkia. Tämän jälkeen luokittelin systemaattisesti kysymykset itse kysymyksen sisällön perusteella luotuun luokkaan. Ensin luokittelin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston ja tämän jälkeen Voutilaisen (2019b) kyselyn aineiston. Muodostin luokat pääsääntöisesti aineistolähtöisesti, mutta välillä

sovelsin jotakin Voutilaisen (2019a) käyttämää luokkaa silloin, kun se oli sopivaa. Luokittelin kysymykset jokaiseen luokkaan, joihin katsoin niiden kuuluvan. Tästä syystä luokissa on kysymyksiä yhteensä enemmän kuin analysoitavia kysymyksiä oli yhteensä. Pietilän (1973) mukaan kysymykset, jotka sisältävät useamman sisältöluokan alkioita ovat siten ongelmallisia, että jos ne luokitellaan vain yhteen luokkaan, menetetään informaatiota. Täten on suositeltavaa luokitella tällaiset kysymykset kaikkiin niihin sisältöluokkiin, joihin niiden katsotaan kuuluvan. (Pietilä 1973, 113.)

Luokittelin kysymykset molemmista aineistoista omiin Excel-taulukoihinsa, siten että kirjoitin jokaisesta kysymyksestä taulukkoon itse kysymyksen, mahdollisen luokan tai luokat, aineistolajin, oliko teos kauno- vai tietokirjallisuutta sekä YKL-luokan. Kaikkien kysymysten kohdalla ei ollut mahdollista käyttää kaikkia kyseisiä luokituksia. Esimerkiksi kirjaston peruskäyttöön, kuten kirjastokortin hankkimiseen, liittyviä kysymyksiä en luokitellut YKL-luokkiin. Voutilaisen keräämää aineistoa luokitellessani kirjoitin ylös myös kysymyksen numeron, joka sillä oli Voutilaisen aineistossa, jotta pysyin perillä kysymysten oikeasta otantavälistä.

Muodostin Voutilaisen aineiston pohjalta itse oman luokittelun, sillä valmis aineisto luokitteluineen ei suoraan sopinut omaan tutkimukseeni. Voutilaisen tutkimuksessa kysymysluokat luotiin etukäteen ennen aineistonkeruuta ja asiakaspalvelupisteiden työntekijät luokittelivat kysymykset näihin ennalta luotuihin luokkiin. Tässä tutkielmassa sitä vastoin toteutin luokittelun aineistolähtöisesti. Osa luokista ei myöskään sopinut sellaisenaan käytettäväksi tutkimuksessani, esimerkiksi ”Tiedonhaku ja/tai suosittelua kirjaston aineistosta” -luokka oli liian laaja omaan tutkimukseeni, sillä halusin erotella tiedonhakuun ja suositteluun liittyvät kysymykset erikseen. Tämän lisäksi halusin laajentaa tiedonhaun ja suosittelun koskemaan myös kirjaston ulkopuolisia aineistoja. Osa luokista oli taas liian yksityiskohtaisia omaan tutkimukseeni, esimerkkinä ”Kirjaston/pajan laitetta” ja ”Asiakkaan omaa laitetta” -luokat, sillä tarkoitukseni oli selvittää vain yleisesti, kuinka paljon asiakkaat pyytävät apua minkä tahansa laitteiden kanssa.

Voutilaisen aineistoa luokitellessani havaitsin, etteivät kaikki tutkimuksessa kysymyksiä ylöskirjanneet työntekijät olleet kirjoittaneet ylös itse kysymystä, vaan esimerkiksi pelkän ennalta määritellyn kysymysluokan, johon se kuului. Osa kysymyksistä oli myös kirjoitettu epäselvästi, esimerkiksi yhdellä sanalla. Tällaisissa tilanteissa otin aina seuraavan kysymyksen, joka on luokiteltu Voutilaisen aineistossa samaan luokkaan. Esimerkiksi jos kysymys oli Voutilaisen aineistossa luokiteltu luokkaan ”Tiedonhaku ja/tai suosittelua”, mutta itse kysymystä ei ollut kirjoitettu ylös, otin seuraavan kysymyksen, joka oli luokiteltu ”Tiedonhaku ja/tai suosittelua” -luokkaan. Tällä pyrin estämään sen, etteivät tietyn tyyppiset kysymykset karsiutuneet aineistosta pois. Esimerkiksi kyseisen ”Tiedonhaku

ja/tai suosittelua” -luokan kysymys olisi voinut omassa luokittelussani olla luokiteltavissa hyvin mo-  
neen eri luokkaan, joten pelkän luokan nimen perusteella en voinut luokitella kysymystä.

Poikkeuksena voidaan todeta ”Kirjastonkäyttöä (lainaus, palautus, varaukset, kortit)” -luokka, johon  
sijoittuvia kysymyksiä ei Voutilaisen aineistossa useimmiten ollut kirjoitettu ylös, joten näiden kysy-  
mysten karsiminen olisi vääristänyt aineistoani. Jos olisin karsinut nämä kohdat pois käyttämästäni  
aineistosta, omassa luokittelussani ei olisi ollut näkyvissä lähes yhtään kysymyksiä, jotka olisivat  
koskeneet kirjastojen peruspalveluita, kuten lainaamista. Tällä luokalla oli omassa aineistossani suo-  
raan vastaava luokka ”Kirjaston palvelut ja peruskäyttö”, joten luokittelin nämä kysymykset pelkän  
luokan nimen perusteella.

On myös huomioitava se, että asiakkaan alkuperäinen kysymys on voinut olla eri, kuin se minkä  
työntekijä on kirjannut ylös. Esimerkiksi asiakas on voinut kysyä ”Onko kirjaa X saatavilla?”, jolloin  
kyseessä olisi luokittelussani ”Fyysinen paikantaminen: kirjaston aineistot” -luokka, mutta työntekijä  
on voinut kirjata kysymykseksi ”Asiakas halusi varata kirjan”, jos se oli lopputulos, johon asiakasti-  
lanteessa päädyttiin. Tällöin kysymys luokiteltaisiin luokittelussani ”Kirjaston palvelut ja perus-  
käyttö” -luokkaan. Tällaisia eroja kysymysten ylöskirjaamistavoissa en voinut valmista aineistoa  
käyttäessäni huomioida.

Luokittelin kysymykset myös aineistolajeittain molemmista aineistoista, sillä halusin vertailla sitä,  
mihin aineistolajeihin liittyen asiakkaat kohtaavat ongelmia tai tiedontarpeita. Aluksi kirjoitin va-  
paasti aineistolajit ylös sen mukaan, mikä aineistolaji kysymyksessä mainittiin. Lopuksi yhdistelin  
luokkia, esimerkiksi laulut, kappaleet, CD-levyt ja muut musiikkiin liittyvät teokset luokittelin ”Mu-  
siikki” -luokkaan. Nuotit koin tarpeelliseksi pitää omana luokkana, sillä niitä kysyttiin suhteellisen  
paljon. Kirjat ja muut kirjallisuusteokset luokittelin oman nimekkeensä alle, sillä useinkaan kysy-  
myksessä ei selvennetty, haettiinko esimerkiksi e-kirjaa vai painettua kirjaa. Luokkaan sijoittuvat  
myös nimen mukaisesti kirjallisuusteokset, jotka eivät kuitenkaan ole kirjoja, kuten sadut, runot ja  
lorut.

YKL eli Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä on aineistonluokitustapa, jota käytetään suurim-  
massa osassa suomalaisia yleisiä kirjastoja. YKL-luokka tuo tietoa siitä, minkälaisen aiheiden pa-  
rissa asiakkaat kohtaavat tiedontarpeita ja minkälainen osaaminen tai tietämys voisi olla hyödyllistä  
kirjastonhoitajilla. Käytin YKL-luokitusta, sillä kyseinen luokitus on yleinen tapa hahmottaa aihealu-  
eiden ja tieteenalojen jakautumista luokkiin kirjastoalalla. YKL-luokkien luokittelussa käytin apuna  
Fintoa ([finto.fi/ykl/fi/](http://finto.fi/ykl/fi/)) ja sivuston YKL-osiota. Käytin myös apuna Pirkanmaan kirjastojen verkko-

tietokantaa ([piki.verkkokirjasto.fi/](http://piki.verkkokirjasto.fi/)), kun etsin jonkin tietyn teoksen luokkaa. YKL-luokkia luokitellessani havaitsin, että joitain tietyn tyyppisiä kysymyksiä esiintyi suhteessa muihin kysymyksiin paljon, kuten YKL-luokkaan 8 sijoittuvia nimien alkuperää tai merkitystä koskevia kysymyksiä. Näissä tapauksissa kirjoitin Excel-taulukoihin lisätiedoiksi kyseisen YKL-alaluokan.

On huomioitava, että YKL-luokkaan 0, luokiteltiin myös lehtiä koskevat kysymykset, sillä ne sijoituvat luokkaan 05 (Yleiset kausijulkaisut). Erikoisalojen kausijulkaisut luokitellaan sekä YKL:ssä että tässä tutkimuksessa omien alojensa luokkiin, esimerkiksi kasvatustieteen alojen lehtiä koskevat kysymykset luokitellaan YKL-luokkaan 3.

Voutilaisen aineistoa luokitellessani havaitsin myös, että aineistossa esiintyi paljon tulostukseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyviä kysymyksiä. Alun perin nämä kysymykset olivat oma luokkansa, mutta koska ne olivat usein päällekkäisiä ”Avunpyyntö laitteen kanssa” -luokan kanssa, päätin merkitä kyseiset kysymykset erillismerkinnällä ”TSK”. Kävin myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston uudelleen läpi merkiten ylös kysymykset, jotka koskivat näitä osa-alueita, sillä havaitsin vasta tässä vaiheessa, että tuloksia voisi vertailla keskenään.

Lopuksi kävin luokitukseni läpi ja tarkistin, että luokittelu on johdonmukainen. Jouduin kesken luokittelun vaihtamaan luokkien nimiä, jakamaan luokkia tai yhdistämään luokkia, kun havaitsin, etteivät aiemmin käyttämäni luokat olleet sopivia. Kun olin tarkistanut jokaisen kysymyksen luokan, lasin lopuksi, kuinka paljon kuhunkin luokkaan sijoittui kysymyksiä. Pidin luokan rajana kolmea kysymystä eli jos luokassa oli vähemmän kuin kolme kysymystä, luokka poistettiin ja sen sisältämät kysymykset sijoitettiin ”Muut” -luokkaan. On huomioitava, etteivät luokkien prosenttiosuudet muodosta sataa prosenttia, sillä yksi kysymys on voitu laskea useampaan eri luokkaan. Tämä johtuu siitä, että asiakkaiden kysymykset ovat monipuolisia ja halusin saada kysymysten moninaiset ulottuvuudet esille.

Käytin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun vastauksia apuna kysymysten luokittelussa, silloin kun pelkän kysymyksen perusteella oli vaikea hahmottaa, mihin tiedontarve kohdistuu. Palvelussa kysymyksiin on myös liitetty asiasanoja, joista oli hyötyä erityisesti pohtiessani relevanttia YKL-luokkaa. Luokittelin kuitenkin luokan vain kysymyksen perusteella, vaikka annettu vastaus olisi muuttanut luokitusta. Esimerkiksi usein kysyjä tiedusteli teoksen saatavuutta, mutta vastauksessa todettiin, että kysyjän etsimä teos onkin nimeltään tai tekijältään eri kuin kysymyksessä esitettiin, jolloin se sijoituisi ”Tietty teos: identifioiminen” -luokkaan. Kysyjällä oli siis ollut objektiivisluontoinen tiedontarve, jota hän ei ollut itse tiedostanut. Rajasin tutkimuksessani kuitenkin kysymyksen luokittelun vain asiakkaan itse esittämään ja kokemaan tiedontarpeeseen.



Kaikki luokat sisälsivät laajasti kysymyksiä aiheestaan. Osa kysymyksistä oli helppoja ja yksinkertaisia, kun taas osa oli hyvin monimutkaisia ja vaati vastaajalta laajempaa selvitystä. Kaikki muodostetun luokan kysymykset käsittelevät kuitenkin samaa aihetta.

Koska todellisuudesta voidaan konstruoida useita erilaisia versioita (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006d), tulee tämän tutkimuksen luokituksiin suhtautua yhtenä selitystapana tutkittavasta kohteesta. Vaikka tutkija pyrkii rakentamaan luokituksen objektiivisesti, se on kuitenkin aina yhdenlainen tapa hahmottaa todellisuutta, ja joku toinen olisi voinut rakentaa erilaisen luokituksen. Jo pelkästään tämän tutkimuksen kirjallisuuskatsauksesta voidaan huomata, että samaan palveluun keskittyvät tutkimukset voivat rakentaa luokituksista hyvin erilaisia, eivätkä kategoriat suinkaan muodostuneet täysin yhteneviksi eri tutkimuksissa.

## 5 TULOKSET

Tässä luvussa esitän tutkimukseni tulokset. Esittelen ensin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun tulokset (alaluku 5.1) ja tämän jälkeen fyysisten asiakaspalvelupisteiden tulokset (alaluku 5.2). Näissä alaluvuissa kuvailen myös jokaisen luokan sisällön. Esitän luvussa myös esimerkkikysymyksiä jokaisesta luokasta, sillä niiden kautta luokkien erot avautuvat parhaiten. Seuraavaksi esitän havainnot liittyen tulostamiseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyvien kysymysten osuudesta aineistoissa (alaluku 5.3). Lopuksi esitän yhteenvedon vertaillen tuloksia (alaluku 5.4).

Olen sisällyttänyt alalukuihin taulukoita havainnollistamaan tuloksia. Taulukoissa esiintyvät prosentiosuudet eivät muodosta sataa prosenttia, sillä osa kysymyksistä voitiin määritellä useampaan luokkaan ja osan kysymysten osalta ei ollut mahdollista käyttää kaikkia luokkia, kuten aineistolajia tai YKL-luokkaa. Kysymysluokat on kuitenkin määritelty jokaiselle kysymykselle, vaikka kysymysluokankin osalta yksi kysymys on voinut sijoittua useampaan luokkaan. Esimerkeissä kirjaan kysymykset sellaisina kuin ne ovat Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun esitetty tai sellaisina kuin ne ovat Voutilaisen (2019b) aineistossa kirjattu ylös eli mahdollisia kirjoitusvirheitä en ole korjannut. Kysymysten liitetiedostoja, kuten kuvia, en ole kuitenkaan liittänyt mukaan.

### 5.1 Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten luokittelun tulokset

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta luokiteltiin 545 kysymystä. Seuraavissa alaluvuissa esittelen tulokset kysymysluokittain, aineistolajeittain ja YKL-luokittain. Esitän kysymyksistä myös esimerkkejä aineistosta.

#### 5.1.1 Kysymysluokat

Palvelun suurimmaksi kysymysluokaksi osoittautui ”Aihekysymys” -luokka, jonka osuus kaikista kysymyksistä oli 33,4 % (182 kpl). Aihekysymys kuvasi kysymyksiä, joissa etsittiin vastausta tai pyydettiin tietoa tietynlaiseen ongelmaan tai tiedontarpeeseen. Kysymys saattoi olla lyhyt ja nopeasti vastattava faktakysymys tai laajempi kysymys, joka vaati aiheen syvempää tuntemusta. Oleellista oli myös se, ettei kysymys ollut luokiteltavissa mihinkään muuhun käyttämäni luokkaan. Aihekysymyksiä olivat esimerkiksi seuraavat kysymykset:

1. *”Voiko käärmeen kieli olla myrkyllinen?”*
2. *”Hei! Tällainen hassu kysymys tuli illalla mieleen.. Katsoin elokuvaa, jonka olin tallentanut tallentimelleni. Lähdin käymään vessassa ja painoin pause-nappia jolloin kuva pysähtyi ja kuva jäi sellaiseksi vähän niin kuin tähteneeksi eli ääriviivat olivat ”usvaisia”. Miten se kuva voi pysäytettynä jäädä sellaiseksi. Tuntuisi että sen pitäisi olla yhtä terävä kun normaali liikkeessään. Televisiotani on mainostettu niin teräväpiirtoiseksi kuin nykyisin voi olla.”*
3. *”Saako Omanista tuoda rannalta kerättyjä simpukoita Suomeen? Lisäkysymys: Onko säännös maa- tai simpukkakohtainen, vai onko asiasta jotain yleispätevää kansainvälistä sääntöä?”*
4. *”Mitä nämä ovat, ehkä tulleet saunaan puiden mukana. Kuvattu yksinkertaisella mikroskoopilla. Olisivatko haitallisia, vain muutama oli elossa.”*  
(Kysymyksen liitteenä oli kuva hyönteisistä)

Aihekysymyksiä on mielekästä tarkastella YKL-luokittain. Suurin osa eli 23,1 % (42 kpl) aihekysymyksistä käsitteli historiaa (YKL-luokka 9). Toiseksi suurin osa eli 22 % (40 kpl) käsitteli kaunokirjallisuutta, kirjallisuustiedettä ja kielitiedettä (YKL-luokka 8). Kolmanneksi suurin osa eli 19,2 % (35 kpl) koski yhteiskuntaa (YKL-luokka 3). Neljänneksi eniten eli 17,6 % (32 kpl) kysymyksiä kysyttiin koskien tekniikkaa, teollisuutta, käsitöitä, maa- ja metsätaloutta, kotitaloutta, liiketaloutta tai liikennettä (YKL-luokka 6). Viidenneksi eniten kysyjä kiinnosti luonnontieteet, matematiikka ja lääketiede (YKL-luokka 5), johon sijoittui 16,5 % (30 kpl) kysymyksistä. Kuudenneksi sijoittui taiteet ja liikunta (YKL-luokka 7), joita käsitteli 9,3 % (17 kpl) kysymyksistä. Yleisteoksia, kirja-alaa, kirjastotoimea, yleistä kulttuuripolitiikkaa ja joukkotiedotusta (YKL-luokka 0) koskevia kysymyksiä löytyi 6 % (11 kpl). Uskontoa (YKL-luokka 2) koskevia kysymyksiä löytyi 2,8 % (5 kpl). Vain 1,1 % (2 kpl) kysymyksistä koski maantiedettä, matkoja tai kansatiedettä (YKL-luokka 4) ja vain 0,6 % (1 kpl) kysymyksistä käsitteli joko filosofiaa, psykologiaa tai rajatietoa (YKL-luokka 1).

Yhtä paljon kysymyksiä sijoittui ”Tietty teos: identifioiminen” ja ”Tietty teos: saavutettavuus” -luokkiin. Käsittelen ensin ”Tietty teos: identifioiminen” -luokkaa, johon sijoittui 14,7 % (80 kpl) kysymyksistä. Tähän luokkaan sisältyi kysymyksiä, joissa kirjastonhoitajaa pyydettiin tunnistamaan teos sen kuvailtujen piirteiden pohjalta. Kysyjällä saattoi olla muistikuvia teoksen juonesta, päähenkilöistä, kannesta tai muista tekijöistä. Teos oli usein muukin kuin kirja, kuten musiikkikappale. Luokittelin tähän luokkaan esimerkiksi seuraavat kysymykset:

1. *"Haluaisin löytää satukirjan, jota lapsena luin mummolassa, mutta joka on hävinnyt sittemmin. En muista kirjan nimeä, enkä kirjoittajaa. Olisiko kirjan nimessä ollut sana kivi? Oli joko suomalainen tai suomennettu (ehkä ruotsalainen). 60-80-luvulta? Kirja oli aika ohut, suorakaiteen muotoinen. Kirja kertoi metsän hengistä, kivistä, kuusista. Kiviin oli piirretty sisälle ihminen/henki. Kirjassa oli värikuvitus. Kirjan värit olivat tummansinivoittoinen. Muutenkin värit olivat tummat. Olisi hienoa löytää kirja uudelleen :)"*
2. *"Kyseessä on vanha koululaulu, jota äitini on laulanut kansakoulussa 30-luvulla. Sitä äiti lauloi myös meille lapsille. Nyt laulu tuli mieleen, mutta sen nimi ja alkusanat "puuttuvat"! Tällöisiä säkeitä muistui:*

*..laskut, kun laskee ja läksyt, kun lukee, silloin se koulussa luistaa! Kiitokset saapi ken korvat ja kasvot, kynnetkin siistiä muistaa! Ken taas on laiska koulutöissä - kuule, kerron mä moista - murheisin mielin katsella saapi, nollia vihkoloista..*

*Laulun sävel kyllä pyörii mielessä, mutta sanoista puutetta! Äitini tosin epäilee, olisiko laulu hänen opettajansa tekemä ja täten ei löytyisi mistään? Olemme etsineet sitä netistä ja kirjastosta. Toivotaan, että löytyisi vastaus "korvamatoomme"!"*

"Tietty teos: identifioiminen" -luokan kysymyksiä voidaan edelleen tarkastella aineistolajeittain. Kysymyksistä 68,8 % (55 kpl) koski kirjoja tai muita kirjallisuusteoksia. Runoja esiintyi suhteellisen paljon tässä luokassa. Niiden osuus kirjallisuusteoksista oli jopa 25,5 % (14 kpl). Lauluja ja muuta musiikkia koski 18,8 % (15 kpl) kysymyksistä ja elokuvia, sarjoja, TV-ohjelmia tai muita DVD:itä koski 8,8 % (7 kpl) kysymyksistä. Muita aineistolajeja koski 6,3 % (5 kpl) kysymyksistä. Muihin aineistolajeihin sisältyi muun muassa yksi maalaus, joka pyydettiin tunnistamaan ja josta löytyi kuva kysymyksen liitteenä.

Yhtä paljon kysymyksiä sisältyi "Tietty teos: saavutettavuus" -luokkaan eli 14,7 % (80 kpl). Luokan nimen mukaisesti kysymyksissä tiedusteltiin jonkin teoksen saatavuutta. Teoksen ei tarvinnut olla kirjaston kokoelmassa, vaan se saattoi olla myös esimerkiksi verkossa. Seuraavat kysymykset toimivat esimerkkeinä:

1. *"Löytyykö tänäpäivänä enään mistään lasten opetusvideota "Matti löytää kirjaston"? Olen yrittänyt kaikkialta netin syövereistä etsiä tuloksetta."*
2. *"Mistä löytyisi Seura-lehden vuoden 1948 vuosikerta?"*

"Tietty teos: saavutettavuus" -luokan jakautumista voidaan tarkastella aineistolajeittain. Kysymyksistä 38,8 % (31 kpl) koski kirjoja ja muita kirjallisuusteoksia. Näistä runoja oli 25,8 % (8 kpl). 32,5 % (26 kpl) koski musiikkia (sisältäen nuotit). Musiikkikysymykset liittyivät erityisesti laulun sanojen tai nuottien löytämiseen eli itse äänitteitä kyseltiin vähemmän. Elokuvia, sarjoja, TV-ohjelmia tai

muita DVD:itä koski 13,8 % (11 kpl) kysymyksistä. Lehtiä koski 12,5 % (10 kpl) ja muita aineistolajeja koski 7,5 % (6 kpl) kysymyksistä.

Neljänneksi suurin luokka oli ”Suositus/lista”, joka keräsi 11,7 % (64 kpl) kysymyksistä. Luokkaan sijoituivat kysymykset, joissa pyydettiin suositteluun tai listaamaan teoksia tietystä aiheesta. Esimerkkinä toimivat seuraavat kaksi kysymystä:

1. *”Olemme muuttamassa paikkakunnalta toiselle, ja etsin leikki-ikäiselle lapsellemme kirjoja tai lastenohjelmia, joissa muutetaan, jotta voisin käsitellä asiaa helpommin hänen kanssaan. Osaisitko auttaa?”*
2. *”Hei! Haluaisin tietää, millaisia lastenkirjoja on kirjoitettu vanhemman psyykkisestä sairastumisesta. Erityisesti kuvakirjat kiinnostavat.”*

Luokan kysymysten jakautumista voidaan tarkastella sen perusteella, mitä teoksia kirjastonhoitajaa pyydettiin suositteluun tai listaamaan. Yhdessä kysymyksessä saatettiin pyytää suositteluun yhtä tai useampaa aineistolajia tai aineistolajia ei välttämättä tarkennettu ollenkaan. Jos kysyjä ei ollut määritellyt tarkemmin aineistolajia, hän pyysi kysymyksessään tietoa tietystä aiheesta. Kysymys erosi kuitenkin aihekysymyksestä siten, ettei kirjastonhoitajan oletettu etsivän vastausta mihinkään kysymykseen, vaan hänen tuli listata teoksia tai paikkoja, kuten verkkosivuja, joista löytyi tietoa aiheesta.

Ylivoimaisesti eniten kirjastonhoitajia pyydettiin suositteluun tai listaamaan kirjoja ja muita kirjallisuusteoksia. Näiden pyyntöjen osuus kaikista luokan kysymyksistä oli jopa 81,3 % (52 kpl). Toiseksi eniten pyynnöt liittyivät muihin teoksiin tai aineistolajia ei tarkemmin määritely. Näiden pyyntöjen osuus oli 20,3 % (13 kpl). Muihin teoksiin sisältyi esimerkiksi tutkimuksia, tilastoja, tietokantoja ja pelejä. Verkkolähteiden osuus oli 6,3 % (4 kpl). Elokuviin, sarjojen, TV-ohjelmien ja muiden DVD:iden osuus oli 4,7 % (3 kpl). Musiikkia pyydettiin suositteluun vain yhdessä kysymyksessä, jolloin osuudeksi kaikista kysymyksistä muodostui 1,6 %.

Viidenneksi eniten kysymyksiä keräsi ”Kirjaston palvelut ja peruskäyttö” -luokka, jonka osuus oli 10,6 % (58 kpl). Tämän luokan kysymykset koskivat kirjaston peruspalveluita, kuten esimerkiksi aineiston lainaamista, varaamista, kirjastokortteja, PIN-koodeja tai kirjaston tapahtumia. Tähän luokkaan sijoittui paljon kysymyksiä, joita ei voinut tai ollut tarpeen luokitella YKL-luokan tai aineistolajin mukaan. Esimerkiksi seuraavat kysymykset sijoituivat kyseiseen luokkaan:

1. *”Voiko alaikäiselle lapselle hankkia kirjastokortin kunnassa, silloin kun lapsi on kirjoilla ja asuu eri paikkakunnalla?”*

2. *"Minulla lähtee viivakoodi kirjastokortista pois, sen kelmun mukana. Pitääkö minun tilata uusi kirjastokortti nyt?"*

Kuudenneksi eniten kysymyksiä sijoittui ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokkaan, jonka osuus kaikista kysymyksistä oli 10,5 % (57 kpl). Luokka oli kysymyksineen hyvin monipuolinen. Se sisälsi esimerkiksi nopeasti vastattavia kysymyksiä, kuten onko jokin teos suomennettu tai kuka on teoksen kirjailija. Poikkeuksena oli se, ettei tähän luokkaan sijoittunut kysymyksiä, joissa pyydettiin tunnistamaan teos, sillä ne lukeutuivat luokkaan ”Tietty teos: identifioiminen”. Tämän lisäksi luokka sisälsi myös laajoja ja syvempää tiedonhakuja vaativia kysymyksiä. Laajat kysymykset olivat ”Aihe kysymys” -luokan rajamailla, mutta erotuksena oli se, että tässä luokassa kysymykset koskivat nimen omaan jotakin teosta, kuten televisio-ohjelmaa. Nopeista kysymyksistä on alla esimerkkinä kysymys 1 ja laajoista kysymyksistä ovat esimerkkeinä alla olevat kysymykset 2 ja 3:

1. *"Mikä on Charles Dickensin alkuperäisen kirjan nimi, joka suomennettu nimellä "Älä rakasta minua vielä"?"*
2. *"Tietääkö Wheel of Fortunessa/Onnenpyörässä juontaja tehtävien ratkaisut etukäteen?"*
3. *"Minkä takia sarjaa "Turtles - teinimutanttininjakilpikonnat" ei ole enää pitkään aikaan esitetty Suomen televisiossa? Entä miksi sarjaa ei ole julkaistu dvd:nä Suomessa? Tarkoitin siis vuosina 1987-1996 tuotettua sarjaa. Olen kuullut tähän sellaisia selityksiä, että nykyajan lapset pitävät sellaisista piirretyistä, joissa on paljon väkivaltaa, ja Turtleseissa sitä on suhteellisen vähän. Muistelen myös lukeneeni jostakin, että sarjaa ei ole myöskään esitetty pitkään aikaan Yhdysvalloissakaan. Onkohan laitettu esityskieltoon jostain syystä?"*

”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokan kysymyksiä voidaan eritellä aineistolajeittain. Eniten tietoja tiedusteltiin kirjoista ja muista kirjallisuusteoksista, joiden osuus kaikista luokan kysymyksistä oli 49,1 % (28 kpl). Runoista tiedusteltiin tietoja näistä kahdeksassa kysymyksessä, joiden osuudeksi muodostui 28,6 %. Musiikin osuus oli 24,6 % (14 kpl). Elokuvien, videoiden, sarjojen, TV-ohjelmien ja muiden DVD:iden osuus oli 15,8 % (9 kpl). Sekä lehdet että maalaukset keräsivät molemmat erikseen 5,3 % (3 kpl) kysymyksistä. Yksi kysymys koski e-aineistoja, joiden osuudeksi muodostui 1,8 %.

Seitsemänneksi eniten kysymyksiä sisältyi ”Kirjastot yleisesti” -luokkaan. Tämä luokka keräsi 3,5 % (19 kpl) kysymyksistä. Näissä kysymyksissä tiedusteltiin kirjastojen toiminnasta yleisesti jotakin asiaa. Kysymykset eivät siis koskeneet minkään tietyn kirjaston peruspalveluita, kuten kirjastokortin hankkimista, vaan kaikkia kirjastoja yleisesti tai jotakin kaikille kirjastoille ominaista asiaa, kuten luokitusjärjestelmää. Tätä luokkaa kuvaavat esimerkiksi seuraavat kysymykset:

1. *”Miksi Helsingissä on käytössä eri kirjastoluokitus kuin muualla Suomessa? Ollaanko pääkaupungissa siirtymässä yhtenäiseen kansalliseen järjestelmään?”*
2. *”onko rasismi kielletty kirjastossa”*

Kahdeksanneksi eniten kysymyksiä sijoittui ”Kirjaston aineistot” -luokkaan. Luokan osuus koko aineistosta oli 2,2 % (12 kpl). Tämän luokan kysymykset koskivat kirjastojen aineistoja yleisesti eli kysymyksessä ei ollut tietty teos, eikä kirjastonhoitajaa pyydetty suosittelemaan tai listaamaan teoksia. Esimerkkinä luokasta ovat seuraavat kysymykset:

1. *”Kirjoitan koulutehtävänä raporttia videopelien roolista kirjastoissa. Haluaisin tiedustella milloin videopelit on laajamittaisemmin otettu osaksi kirjastojen kokoelmia? Lisäksi haluaisin tietää, saako jostain selvitettyä tiettyjen kirjastojen pelikokoelmien kappalemääriä? tilastot.kirjastot(.)fi-sivuston hakukoneessa peleille ei ole omaa luokkaansa vaan ne kuuluvat ilmeisesti luokkaan 'muut aineistot', joka jättää liikaa arvailun varaa lukumääristä.”*
2. *”Kirjastojen aliarvostetuin aineisto, eli mitä lainataan vähiten?”*

En nähnyt tarpeelliseksi laskea prosenttiosuuksia eri aineistolajeille, sillä luokka oli suhteellisen pieni ja luokka oli aineistolajeiltaan hyvin monipuolinen. ”Kirjaston aineistot” -luokasta löytyi viisi kysymystä kirjoista ja kolme kysymystä lehdistä. Jokaisesta seuraavasta aineistolajista löytyi yksi kysymys: esineet, dokumentit, pelit, e-aineistot, musiikki ja lainaustilastot.

Yhdeksänneksi eniten kysymyksiä keräsi ”Muut” -luokka. Tähän luokkaan sijoittui 2 % (11 kpl) kysymyksistä. Sisällytin luokkaan kysymykset, joita ei ollut luokiteltavissa muihin luokkiin tai jotka eivät täyttäneet kolmen kysymyksen vähimmäismäärää, jonka olin määritellyt perusteeksi muodostaa uusi luokka. Luokkaan sijoittui esimerkiksi kaksi kysymystä, joissa haettiin työpaikkaa kirjastosta sekä kaksi kysymystä, joissa tiedusteltiin tietoja jonkin teoksen (pois lukien kirjat) tekijästä (sanoittajasta ja muusikosta). Kahdessa kysymyksessä kirjastoon tarjottiin lahjoituksia. Kaksi kysymystä koski palautetta. Toisessa annettiin palautetta kirjastolle ja toisessa pyydettiin palautetta omaan tekstiin. Luokasta löytyi myös esimerkiksi yksi kysymys, joka koski asiointineuvontaa. Kyseinen kysymys toimii esimerkkinä luokasta:

1. *”Hei! Kun kaksi täysi-ikäistä sukulaista (vaikka äiti ja tytär) haluavat vaihtaa sukunimensä esivanhempien sukunimeen, täyttävätkö molemmat oman hakukaavakkeen vai voivatko he hakea samalla lomakkeella? Lomakkeessa on tilaa useammalle henkilölle, mutta tietoa siitä koskeeko yhteinen hakuprosessi vain huoltajia ja heidän lapsiaan ei ole. Mikäli yhteisellä lomakkeella haetaan, onko muutosmaksu kertaa yksi vai kaksi?”*

Kymmenenneksi eniten kysymyksiä sijoittui ”Tietoa kirjailijasta tai hänen teoksistaan” -luokkaan, johon sisältyi 1,7 % (9 kpl) kysymyksistä. Luokan kysymyksissä tiedusteltiin nimen mukaisesti jostakin kirjailijasta tietoa, kuten nimen oikeaa kirjoitusasua, tai tietoa hänen teoksistaan yleisesti, kuten häneltä seuraavaksi ilmestyvää teosta. Osa kysymyksistä oli myös hankalampia, esimerkiksi kysymyksessä saatettiin pyytää tietoa kirjailijan lapsuudesta. ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokka oli osittain lähellä osaa tämän luokan kysymyksistä, mutta oleellinen erotus luokkien välillä oli se, ettei kysymyksessä keskitytty mihinkään tiettyyn teokseen, vaan kysymys painottui tiettyyn kirjailijaan ja hänen teoksiinsa yleisesti. Esimerkkinä luokasta ovat seuraavat kysymykset:

1. *”Hei! Käännöstyössä tuli vastaan yhdysvaltalaisen kirjailijan O. Henryn eli William Sydney Porterin romaani Cabbages and Kings. Onko teosta suomennettu eli onko sille suomenkielistä nimeä? Ja käytetäänkö kirjailijasta yleisemmin tuota taiteilijanimeä O. Henry vai oikeaa nimeä? Kiitos jo etukäteen!”*  
(On otettava huomioon, että kysymyksessä ensin esitetty kysymys sijoittui luokkaan ”Tietty teos: tietoa teoksesta” edellisessä kappaleessa mainituin perustein ja jälkimmäinen kysymys sijoittui kyseessä olevaan ”Tietoa kirjailijasta tai hänen teoksistaan” -luokkaan.)
2. *”Osaatko sanoa ,tuleeko Nele Neuhausilta lisää suomennettuja rikosromaneja?”*

Yhdenneksitoista eniten kysymyksiä keräsi ”Käännös/Suomennos” -luokka, johon sijoittui 1,5 % (8 kpl) kysymyksistä. Luokka jakautui kahteen alaluokkaan. Alaluokka A:ssa (Oma käännös) oli oleellista se, että kirjastonhoitajan tuli itse kääntää tai suomentaa jokin sana tai lause. Sillä ei ollut merkitystä, käyttikö kirjastonhoitaja sanakirjoja apuna. Tämä alaluokka keräsi kolme kysymystä. Toinen alaluokka B (Lainaukset) koski tietyn suomennetun sitaatin alkuperäistä muotoa tai alkuperäisen muodon suomennosta. Alaluokassa oli oleellista se, ettei kirjastonhoitajan tarvinnut itse suomentaa tai kääntää lainausta. Tähän alaluokkaan sijoittui viisi kysymystä. Alaluokasta A toimii esimerkkinä alla kysymys 1 ja alaluokasta B toimii esimerkkinä alla kysymys 2:

1. *”Haluaisin tietää mikä on oikeaoppinen latinankielinen nimitys linnunpöntölle (ruots. fågelholk, engl. nest box)?”* (Alaluokka A: Oma käännös)
2. *”Hei! Aiheena Aristoteleen Retoriikka II, ethos, luku 12 tai 13 (luulisin). Miten on suomennettu tämä englanninkielinen lainaus:*

*”As for Men in their Prime, clearly we shall find that they have a character between that of the young and that of the old, free from the extremes of either. They have neither that excess of confidence which amounts to rashness, nor too much timidity, but the right amount of each. They neither trust everybody nor distrust everybody, but judge people correctly.”*

*Kiitos jo etukäteen tästä ihanasta palvelusta!”* (Alaluokka B: Lainaukset)



Pääluokkaan ei siis sijoittunut kysymyksiä, joissa kysyttiin jonkin teoksen suomennettua tai alkuperäistä nimeä, sillä nämä kysymykset sijoittuivat ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokkaan. Koska pääluokka keräsi kuitenkin yhteensä vain kahdeksan kysymystä, en nähnyt tarpeelliseksi jaotella näitä alaluokkia erikseen taulukossa 3.

Kahdenneksitoista eniten kysymyksiä keräsi ”Tiedonhaun opetus” -luokka, jonka osuus aineistosta oli 1,3 % (7 kpl). Luokan kysymyksissä pyydettiin apua siihen, miten tietoa tai aineistoa voi etsiä jostakin aiheesta. Kirjastonhoitaja ei siis etsinyt vastausta, vaan hän opasti kysyjää, miten hän voi itse etsiä vastauksia tiedontarpeisiinsa. Vastauksiin liittyi usein tietokannasta hakemisen opettamista, kuten hakuoperaattoreiden käytön avaamista tai relevanttien hakusanojen valitsemista. Tietokannan ei tarvinnut olla kirjaston ylläpitämä tietokanta. Tällaisia piirteitä saattoi liittyä vastaukseen myös, vaikka kysyjä ei olisi pyytänyt opastusta tiedonhakuun. Sijoitinkin kysymykset tähän luokkaan vain, jos kysyjä nimenomaan suoraan pyysi apua tiedonhakuun, sillä tarkoitus oli luokitella kysymyksiä eikä vastauksia. Alla oleva kysymys on esimerkki luokasta:

1. *”Hei! Etsin vanhalle äidilleni isotekstisiä romaaneja. Eikö täältä pysty hakemaan sillä hakusanalla, että saisi kaikki isotekstiset esiin? Kun en tiedä kenen kirjailijoiden kirjoja on isotekstisenä, niin hankalaa hakea.”*

Kolmastoista sija jakaantui kolmen eri luokan kesken. Luokat olivat ”Avunpyyntö laitteen kanssa”, ”Sitaatin tarkistus” ja ”Arkistokysymys”. Näiden jokaisen luokan osuus erikseen koko aineistosta oli 0,9 % (5 kpl). Esittelen ensimmäisenä ”Avunpyyntö laitteen kanssa” -luokan. Kaikki luokan kysymykset liittyivät asiakkaiden omiin laitteisiin. Osa kysymyksistä liittyi kirjastoihin, siten että esimerkiksi lainatun e-kirjan lukemisessa omalla lukulaitteella ilmeni ongelmia tai kirjastosta lainattu DVD ei näkynyt omalla DVD-laitteella. Osa kysymyksistä ei liittynyt kirjastoihin millään tavalla. Esimerkiksi seuraava kysymys sijoittui luokkaan:

1. *”Hei Tarviiko smart-tv (Sony KD--55XF7596) tietoturva-ohjelman (esim.F-SECURE) kuten tietokoneet ja puhelimet.”*

”Sitaatin tarkistus” -luokkaan sisältyivät kysymykset, joissa kysyjällä oli jokin sitaatti, johon hän kaipasi esimerkiksi sivunumeroa tai sen oikeaa kirjoitusasua alkuperäisestä teoksesta. Luokka oli osittain lähellä ”Käännös/Suomennos” -luokan osiota B eli ”Lainaukset”. Päätin kuitenkin sijoittaa kielestä toiseen muuntamiset omaksi luokakseen tarkoitukseni selvittää, kuinka usein asiakkaat kaipaavat käännösapua. ”Sitaatin tarkistus” -luokan kysymyksistä neljä koski kirjoja tai runoja ja yksi koski elokuvaa tai sarjaa. Luokkaan sisältyi esimerkiksi seuraava kysymys:

1. *"Hei, Mistä teoksesta ja miltä sivulta seuraavat Nietzschen lainaukset mahtavat olla?"*

*"...en tiedä miten voisin kyllin vakavasti neuvoa kaikkia hengekkäitä luonteita pidättäytymään alkoholista. Vesi riittää..."*

*"Jos (te ette) halua pitää omaa kärsimystänne hetkeäkään vaivoinanne, ja jos te torjutte aina jo etäältä kaiken mahdollisen onnettomuuden, jos kärsimys ja mielenmurre yleensä tuntuu teistä pahalta, vihattavalta, tuhottavalta, olemassaolon tahralta: silloin teillä on (sydämässänne) mukavuuden uskonto!"*

*Epäilen Antikristusta, mutta kaipaisin asialle vahvistusta."*

"Arkistokysymys" -luokkaan sijoittuivat kysymykset, jotka olisivat saattaneet sopia paremmin arkistonhoitajalle kuin kirjastonhoitajalle vastattaviksi. Kysymyksissä etsittiin tietoa, joka perinteisesti löytyy arkistosta, tai tietynlaista arkistoa. Esimerkiksi seuraava kysymys kuului tähän luokkaan:

1. *"Eräs asiakkaamme haluaisi tietää onko jossain arkistoa, josta löytyisi omistajan nimen perusteella missä sotahevonen "palveli" sodan aikana?"*

Neljästoista sija jakaantui kolmen luokan kesken. Luokat olivat "Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu", "Hankintaehdotus" ja "Kuluttajan avustaminen". Jokaisen luokan osuus erikseen koko aineistosta oli 0,7 % (4 kpl). Esittelen ensimmäisenä "Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu" -luokan. Luokan kysymykset koskivat nimenomaan kyseistä palvelua. Esimerkiksi alla oleva kysymys kuului tähän luokkaan:

1. *"Jätättekö ikinä vastaamatta kysymyksiin, esim. sopimattomiin?"*

"Hankintaehdotus" -luokka sisälsi nimenomaan nimekkeitä, joita toivottiin hankittavaksi kirjaston kokoelmiin. Luokasta löytyi esimerkiksi seuraava kysymys:

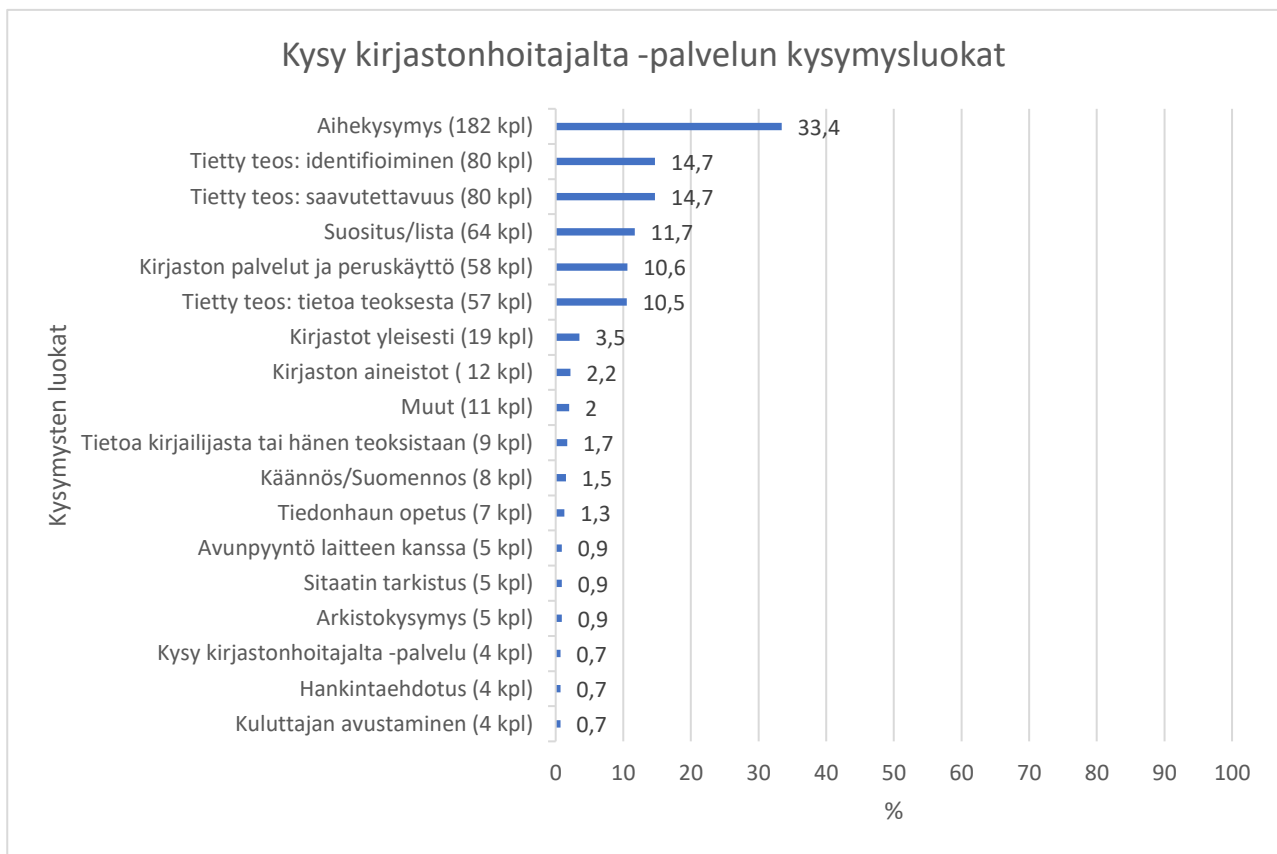
1. *"Saako teille esittää toiveita uusien kirjojen hankinnasta? Löytyykö valikoimista tai onko mahdollista hakea The subtle power of spiritual abuse?"*

"Kuluttajan avustaminen" -luokassa kysymys liittyi selkeästi ostotarpeeseen tai ostoaikeseen. Kirjastonhoitajaa saatettiin pyytää avuksi jonkin tuotteen myyntipaikan etsimisessä tai muuten avustamaan ostoprosessissa. Esimerkkinä luokasta on seuraava kysymys:

1. ”Kuulin että älypuhelimeen voi ostaa sellaisen kalvon, joka estää muita näkemästä mitä puhelimen näytöllä on, niin, että näytöllä olevan näkee vain puhelimen käyttäjä. Millä nimellä tällainen kalvo tunnetaan? Mistä sellaisen voi ostaa? Asiaa on vaikea hakea googlesta koska kalvon nimi englanniksi ja suomeksi uupuu.”

(On otettava huomioon, että tämä kysymys sisältyi osittain myös ”Käännös/Suomenos” -luokan alaluokkaan ”Oma käännös”, sillä kirjastonhoitajan tuli myös etsiä kalvon nimi sekä englanniksi että suomeksi.)

Tässä alaluvussa olen jaotellut kysymysluokkien jakautumista edelleen YKL-luokkien tai aineistolajien mukaan. Kaikkia kysymysluokkia ei ole ollut mielekästä tarkastella molempien osalta tai välttämättä kummankaan osalta. Raportoidut prosenttiosuudet eivät muodosta täyttä sataa prosenttia, sillä yksi kysymys on voinut kuulua useampaan luokkaan. Kysymysluokkien jakautuminen kappalemääriltään ja prosenttiosuuksittain on havainnollistettu taulukossa 3.



Taulukko 3. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysluokkien kappalemäärät ja prosenttiosuudet. (n 545).

### 5.1.2 Kysymysten jakautuminen aineistolajeittain

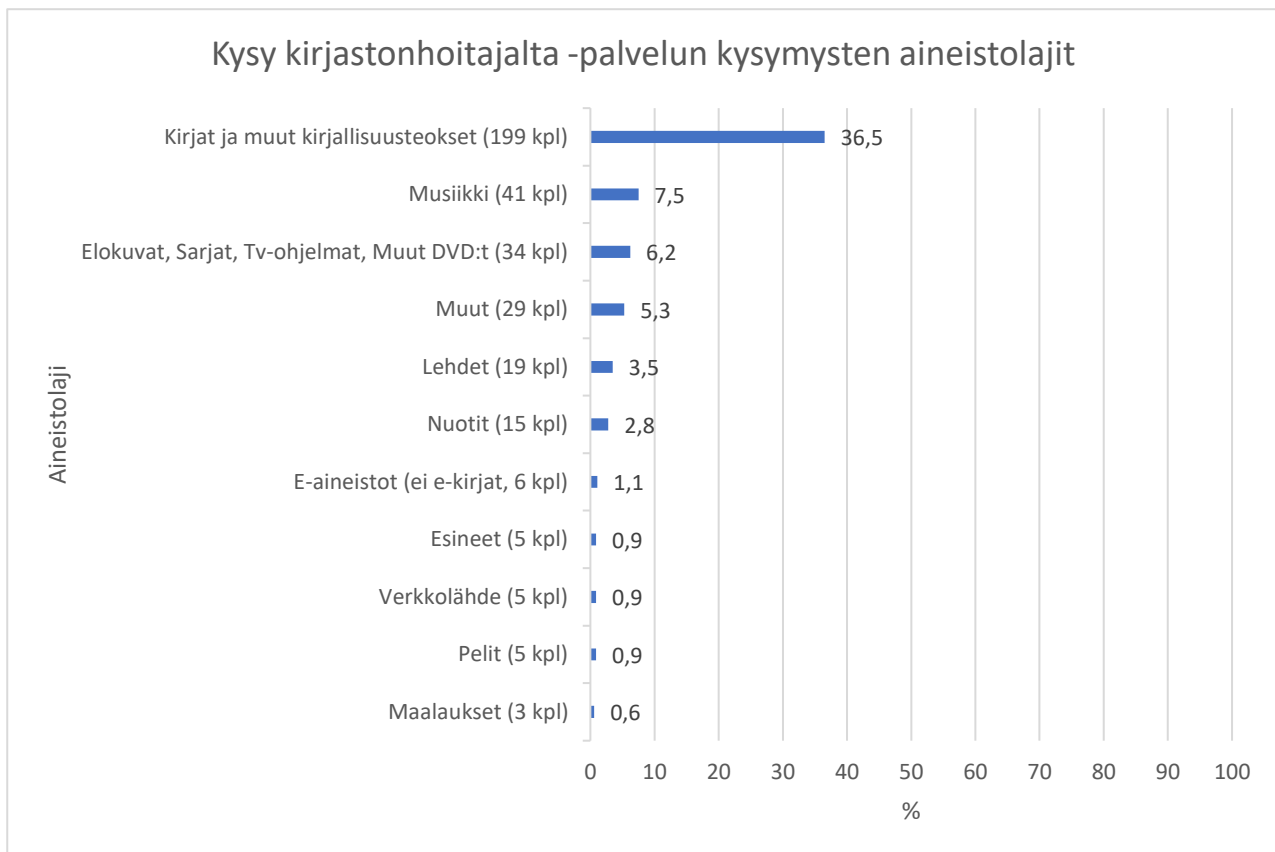
Seuraavaksi esitän kaikkien Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten jakautumisen aineistolajeittain. Monet kysymykset olivat sellaisia, että niihin voitiin vastata nettilähteiden, kirjojen tai monen muunlaisen aineiston pohjalta. Luokittelin kuitenkin kysymykselle aineistolajin vain siinä tapauksessa, jos kysymyksessä oli selkeästi määritelty, millaista aineistoa etsittiin tai jos se muuten oli suoraan pääteltävissä kysymyksestä. Esimerkiksi jos asiakas oli kirjoittanut ulkomuistista runonpätjän ja kysyi, mikä teos on kyseessä, määrittelin aineistolajiksi ”Kirjat ja muut kirjallisuusteokset: runot”. Tästä syystä taulukon osuudet eivät muodosta sataa prosenttia, sillä kaikkia kysymyksiä ei ollut mahdollista luokitella aineistolajin mukaan.

Kysymyksissä esiintyi useita erilaisia esineitä. Jos kysymys koski nimenomaan kirjaston kokoelmiin kuuluvia esineitä tai jos kysymyksessä tiedusteltiin, löytyykö joitain esineitä, kuten nauhureita, kokoelmasta, luokittelin kysymyksen ”Esineet” -luokkaan. Toisin sanoen, jos asiakas kysyi vaikkapa Linnanmäen karusellista tietoja, en luokitellut kysymystä esineisiin.

Ylivoimaisesti eniten palveluun lähetetyt kysymykset koskivat kirjoja ja muita kirjallisuusteoksia. Näiden kysymysten osuus koko aineistosta oli 36,5 % (199 kpl). Kirjat ja muut kirjallisuusteokset sisälsivät runoja 14,1 % (28 kpl), e-kirjoja 6 % (12 kpl) ja äänikirjoja 3 % (6 kpl). Kirjojen ja muiden kirjallisuusteosten jakautumista voidaan tarkastella myös jakamalla kysymykset kaunokirjallisuuteen ja tietokirjallisuuteen. Kaunokirjallisuutta koski tämän luokan kysymyksistä 60,3 % (120 kpl) ja tietokirjallisuutta koski 20,6 % (41 kpl). Osassa kysymyksistä ei tullut ilmi, oliko teos kauno- vai tietokirjallisuutta, eikä teos ollut löydettävissä hakukoneen tai kirjaston tietokannan kautta, jotta olisin voinut tarkistaa asian. Osa kysymyksistä taas koski molempia lajeja.

Musiikkia koskevia kysymyksiä oli koko aineistosta 7,5 % (41 kpl). Jos musiikkiaineistoon laskettiin nuotit mukaan, osuudeksi muodostui 10,3 %. Elokuvia, sarjoja, TV-ohjelmia tai muita DVD:itä koski 6,2 % (34 kpl) kysymyksistä. Muihin aineistolajeihin liittyviä kysymyksiä oli 5,3 % (29 kpl). Kyseisen luokan kysymykset koskivat hyvin monipuolisesti erilaisia aineistolajeja. Kysymyksissä tiedusteltiin esimerkiksi arkistolähteitä, maalauksia, opinnäytteitä, kuvia, tilastoja, neuleohjeita, luentosarjoja, kursseja, sanontoja, työpiirustuksia, kirjallisuusluetteloita ja lainaustilastoja. Nämä aineistolajit eivät kuitenkaan täyttäneet uuden luokan minimivaatimusta eli ne eivät tulleet mainituiksi vähintään kolmessa kysymyksessä.

Lehdet muodostivat aineistosta 3,5 % (19 kpl) ja nuotit 2,8 % (15 kpl). E-aineistot (pois lukien e-kirjat) mainittiin 1,1 %:ssa (6 kpl) kysymyksistä. Esineet, verkkolähteet ja pelit mainittiin kaikki erikseen 0,9 %:ssa (5 kpl) kysymyksistä. Maalauksia koski 0,6 % (3 kpl) kysymyksistä. Aineistolajien jakautuminen palveluun lähetetyissä kysymyksissä on esitetty alla taulukossa 4.

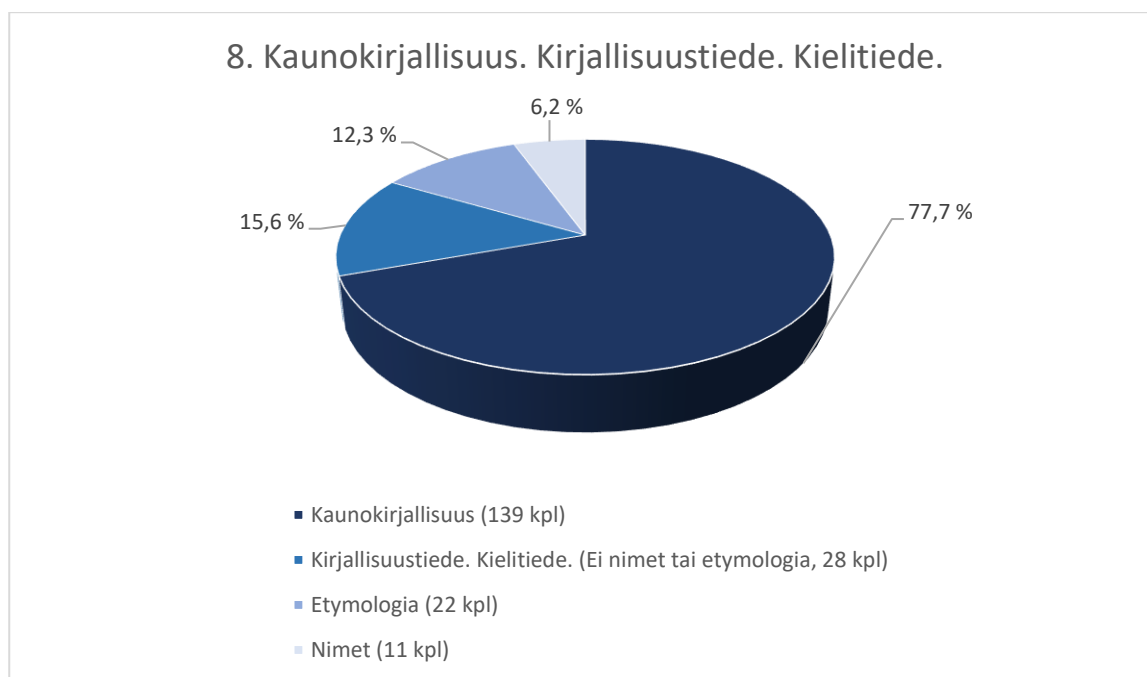


Taulukko 4. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten jakautuminen aineistolajeittain. (n 545).

### 5.1.3 Kysymysten jakautuminen YKL-luokkiin

Suurin osa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyksistä koski YKL-luokkaa 8 eli kaunokirjallisuutta, kirjallisuustiedettä ja kielitiedettä. Tähän luokkaan lukeutui 32,8 % (179 kpl) kysymyksistä. Kaunokirjallisuuden osuus tästä YKL-luokasta oli suuri. Koska elokuvat ovat fiktiota, myös ne luokitellaan YKL:ssä ja tässä tutkimuksessa kaunokirjallisuuteen. Tästä syystä tässä esitetty kaunokirjallisuuden lukema poikkeaa aiemmin aineistolajien jakaumia tarkastelevassa alaluvussa esitetystä kaunokirjallisuuden lukemasta. Jopa 77,7 % (139 kpl) luokan kysymyksistä koski kaunokirjallisuutta. Etymologiaan eli sanojen alkuperään tai merkitykseen liittyviä kysymyksiä esiintyi suhteellisen paljon. Niiden osuus YKL-luokasta 8 oli 12,3 % (22 kpl). Nimien tarkoitusta, alkuperää tai muuten nimiä koskevia kysymyksiä oli myös suhteellisen paljon, 6,2 % (11 kpl) koko luokasta. Nimikysymyksistä

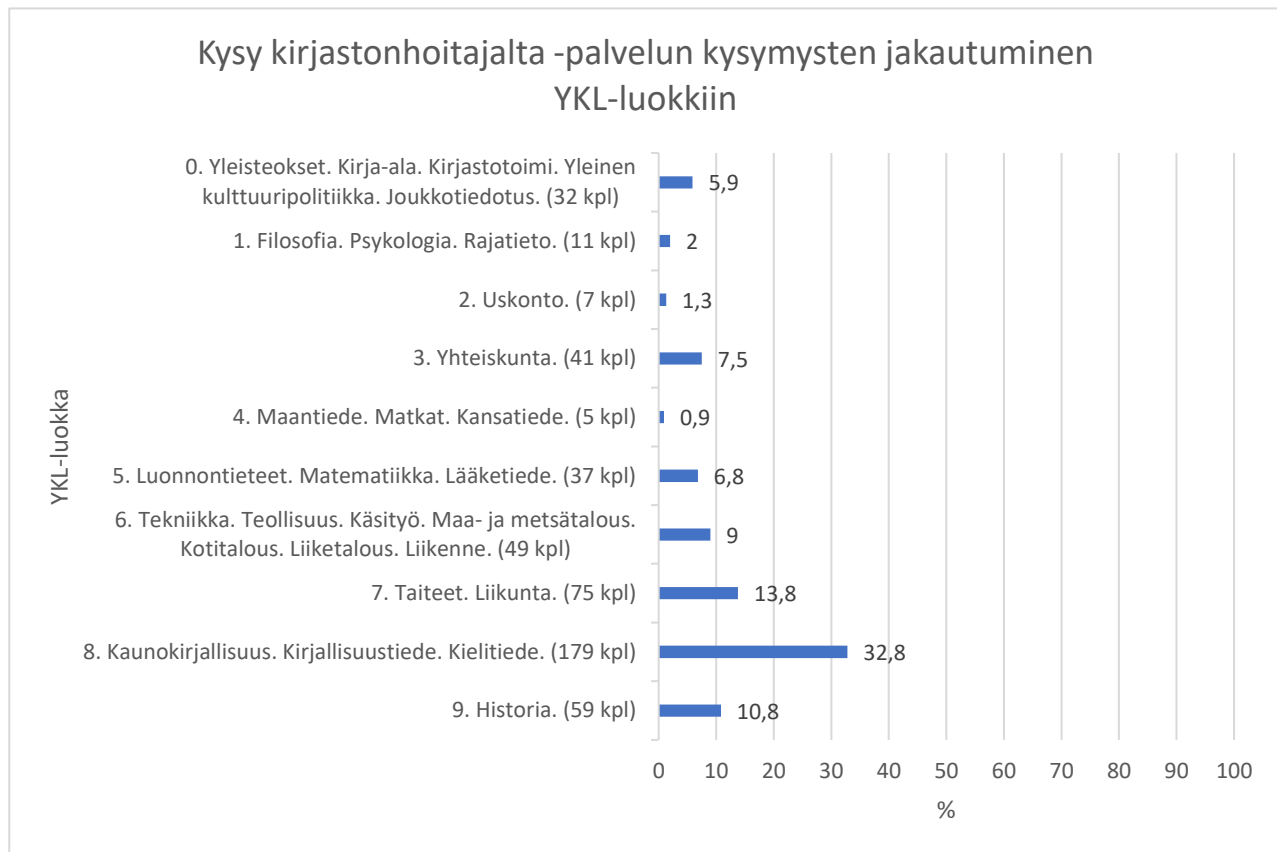
10 sisältyi myös ”Etymologia” -luokkaan. Loput 15,6 % (28 kpl) kysymyksistä liittyivät muihin kielitieteen tai kirjallisuustieteen aiheisiin, mutta näissä kysymyksissä ei esiintynyt muita toistuvia teemoja. YKL-luokan 8 jakautumista eri aihealueisiin on havainnollistettu kaaviossa 1. Osa kysymyksistä koski useampaa aihealuetta, joten kaavion lukemat eivät muodosta täyttä sataa prosenttia.



Kaavio 1. YKL-luokkaan 8 sijoittuvien kysymysten jakautuminen prosenttiosuuksittain ja kappalemääriltään. (n 179).

Toiseksi suurin osa kysymyksistä sijoittui YKL-luokkaan 7 eli taiteisiin ja liikuntaan. Tähän luokkaan lukeutui 13,8 % (75 kpl) kysymyksistä. Kolmanneksi eniten kysymyksiä sijoittui YKL-luokkaan 9 eli ne käsittelivät historiaa. Luokan osuus oli 10,8 % (59 kpl). Neljänneksi eniten kysymyksiä sisältyi YKL-luokkaan 6 eli ne käsittelivät tekniikkaa, teollisuutta, käsityötä, maa- ja metsätaloutta, kotitaloutta, liiketaloutta tai liikennettä. Luokan osuus aineistosta oli 9 % (49 kpl). 7,5 % (41 kpl) kysymyksistä sijoittui YKL-luokkaan 3 eli ne koskivat yhteiskuntaa. Kyseisessä luokassa toistuivat erityisesti immateriaalioikeuksiin liittyvät kysymykset, joita luokasta oli 17,1 % (7 kpl). 6,8 % (37 kpl) kysymyksistä koski luonnontieteitä, matematiikkaa ja lääketiedettä eli ne sijoittuivat YKL-luokkaan 5. YKL-luokkaan 0 eli yleisteoksiin, kirja-alaan, kirjastotoimeen, yleiseen kulttuuripolitiikkaan ja joukkotiedotukseen lukeutui 5,9 % (32 kpl) kysymyksistä. Tähän YKL-luokkaan luetaan myös yleiset kausijulkaisut eli lehdet, pois lukien erikoisalojen lehdet, jotka lukeutuvat alansa YKL-luokkiin. Yleisiä kausijulkaisuja luokasta oli 28,1 % (9 kpl).

Kolmeen luokkaan kohdistui huomattavasti vähemmän tiedontarpeita kuin muihin luokkiin. YKL-luokka 1 eli filosofia, psykologia ja rajatieto keräsi 2 % (11 kpl) kysymyksistä. Koko aineistosta vain 1,3 % (7 kpl) kysymyksistä käsitteli uskontoa eli YKL-luokkaa 2. Kaikista vähiten tiedontarpeita kohdistui YKL-luokkaan 4 eli maantieteeseen, matkoihin ja kansatieteeseen. Luokan osuus oli vain 0,9 % (5 kpl). Kaikkien kysymysten jakautuminen YKL-luokkiin on havainnollistettu taulukossa 5.



Taulukko 5. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten YKL-luokittainen jakautuminen kappalemääriltään ja prosenttiosuuksiltaan. (n 545).

## 5.2 Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten luokittelun tulokset

Tämän luvun luokat perustuvat luvussa 4.3.2 esiteltyyn Espoon kaupunginkirjaston Digituki-kyselyn aineistoon. Alkuperäisen tutkimuksen toteuttajana toimi Reeta Voutilainen. Valitsin aineistosta systemaattista otantaa käyttäen 537 kysymystä, jotka luokittelin itse aineiston pohjalta muodostamiini kysymysluokkiin. Kysymysluokkien lisäksi esittelen luvussa kysymysten jakautumisen aineistolajeittain ja YKL-luokittain. Havainnollistan tuloksia taulukoilla ja poimimalla aineistosta esimerkkikysymyksiä.

## 5.2.1 Kysymysluokat

Ylivoimaisesti eniten kysymyksiä keräsi ”Kirjaston palvelut ja peruskäyttö” -luokka, johon sijoittui 39,9 % (214 kpl) kysymyksistä. Luokka on vastaavanlainen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston saman nimisen luokan kanssa eli kysymykset liittyivät kirjaston peruskäyttöön, kuten esimerkiksi lainaamiseen, varaamiseen, kirjastokortteihin tai kirjaston tapahtumiin. Asiakaspalvelupisteiden aineiston kysymykset olivat tässä luokassa monipuolisempia kuin verkkotietopalvelussa, sillä tietynlaisia kysymyksiä on hankala esittää verkon kautta. Esimerkiksi seuraavat kysymykset lukeutuivat tähän luokkaan:

1. *”Pelivuoro lasten tietokoneelle”*
2. *”Asiakas halusi käyttöönsä lainattavan läppäriin.”*

Toiseksi eniten kysymyksiä sijoittui ”Avunpyyntö laitteen kanssa” -luokkaan, johon sijoittui 21,4 % (115 kpl) kysymyksistä. Luokka on vastaavanlainen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston saman nimisen luokan kanssa eli kysymyksissä asiakas pyysi apua oman tai kirjaston laitteen kanssa. Asiakkaalla tuli olla nimenomaan ongelma laitteen kanssa eli esimerkiksi kannettavan tietokoneen lainaaminen ei kuulunut tähän luokkaan. Luokkaan sisältyvät kysymykset olivat vaikeusasteeltaan hyvin erilaisia. Kysymykset vaihtelivat siitä, miten jokin kone laitetaan päälle siihen, miten suunnitellaan 3D-malli. Esitän esimerkkinä luokasta seuraavat kysymykset:

1. *”Sähköposti- viesti tulostunut liian suurena.”*
2. *”Mikähän tässä iphonesssa on vikana, kun ruudun alaosa on harmaa?”*
3. *”Lainaus- ja palautusautomaatin käytön opastus”*

Kolmanneksi eniten kysymyksiä sijoittui ”Fyysinen paikantaminen: kirjaston aineistot” -luokkaan. Luokka sisälsi 21,2 % (114 kpl) kysymyksistä. Kysymyksissä tiedusteltiin nimenomaan jonkin teoksen tai hyllyn sijaintia. Luokkaan sisältyivät myös kysymykset, joissa tiedusteltiin, onko teos saatavilla kirjastosta ja muut tämän tapaiset kysymykset, joiden pääasiana oletettavasti oli teoksen fyysinen saavutettavuus kyseisellä hetkellä. Myös teoksen varaukseen liittyvät kysymykset sijoittuivat tähän luokkaan, jos kyseessä oli varauksen tai varaushyllyn fyysinen paikantaminen. Esimerkkinä luokasta ovat alla olevat kysymykset:

1. *”Löytyykö Pikku Kanasta DVD:nä?”*
2. *”Missä on Soturikissat?”*



Jos asiakas kysyi, esimerkiksi junakirjoja, kyseessä oli ”Fyysinen paikantaminen: kirjaston aineistot” -luokka, eikä ”Suositus/lista” -luokka, koska asiakas oletettavasti itse selasi hyllyä ja kirjastonhoitaja vain saattoi asiakkaan hyllylle, josta junakirjoja löytyi. Tämän jälkeen on ollut kirjastonhoitajan omasta mielenkiinnosta kyse, onko hän jäänyt suosittelemaan tiettyjä kirjoja asiakkaalle, mutta itse asiakkaan kysymykseen hän on jo vastannut.

”Fyysinen paikantaminen: kirjaston aineistot” -luokkaa voidaan tarkastella jaotteleamalla sen jakautumista aineistolajeittain. Ylivoimaisesti suurin osa kysymyksistä koski kirjallisuutta, jonka osuus oli 75,4 % (86 kpl). Elokuvia, sarjoja, TV-ohjelmia, videoita ja DVD:itä koski 7,9 % (9 kpl) kysymyksistä. Lehtiä koski 6,1 % (7 kpl) ja musiikkia (mukaan lukien nuotit) 4,4 % (5 kpl) kysymyksistä.

Neljänneksi eniten kysymyksiä sisältyi ”Asiointineuvonta” -luokkaan, johon sisältyi 6 % (32 kpl) kysymyksistä. Asiointineuvontaan liittyivät kysymykset, joissa pyydettiin apua erinäisiin asiointitilanteisiin. Kyseessä saattoi olla vaikkapa Kela-hakemuksen täyttäminen, työhakemuksessa avustaminen, sähköpostin käyttäminen tai laskun maksaminen. Myös kaikenlainen verkkosivustoilla asiointissa avustaminen lukeutui asiointineuvontaan. Esimerkkinä luokasta ovat alla olevat kysymykset:

1. *”Avustaminen kieliharjoittelupaikan etsinnässä”*
2. *”Mistä saa bussikortin”*
3. *”Perheenyhdistämishakemus”*

Viidenneksi eniten kysymyksiä sijoittui ”Fyysinen paikantaminen: tilat, laitteet” -luokkaan, jonka osuus aineistosta oli 4,7 % (25 kpl). Luokan kysymyksissä tiedusteltiin nimenomaan jonkin tilan tai laitteen sijaintia. Sitä vastoin kirjaston ulkopuolisten tilojen sijainnin kysyminen sijoittui ”Muut” -luokkaan. Esimerkkinä ”Fyysinen paikantaminen: tilat, laitteet” -luokasta on seuraava kysymys:

1. *”Onko vapaita kokoustiloja?”*

Kuudenneksi sijoittui ”Muut” -luokka, jonka osuus aineistosta oli 4,5 % (24 kpl). Tähän luokkaan sijoittuivat kysymykset, joita oli alle kolme kappaletta aineistossa. Tästä luokasta löytyi sellaisia kysymyksiä, joilla oli oma luokkansa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineistossa. Aineistosta löytyi esimerkiksi yksi kysymys teoksen identifioimisesta, tiedonhaun opetuksesta, kirjaston aineistoista yleisesti, kirjastoista yleisesti sekä yksi hankintaehdotus. Tämän lisäksi luokkaan sisältyi kysymyksiä esimerkiksi jonkin paikan löytämisestä kirjaston tilojen ulkopuolelta, esitteiden jakamisesta kirjaston tiloissa, löytötavaroiden etsintää ja taksin tilaamista. Esimerkiksi alla oleva kysymys lukeutui tähän luokkaan:

1. *”Asiakas halusi päästä TET-harjoitteluun kirjastoomme.”*

Seitsemänneksi sijoittui ”Suositus/lista” -luokka, jonka osuus aineistosta oli 2,6 % (14 kpl). Luokka on vastaavanlainen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston samannimisen luokan kanssa eli kirjastonhoitajaa pyydettiin suosittelemaan tai listaamaan tietynlaisia teoksia. Esimerkkinä luokasta ovat seuraavat kysymykset:

1. *”Kysyttiin, mikä voisi olla hyvä jännityssarja 8-vuotiaalle.”*
2. *”Etsittiin teinille hyviä leffoja”*

”Suositus/lista” -luokkaa voidaan tarkastella aineistolajeittain. Ylivoimaisesti eniten suositteluita pyydettiin kirjallisuudesta, jonka osuus oli 85,7 % (12 kpl). Yhdessä kysymyksessä ei tarkennettu tai rajattu, millaista aineistoa voitiin suositella ja yhdessä kysymyksessä pyydettiin elokuvasuosituksia. Molempien aineistolajien osuus luokasta oli 7,1 %.

Kahdeksas sija jakaantui kahden luokan kesken. Luokat olivat ”Aihekysymys” ja ”Etsii tiettyä henkilöä”. Molemmat luokat kattoivat 0,7 % (4 kpl) aineistosta. ”Aihekysymys” -luokka vastaa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston samannimistä luokkaa eli kysymyksissä pyydettiin tietoa jostakin aiheesta, oli sitten kyseessä lyhyt faktakysymys tai laajempi tiedonhaku. Alla olevat kysymykset toimivat esimerkkeinä luokasta:

1. *”Miten minecraftissa luodaan uusi maa?”*
2. *”Luokanopettaja kysyi, onko minulla tietoa, jos hän lainaa kirjastosta dvd:n, saako sitä näyttää luokassa”*

Aihekysymyksiä on oleellisempaa tarkastella YKL-luokittain kuin aineistolajeittain. Kysymyksiä oli kuitenkin sen verran vähän, ettei niiden perusteella voida yleistää kysymysten aihealueita, mutta mainittakoon, että luokkaan sisältyi kolme kysymystä YKL-luokasta 7 (Taiteet, Liikunta) koskien pelejä, musiikkia ja liikuntaa. Tämän lisäksi löytyi yksi kysymys YKL-luokasta 3 (Yhteiskunta) koskien immateriaalioikeuksia.

”Etsii tiettyä henkilöä” -luokassa kysyjä nimenomaisesti etsi jotakuta henkilöä kirjaston tiloista. Alla oleva kysymys toimii esimerkkinä:

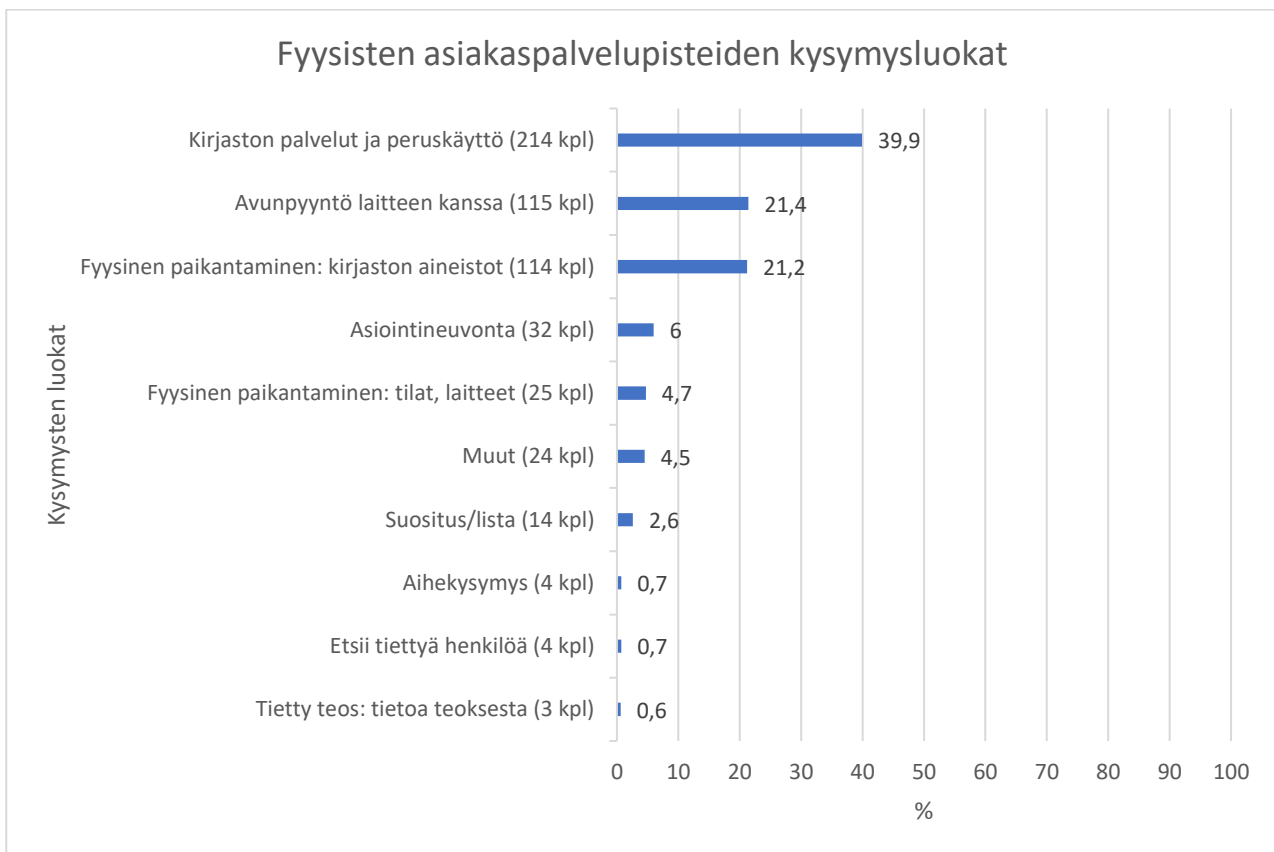
1. *”Miten pääsisi kirjastoon töihin: Halusi tavata esimiehen”*  
(Kysymyksessä on kaksi osaa, joista ensimmäinen lukeutui ”Muut” -luokkaan (työnhaku) ja jälkimmäinen lukeutui ”Etsii tiettyä henkilöä” -luokkaan)

Vähiten kysymyksiä sisälsi ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokka, jonka osuus aineistosta oli vain 0,6 % (3 kpl). Luokka on vastaavanlainen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston samannimisen luokan kanssa eli kysyjä pyysi jostakin teoksesta tietoa, kuten teosten ilmestymisjärjestystä tai tekijän

nimeä. Luokkaan sijoittui sen verran vähän kysymyksiä, etten nähnyt tarpeelliseksi eritellä eri aineistojen prosenttiosuuksia, mutta mainittakoon, että kaksi kysymystä koski kirjoja ja yksi kysymys musiikkiaineistoja. Seuraava kysymys toimii esimerkkinä:

1. ”mikä on neljäs harry potter”

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysluokat on havainnollistettu kappalemääriltään ja prosenttiosuuksiltaan taulukossa 6. Osuudet eivät muodosta sataa prosenttia, sillä yksi kysymys on voinut kuulua useampaan luokkaan.

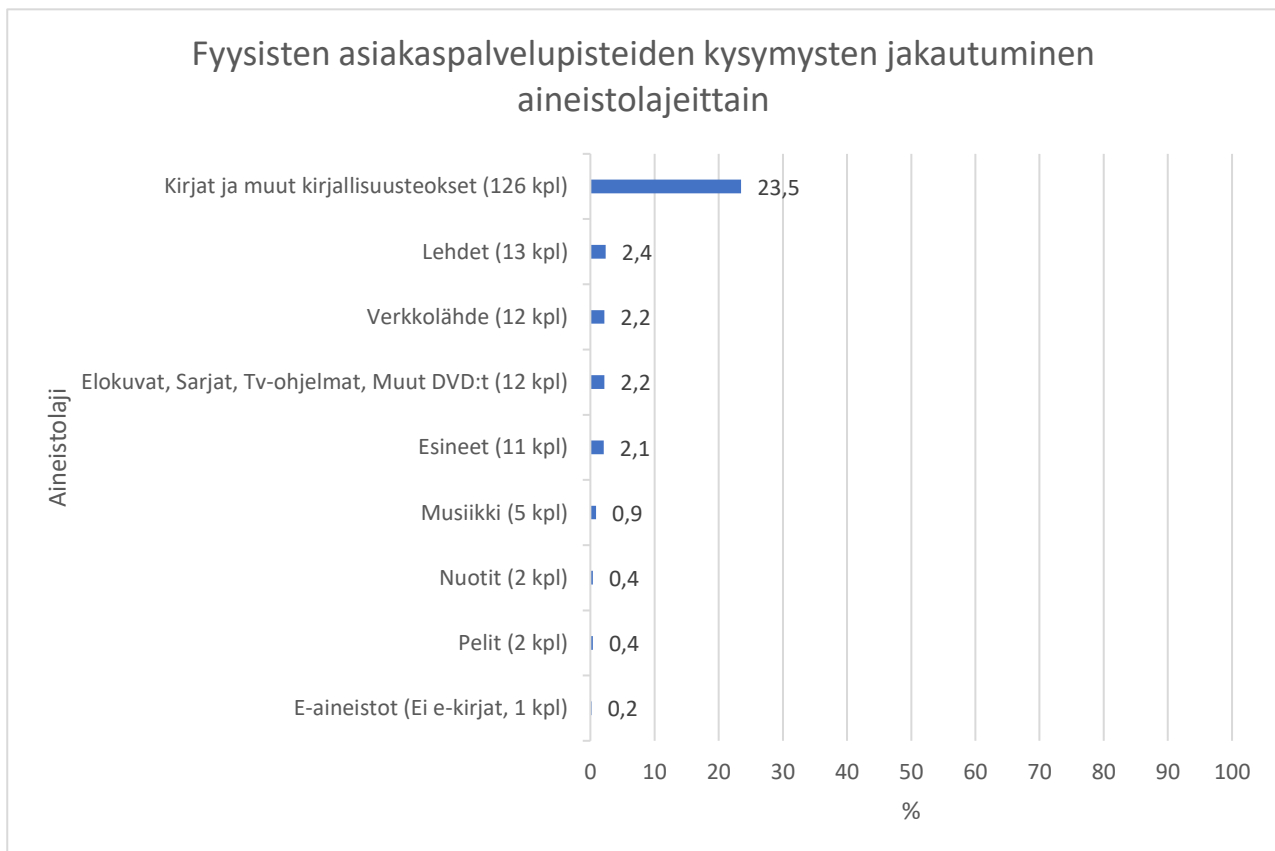


Taulukko 6. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysluokat kappalemääriltään ja prosenttiosuuksiltaan. (n 537).

## 5.2.2 Kysymysten jakautuminen aineistolajeittain

Selkeästi suurin osa kysymyksistä käsitteli kirjoja ja muita kirjallisuusteoksia. Näitä aineistolajeja käsitteli jopa 23,5 % (126 kpl) kaikista kysymyksistä. Kirjallisuutta koskevista kysymyksistä äänikirjoja koski 4 % (5 kpl) ja e-kirjoja koski 0,8 % (1 kpl). Kauno- ja tietokirjallisuutta koskevien kysymysten jakautuminen oli hyvin tasainen. Kaunokirjallisuutta koski 26,2 % (33 kpl) ja tietokirjallisuutta koski 27 % (34 kpl) kirjallisuutta koskevista kysymyksistä. Lähes puolesta kysymyksistä ei voinut päätellä, koskiko kysymys kauno- vai tietokirjallisuutta.

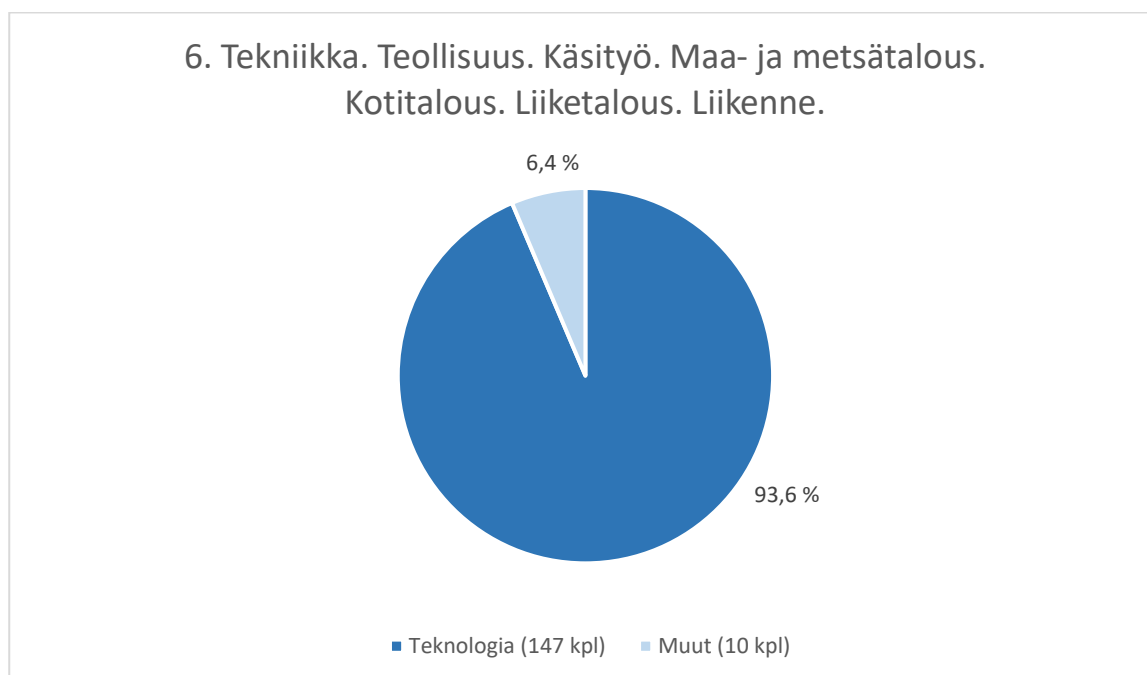
Muiden aineistolajien osuus oli paljon pienempi. Lehtiä käsitteli 2,4 % (13 kpl). Sekä verkkolähteitä että elokuvia, sarjoja, TV-ohjelmia tai muita DVD:itä käsitteli molempia erikseen 2,2 % (12 kpl). Esineitä käsitteli 2,1 % (11 kpl) ja musiikkia 0,9 % (5 kpl) aineistosta. Nuotteja ja pelejä käsitteli molempia erikseen vain 0,4 % (2 kpl) aineistosta. E-aineistoja (pois lukien e-kirjat) koski vain yksi kysymys, jonka osuus koko aineistosta oli 0,2 %. Taulukossa 7 havainnollistetaan aineistolajien jakautuminen aineistossa. Muita aineistolajeja ei ilmennyt aineistossa. Jäljelle jääviä kysymyksiä ei ollut mahdollista luokitella aineistolajeihin. Tästä syystä taulukon prosenttiosuudet eivät muodosta sataa prosenttia.



Taulukko 7. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten aineistolajit. (n 537).

### 5.2.3 Kysymysten jakautuminen YKL-luokkiin

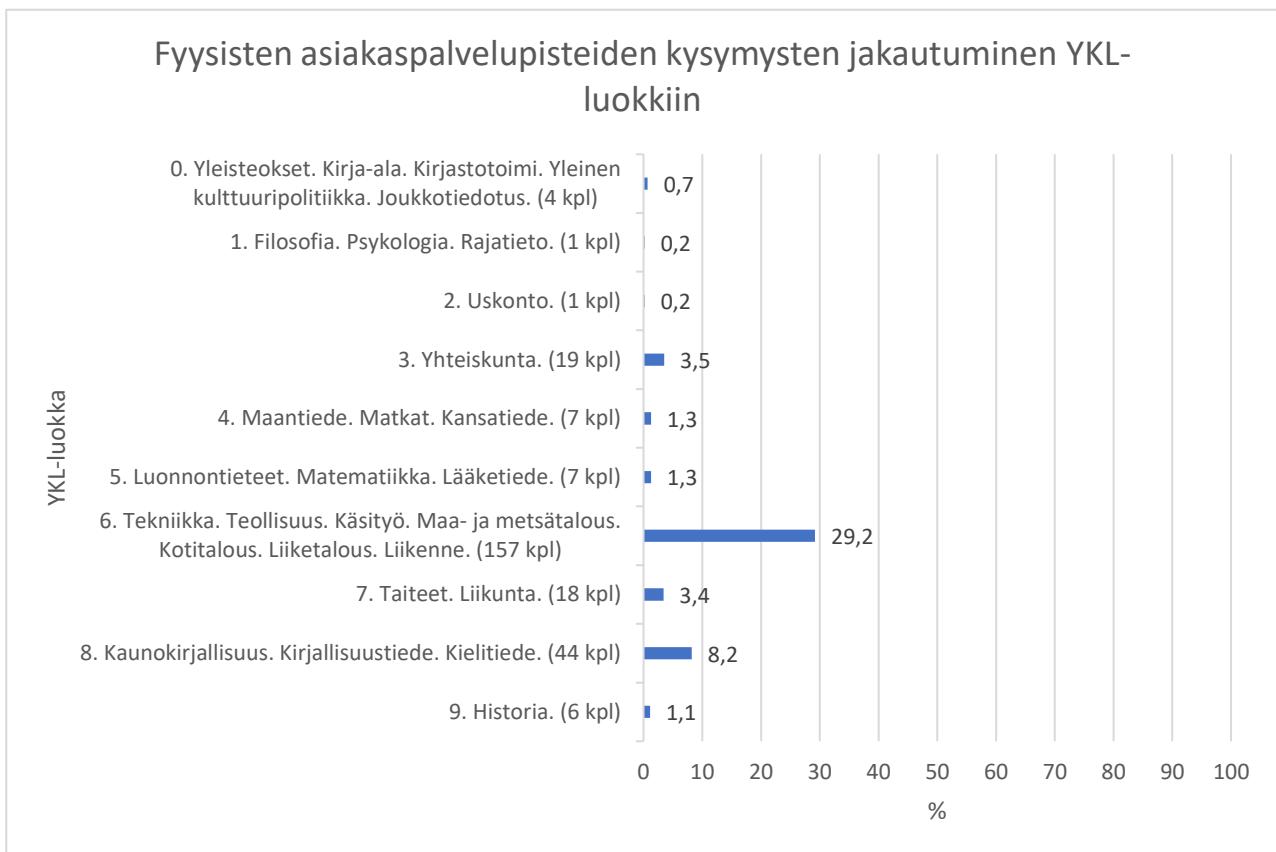
Selkeästi suurin osa asiakkaiden tiedontarpeista sijoittui YKL-luokkaan 6 eli tekniikkaan, teollisuuteen, käsityöhön, maa- ja metsätalouteen, kotitalouteen, liiketalouteen tai liikenteeseen. YKL-luokan osuus koko aineistosta oli 29,2 % (157 kpl). Huomionarvoista oli kuitenkin se, että teknologiaan liittyvien kysymysten osuus verrattuna muihin 6-luokan aloihin oli valtava. Tätä eroa on havainnollistettu kaaviossa 2. Kaaviosta voidaan havaita, että teknologiaan liittyvien kysymysten osuus oli jopa 93,6 % (147 kpl). Muita YKL-luokan 6 aloja koski vain 6,4 % (10 kpl). Teknologiakysymysten osuus koko aineistosta oli 27,4 %.



Kaavio 2. YKL-luokan 6 jakautuminen teknologiaan liittyviin kysymyksiin ja muihin aloihin liittyviin kysymyksiin. (n 157).

Toiseksi suurimman kokoelman kysymyksiä keräsi YKL-luokka 8, joka koskee kaunokirjallisuutta, kirjallisuustiedettä ja kielitiedettä. Luokan osuus koko aineistosta oli 8,2 % (44 kpl). Tämän YKL-luokan kysymyksistä valtaosa eli 88,6 % (39 kpl) koski kaunokirjallisuutta. Vain 11,4 % (5 kpl) koski kirjallisuustiedettä tai kielitiedettä. Myös elokuvat lukeutuvat YKL-luokituksessa ja tässä tutkimuksessa kaunokirjallisuuteen. Tästä syystä tässä esitetty kaunokirjallisuuden prosenttilukema ei ole yhtenevä edellisessä alaluvussa esitetyn kirjallisuutta koskevan kaunokirjallisuuden prosenttilukeman kanssa.

YKL-luokkaa 3 eli yhteiskuntaa koskevia kysymyksiä aineistosta oli 3,5 % (19 kpl). Vertailun vuoksi Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston kanssa todettakoon, että immateriaalioikeuksia koskevia kysymyksiä esiintyi vain yksi. 3,4 % (18 kpl) aineistosta muodosti YKL-luokkaa 7 eli taiteita ja liikuntaa koskevat kysymykset. Sekä YKL-luokka 4 eli maantiede, matkat ja kansatiede että YKL-luokka 5 eli luonnontieteet, matematiikka ja lääketiede keräsivät molemmat erikseen 1,3 % (7 kpl) kysymyksistä. YKL-luokka 9 eli historia sisälsi 1,1 % (6 kpl) kysymyksistä. 0,7 % (4 kpl) kysymyksistä sijoittui YKL-luokkaan 0 eli yleisteokset, kirja-ala, kirjastotoimi, yleinen kulttuuripolitiikka ja joukkotiedotus. Kaikki kyseisen YKL-luokan kysymykset koskivat yleisiä kausijulkaisuja. Sekä YKL-luokka 1 eli filosofia, psykologia ja rajatieto että YKL-luokka 2 eli uskonto keräsivät molemmat vain 0,2 % (1 kpl) kysymyksistä. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten jakautuminen YKL-luokittain on havainnollistettu alla taulukossa 8. Taulukon osuudet eivät muodosta sataa prosenttia, sillä kaikkia kysymyksiä ei ollut mahdollista luokitella YKL-luokittain.



Taulukko 8. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten YKL-luokittainen jakautuminen. (n 537).

### **5.3 Tulostamiseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyvät kysymykset**

Voutilaisen mukaan hänen tutkimuksessaan tulostukseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyville kysymyksille olisi pitänyt olla oma luokkansa, sillä kysymystyypit, jotka liittyivät näihin osa-alueisiin, oli sijoitettu kyselylomakkeissa kolmeen eri luokkaan, jotka olivat seuraavat: ”Digitaalista asiointia ja nettitiedonhakua”, ”Kirjaston/pajan laitetta” ja ”Muu” (Voutilainen 2019a, 7–8). Vaikka en luonutkaan tulostukselle, skannaukselle ja kopioinnille omaa kysymysluokkaansa, laskin edellä esitettyjen luokkien lisäksi, kuinka moni kysymys liittyi näihin osa-alueisiin. En luonut näille kysymyksille omaa kysymysluokkaa, sillä ne olivat usein päällekkäisiä ”Avunpyyntö laitteen kanssa” -luokan kanssa.

Suoritin tämän vaiheen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineiston suhteen myöhemmin, kuin muun aineiston luokittelun, sillä havaitsin vasta myöhemmin, että tulosta voisi verrata fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten tulokseen, jossa näiden kysymysten osuus osoittautui huomattavaksi. Tulostukseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyviä kysymyksiä esiintyi fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 14,2 % (76 kpl). Verkkotietopalvelussa taas tulostamiseen, skannaamiseen tai kopiointiin liittyviä kysymyksiä esiintyi vain 0,9 % (5 kpl). Ero on ymmärrettävä, sillä useimmiten tämäntyyppiset kysymykset ovat käytännön kysymyksiä, joissa ilmenee ongelmia laitteen kanssa ja apua kirjastonhoitajalta tarvitaan heti kyseisellä hetkellä. Kysymykset olivat hyvin monipuolisia vaihdellen helppoista kysymyksistä, esimerkiksi miten tulostin laitetaan päälle, vaikeampiin kysymyksiin, kuten miten tulostettavaa tiedostoa muokataan tietokoneella oikeanlaiseksi.

### **5.4 Tulosten vertailu ja yhteenveto**

Tässä luvussa vertailen kahden eri aineiston tuloksia toisiinsa samalla pohtien sitä, mistä erot voisivat johtua. Sisällytän alalukuihin myös yhteenvetotaulukoita, joista eri luokkien prosenttiosuudet molemmista aineistoista ovat helposti vertailtavissa.

### 5.4.1 Kysymysluokkien vertailu ja yhteenveto

Aihekysymyksiä esiintyi selvästi enemmän Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa kuin fyysisillä asiakaspalvelupisteillä. Verkkotietopalvelussa tämänyyppisiä kysymyksiä ilmeni jopa 33,4 % (182 kpl) koko aineistosta, kun taas fyysisillä asiakaspalvelupisteillä niitä ilmeni vain 0,7 % (4 kpl). Tulosten perusteella voidaan olettaa, että aihekysymysten kysyminen on asiakkaille helpompaa anonyymisti verkon kautta. Verkkotietopalvelun aihekysymyksistä suurin osa koski historiaa (23,1 %) ja toiseksi suurin osa koski kaunokirjallisuutta, kirjallisuustiedettä ja kielitiedettä (22 %). Näitä aiheita ei perinteisesti ymmärretä arkaluontoisiksi, joten pelkällä kysymyksen arkaluontoisuudella ei voi selittää eroa esiintyvyydessä.

Eroa esiintyvyydessä voi selittää se, miten palvelua mainostetaan verkossa. Verkkotietopalvelun Tietoa palvelusta -osiossa palvelua kuvaillaan seuraavasti: *”Kysy kirjastonhoitajalta lempisatukirjaasi, tietoa aiheesta, lukusuosituksia, lapsuutesi lempilorua.”* ja *”Tutustu palveluumme. Saat siitä hyödyn ja hyvän tiedon lisäksi miellyttävää ajanvietettä ja käyttöaineistoa vaikkapa kotitietokilpailuun!”*. Kuvaukset luovat käsityksen siitä, että palvelussa voi tosiaan kysyä minkälaisia kysymyksiä tahansa. Myös vastausarkisto voi vaikuttaa kynnyksen alenemiseen oman aihekysymyksen lähettämislle. Kun asiakas havaitsee, että muut ovat kysyneet hyvin monipuolisesti eri asioista ja saaneet vastauksen kysymykseensä, se voi rohkaista kysymään myös oman kysymyksen. Ehkä aihekysymyksiä ei mielletä kysymyksiksi, jotka kuuluisivat perinteisesti paikan päällä kirjastossa esitettäväksi.

Verkkotietopalvelussa ”Tietty teos: identifioiminen” -luokkaan sijoittui jopa 14,7 % (80 kpl). Kun taas fyysisillä asiakaspalvelupisteillä teoksen identifioimiseen liittyviä kysymyksiä ilmeni vain yksi, jonka osuus koko aineistosta oli 0,2 %, joten se sijoittui aineistossa ”Muut” -luokkaan. Asiakas voi olla tietoinen siitä, että verkkotietopalvelun taustalla toimii useita asiantuntijoita, joten mahdollisuudet löytää hänen kaipaamansa teos ovat suuremmat, kun vastaajakunta on suurempi. Kun taas paikan päällä kirjastossa kysymykseen vastaaminen olisi niiden työntekijöiden vastuulla, jotka sattuvat olemaan työvuorossa kyseisellä hetkellä. Verkkotietopalvelussa kysymyslomakkeen kirjoittaminen voi myös mahdollistaa sen, että asiakkaan on helpompi muistella teosta ja kirjoittaa sen yksityiskohdat ylös. Tämän luokan kysymykset olivat nimittäin usein pitkiä, kuten teosta kuvailtaessa voikin olettaa olevan.

”Tietty teos: saavutettavuus” -luokka keräsi verkkotietopalvelussa kysymyksiä 14,7 % (80 kpl). Luokalle ei löydy suoraa vastinetta fyysisten asiakaspalvelukysymysten joukosta. ”Fyysinen paikantaminen: kirjaston aineistot” -luokka, jonka osuus aineistosta oli 21,2 % (114 kpl), vastaa osittain kyseistä



luokkaa, mutta ei täysin, sillä luokka liittyi nimenomaan teosten fyysiseen paikantamiseen. Kun taas ”Tietty teos: saavutettavuus” -luokka liittyi teosten saavuttamiseen yleisesti, esimerkiksi myös verkon kautta. Mainittakoon kuitenkin, että verkkotietopalvelun aineistossa kirjaston aineistojen fyysiseen paikantamiseen liittyi vain yksi kysymys, jossa tiedusteltiin kirjaston kirjojen kierrätyshyllyn sijaintia. Kun taas fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistossa muihin kuin teosten fyysiseen paikantamiseen liittyi vain kaksi kysymystä, jotka koskivat e-aineistoja ja e-kirjaa. Verkossa onkin hankalampi kysyä teosten fyysistä sijaintia kirjaston kokoelmissa. Toisaalta asiakkaat näyttävät mieltävän kirjaston asiakaspalvelupisteen paikaksi, jossa kysellään ja etsitään aineistoa kirjaston omasta fyysisestä kokoelmasta, eikä kirjaston ulkopuolisista lähteistä, kuten verkosta.

Myös kirjan varaaminen voidaan katsoa kuuluvan ”Tietty teos: saavutettavuus” -luokkaan, jos tällainen luokka olisi ollut mahdollista muodostaa Voutilaisen (2019b) aineiston perusteella. Kuten aiemmin mainitsin luvussa 4.3.2, varauksiin liittyvät kysymykset oli usein sidottu yhteen kokonaisuuteen ”Kirjastonkäyttöä (lainaus, palautus, varaukset, kortit, aineiston korvaaminen)”, joten aineistossani ei ollut mahdollista eritellä tiettyyn teokseen liittyviä varauksia erikseen. Tästä syystä en vertaile kyseisiä luokkia enempää keskenään.

”Suositus/lista” -luokka keräsi verkkotietopalvelussa 11,7 % (64 kpl) ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä vain 2,6 % (14 kpl) kysymyksistä. Tämä tulos oli yllättävä, sillä aineiston suosittelun voisi olettaa olevan oleellinen osa asiakaspalvelutyötä paikan päällä kirjastossa. Voi kuitenkin olla, että aineiston suosittelu jää ”piiloon” aineistossa. Jos esimerkiksi asiakas kysyy kirjoja junista, verkossa on luontevaa listata kirjoja junista. Kun taas kirjastossa asiakkaan voi saattaa hyllylle, josta junakirjoja löytyy, jolloin kyseessä on teosten fyysinen paikantaminen. Tällöin riippuu työntekijästä, jääkö hän suosittelemaan tiettyjä kirjoja ja etsimään yhdessä asiakkaan kanssa sopivaa kirjaa. Tämän lisäksi työntekijä on saattanut raportoida tutkimuslomakkeessa vain kysymyksen, jossa asiakas kysyi, mistä löytyy kirjoja junista ja jättää raportoimatta hyllyllä syntyneen spontaanin keskustelun ja mahdollisen aineiston suosittelun. Tällöin asiakaskohtaukset itse asiassa ovat saattaneet sisältää sopivan aineiston suosittelua, vaikka se ei olisikaan ollut asiakkaan alkuperäinen kysymys. Tässä tapauksessa kysymysten luokitteluun vaikuttavat myös kirjastonhoitajan mahdollisuudet vastata kysymykseen, sillä työntekijän vastaustapa voi tällaisissa tapauksissa olla erilainen verkossa ja paikan päällä.

”Kirjaston palvelut ja peruskäyttö” -luokka keräsi fyysisillä asiakaspalvelupisteillä jopa 39,9 % (214 kpl) kysymyksistä ja oli täten kyseisen aineiston suurin luokka. Kun taas verkkotietopalvelussa luokka keräsi 10,6 % (58 kpl) kysymyksistä. Tulos ei ollut yllättävä, sillä esimerkiksi kirjastokortin tekeminen tai kirjojen lainaaminen suoritetaan tietenkin paikan päällä kirjastossa eikä verkossa.

Eroavuuksia ilmeni myös ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokan suhteen. Verkkotietopalvelussa luokan osuus oli 10,5 % (57 kpl) aineistosta ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä vain 0,6 % (3 kpl). Tuloista on vaikea selittää, sillä luokan kysymykset eivät olleet arkaluontoisia kysymyksiä, joita asiakkaat kysyisivät mieluummin anonymiteetin turvin. Suurin osa kysymyksistä oli helppoja ja nopeasti vastattavia. Verkossa mukaan lukeutui myös laajoja ja syvempää tiedonhakua vaativia kysymyksiä, joiden vastaamiseen kuluu kauemmin aikaa, mutta näiden kysymysten osuus luokasta ei ollut suuri.

Verkkotietopalvelussa ”Kirjastot yleisesti” -luokka keräsi 3,5 % (19 kpl) kysymyksistä ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä tällaisia kysymyksiä esiintyi vain yksi, jonka osuus aineistosta oli 0,2 % sijoittaen sen ”Muut” -luokkaan. Luokan suurempaa määrää verkossa voi selittää se, että luokan kysymykset olivat lähellä aihekysymyksiä. Pidin kysymykset kuitenkin erillään aihekysymyksistä, sillä kirjastonhoitajilla voidaan katsoa olevan asiantuntijuutta vastata erityisesti kirjastoja koskeviin yleisiin kysymyksiin.

”Kirjaston aineistot” -luokan osuus verkkotietopalvelun aineistosta oli 2,2 % (12 kpl). Kun taas fyysisillä asiakaspalvelupisteillä kirjaston aineistoja koskevia yleisiä kysymyksiä esiintyi vain yksi, jonka osuus aineistosta oli 0,2 %, joten se lukeutui ”Muut” -luokkaan. Eroa on vaikea selittää, sillä kysymykset sopisivat kysyttäväksi myös fyysisillä palvelupisteillä, vaikkakin osa kysymyksistä olivat sellaisia, jotka saattaisivat ilmetä pikemminkin spontaanissa keskustelussa kuin suorana yksittäisenä kysymyksenä palvelutiskillä. Tällainen oli esimerkiksi kysymys: ”*Kirjastojen aliarvostetuin aineisto, eli mitä lainataan vähiten?*”. Pohdittavaksi jääkin, esiintyykö tällaisia spontaaneja kysymyksiä paikan päällä kirjastossa asiakkaiden kanssa keskusteltaessa, mutta työntekijät eivät vain kirjanneet näitä kysymyksiä ylös, sillä niitä ei mielletty tietopalvelukysymyksiksi vai kysyvätkö asiakkaat mieluummin tämän kaltaiset kysymykset verkossa. Toisaalta luokkien ero aineistoissa oli vain kaksi prosenttiyksikköä.

”Muut” -luokkaan sijoittui verkkotietopalvelussa 2 % (11 kpl) ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 4,5 % (24 kpl) kysymyksistä. Kirjastoissa esiintyi luonnollisesti enemmän käytännön kysymyksiä, kuten taksin tilaamista asiakkaalle tai jonkin välineen, kuten saksien, lainaamista asiakaspalvelupisteeltä.

”Tietoa kirjailijasta tai hänen teoksistaan” -luokkaan sisältyi verkkotietopalvelussa 1,7 % (9 kpl) kysymyksistä, kun taas fyysisillä asiakaspalvelupisteillä tällaisia kysymyksiä ei esiintynyt yhtäkään. Voi olla, että aineistoni oli liian pieni tavoittamaan tämän kaltaisia kysymyksiä, jos niitä kysytään erittäin harvakseltaan kirjastoissa, sillä tämänkaltaisia kysymyksiä voisi olettaa esiintyvän joskus

myös asiakaspalvelupisteillä. Tulos olikin yllättävä, sillä kirjastonhoitajilla voisi olettaa olevan aiheesta asiantuntemusta, jonka puoleen asiakkaat kääntyisivät myös paikan päällä, sillä nämä kysymykset eivät olleet myöskään arkaluontoiseksi mielletäviä.

Toinen luokka, jota ei löytynyt ollenkaan fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistosta, oli ”Käännös/Suomennos” -luokka, johon sijoittui 1,5 % (8 kpl) verkkotietopalvelun kysymyksistä. Luokka jakaantui kahteen alaluokkaan. Alaluokka nimeltä ”Oma käännös” sisälsi kysymyksiä, joissa kirjastonhoitajan tuli kääntää jokin termi toiselle kielelle. Kysymyksiä tarkastelemalla selvisi, että nämä kysymykset olivat suhteellisen vaikeita, ja kysyjä oli luultavasti itse yrittänyt jo selvittää käännöstä sanakirjan avulla. Toiseen alaluokkaan nimeltä ”Lainaukset” sijoittuivat kysymykset, joissa pyydettiin jonkin lainauksen alkuperäistä muotoa tai suomennosta. Voi olla, että molemmissa tapauksissa kysyjä oli aavistanut, että vastaamiseen kuluu aikaa, joten kysymys oli ollut luontevampaa kysyä verkon kautta.

Verkkotietopalvelussa ”Tiedonhaun opetus” -luokan osuus aineistosta oli 1,3 % (7 kpl), mutta fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistossa 0,2 %, sillä kysymyksiä aineistosta löytyi vain yksi ja se sijoittui ”Muut” -luokkaan. Luokkien ero ei kuitenkaan ollut kovin suuri. Hankintaehdotuksia löytyi verkkotietopalvelusta 0,7 % (4 kpl) ja fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten joukosta 0,2 % (1 kpl), joka sijoittui ”Muut” -luokkaan. Näidenkään vastaavien luokkien ero ei ollut suuri.

”Sitaatin tarkistus” tai ”Arkistokysymys” -luokkia ei löytynyt fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten joukosta. Näiden luokkien osuus verkkotietopalvelussakin erikseen oli vain 0,9 % (5 kpl). Myöskään ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelu tai ”Kuluttajan avustaminen” -luokkia ei löytynyt fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten joukosta. Näidenkin luokkien osuus erikseen verkkotietopalvelun aineistossa oli kuitenkin vain 0,7 % (4 kpl).

”Avunpyyntö laitteen kanssa” -luokkaan sijoittui 21,4 % (115 kpl) fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymyksistä, tehden siitä kyseisen aineiston toiseksi suurimman luokan. Vastaavaan luokkaan verkkotietopalvelun aineistossa sijoittui kuitenkin vain 0,9 % (5 kpl) kysymyksistä. Vastaavien luokkien ero ei ollut yllättävä, sillä monet avunpyynnöt, kuten tulostamisessa opastaminen tai laitteiden ongelmatilanteet, vaativat kirjastonhoitajaa olemaan fyysisesti läsnä tilanteessa.

”Asiointineuvonta” -luokkaan sisältyi fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 6 % (32 kpl) kysymyksistä, kun taas verkkotietopalvelussa asiointineuvontaa koskevia kysymyksiä oli vain yksi, joka sijoittui ”Muut” -luokkaan. Sen osuus aineistosta oli 0,2 %. Asiointineuvontaan liittyy usein lomakkeiden täyttämässä tai sähköpostiviestin kirjoittamisessa avustamista tai muita toimintoja, joiden vuoksi

kirjastonhoitajan tuli olla fyysisesti läsnä tilanteessa. Tästä syystä oli ymmärrettävää, ettei tällaisia kysymyksiä esiintynyt enemmän verkkotietopalvelussa.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysluokista löytyi luokkia, joita ei ymmärrettävästi löytynyt verkkotietopalvelun aineistosta, sillä luokat liittyivät fyysiseen ympäristöön. Nämä luokat olivat ”Fyysinen paikantaminen: tilat, laitteet” ja ”Etsii tiettyä henkilöä”.

Molempien aineistojen kysymysluokkien jakaumista on esitetty yhteenveto seuraavalla sivulla taulukossa 9. On huomioitava, että luokat, joissa esiintyi alle kolme kysymystä, sijoittuivat myös ”Muut” -luokkaan. Olen kuitenkin sisällyttänyt ne erikseen tähän yhteenvetoon, jotta sekä ”Muut” -luokka että luokat, joita toisessa aineistossa ei esiintynyt, säilyisivät keskenään vertailukelpoisina.

Kysymysluokka	Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu*		Fyysiset asiakaspalvelupisteet**	
	%	n	%	n
Kirjaston palvelut ja peruskäyttö	10,6	58	39,9	214
Aihekysymys	33,4	182	0,7	4
Avunpyyntö laitteen kanssa	0,9	5	21,4	115
Fyysinen paikantaminen: kirjaston aineistot	0,2	1	21,2	114
Tietty teos: identifioiminen	14,7	80	0,2	1
Tietty teos: saavutettavuus	14,7	80	-	-
Suositus/lista	11,7	64	2,6	14
Tietty teos: tietoa teoksesta	57	10,5	0,6	3
Asiointineuvonta	0,2	1	6	32
Fyysinen paikantaminen: tilat, laitteet	-	-	4,7	25
Muut	2	11	4,5	24
Kirjastot yleisesti	3,5	19	0,2	1
Kirjaston aineistot	2,2	12	0,2	1
Tietoa kirjailijasta tai hänen teoksistaan	1,7	9	-	-
Käännös/Suomennos	1,5	8	-	-
Tiedonhaun opetus	1,3	7	0,2	1
Sitaatin tarkistus	0,9	5	-	-
Arkistokysymys	0,9	5	-	-
Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu	0,7	4	-	-
Hankintaehdotus	0,7	4	0,2	1
Kuluttajan avustaminen	0,7	4	-	-
Etsii tiettyä henkilöä	-	-	0,7	4

Taulukko 9. Verkkotietopalvelun ja fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysluokkien tulosten yhteenvedo. (\* n 545, \*\* n 537).

## 5.4.2 Kysymysten aineistolajien vertailu ja yhteenveto

Selkeästi suurin osa kysymyksistä käsitteli kirjoja ja muita kirjallisuusteoksia molemmissa aineistoissa. Näitä aineistolajeja käsitteli verkkotietopalvelussa jopa 36,5 % (199 kpl) ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 23,5 % (126 kpl) aineistosta. Huomionarvoista on se, että verkkotietopalvelussa runoja käsitteli 14,1 % (28 kpl) aineistosta, mutta fyysisillä asiakaspalvelupisteillä ei yksikään kysymys. Runot liittyivätkin usein ”Tietty teos: identifioiminen” -luokkaan, joka puuttui fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistosta. Kauno- ja tietokirjallisuutta koskevien kysymysten jakautuminen oli tasaisempi fyysisillä asiakaspalvelupisteillä, jossa kirjallisuutta koskevista kysymyksistä kaunokirjallisuutta koski 26,2 % (33 kpl) ja tietokirjallisuutta 27 % (34 kpl). Kun taas verkkotietopalvelussa kaunokirjallisuuden osuus oli 60,3 % (120 kpl) ja tietokirjallisuuden 20,6 % (41 kpl).

Eri aineistolajien esiintyvyys oli monipuolisempi verkkotietopalvelussa. Musiikkia koskevia kysymyksiä oli verkkotietopalvelussa 7,5 % (41 kpl) ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 0,9 % (5 kpl). Musiikkia koskevat kysymykset sijoittuivatkin usein ”Tietty teos: identifioiminen” ja ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokkiin, joiden osuus oli vähäinen fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistossa. Elokuvia, sarjoja, TV-ohjelmia tai muita DVD:itä oli verkkotietopalvelun aineistossa 6,2 % (34 kpl) ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 2,2 % (12 kpl). Myös tämän aineistolaji-luokan kysymykset liittyivät usein ”Tietty teos: identifioiminen” -luokkaan, joka puuttui fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistosta.

Muihin aineistolajeihin liittyviä kysymyksiä oli verkkotietopalvelussa 5,3 % (29 kpl), kun taas fyysisillä asiakaspalvelupisteillä ei ainuttakaan. Lehdet muodostivat verkkotietopalvelun aineistosta 3,5 % (19 kpl) ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 2,4 % (13 kpl). Nuotit kattoivat verkkotietopalvelussa 2,8 % (15 kpl) aineistosta ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä vain 0,4 % (2 kpl). E-aineistot (pois lukien e-kirjat) mainittiin 1,1 %:ssa (6 kpl) verkkotietopalvelun kysymyksistä ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 0,2 %:ssa (1 kpl). Esineet käsittivät 0,9 % (5 kpl) verkkotietopalvelun aineistosta ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 2,1 % (11 kpl). Verkkolähteitä koski 0,9 % (5 kpl) verkkotietopalvelun kysymyksistä ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 2,2 % (12 kpl). Pelit mainittiin 0,9 %:ssa (5 kpl) verkkotietopalvelun kysymyksistä ja fyysisillä asiakaspalvelupisteillä 0,4 %:ssa (2 kpl). Maa-lauksia koski 0,6 % (3 kpl) verkkotietopalvelun kysymyksistä, mutta fyysisillä asiakaspalvelupisteillä ei ainutkaan kysymys. Molempien aineistojen aineistolajien jakaumista on esitetty yhteenveto seuraavalla sivulla taulukossa 10.

Kirjastot näyttävät painottuvan asiakkaiden silmissä vahvasti kirjoihin, sillä kirjat ja muut kirjallisuusteokset olivat selvästi suurin aineistolaji sekä verkossa että itse kirjastoympäristössä. Tulosten perusteella näyttää siltä, että asiakkaat uskaltavat kuitenkin laajentaa tiedonhakunsa koskemaan kirjojen lisäksi myös monia muita aineistoja verkossa. Muiden aineistolajien esiintyvyys oli verkossa suhteellisen korkea, kun taas fyysisillä asiakaspalvelupisteillä muita aineistolajeja ei esiintynyt ollenkaan. Myös maalauksista uskallettiin kysellä tietoja verkossa. Taideteoksista kyseleminen verkossa voikin olla helpompaa, kun kyselylomakkeeseen voi liittää kuvan mukaan. Verkkolähteiden suurempi osuus fyysisillä asiakaspalvelupisteillä johtui siitä, että monet asiointineuvontakysymykset koskivat selvästi verkkolähteitä. Verkkolähteitä oli kuitenkin käytetty itse verkkotietopalvelun vastauksissa paljon useammin ja varmasti verkkolähteitä on mainittu myös suullisesti asiakaspalvelupisteillä. Kuten aiemmin mainitsin koskien luokitteluperiaatteitani, en kuitenkaan sijoita kysymystä tiettyyn aineistolajiin, ellei sitä ole suoraan kysytty tai ellei aineistolaji ole suoraan kysymyksestä pääteltävissä.

Aineistolaji	Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu*		Fyysiset asiakaspalvelupisteet**	
	%	n	%	n
Kirjat ja muut kirjallisuusteokset	39,6	199	23,5	126
Musiikki	7,5	41	0,9	5
Elokuvat, Sarjat, TV-ohjelmat, Muut DVD:t	6,2	34	2,2	12
Lehdet	3,5	19	2,4	13
Nuotit	2,8	15	0,4	2
Verkkolähde	0,9	5	2,2	12
Esineet	0,9	5	2,1	11
E-aineistot (ei e-kirjat)	1,1	6	0,2	1
Pelit	0,9	5	0,4	2
Maalaukset	0,6	3	-	-
Muut	5,3	29	-	-

Taulukko 10. Verkkotietopalvelun ja fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten aineistolajien esiintyvyyden yhteenveto. (\* n 545, \*\* n 537).

### 5.4.3 Kysymysten YKL-luokkien vertailu ja yhteenveto

Suurin osa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyksistä sijoittui YKL-luokkaan 8 (Kaunokirjallisuus, Kirjallisuustiede, Kielitiede), johon sijoittui 32,8 % (179 kpl) kysymyksistä. Suurin osa luokan kysymyksistä koski kaunokirjallisuutta. 8-luokan osuutta kasvatti se, että kyseisessä aineistossa kaunokirjallisuuteen painottuvat kysymysluokat ”Tietty teos: identifioiminen”, ”Suositus/lista” ja ”Tietty teos: tietoa teoksesta” sisälsivät paljon kysymyksiä. Kun taas fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymyksistä 8,2 % (44 kpl) sijoittui tähän YKL-luokkaan. Alhaisesta prosenttiosuudestaan huolimatta, luokka oli kyseisen aineiston toiseksi suurin.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden suurin YKL-luokka olikin luokka 6 (Tekniikka, Teollisuus, Käsi-työ, Maa- ja metsätalous, Kotitalous, Liiketalous, Liikenne), johon sijoittui 29,2 % (157 kpl) kysymyksistä. Suurin osa luokan kysymyksistä koski teknologiaa. Luokasta lähes puolet (48,4 %) kysymyksistä koskivat tulostusta, skannausta ja kopiointia. Loput luokan kysymyksistä koskivat muita laitteita, kuten asiakkaan omaa puhelinta, lainausautomaattia tai kirjaston tietokoneita. Verkkotietopalvelussa 9 % (49 kpl) kysymyksistä sijoittui samaiseen YKL-luokkaan. Luokka oli kyseisen aineiston neljänneksi suurin.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysaineistosta löytyi vielä kaksi YKL-luokkaa, jotka saavuttivat yli 10 prosentin osuuden aineistosta. Ensimmäinen näistä luokista oli luokka 7 (Taiteet, Liikunta), jonka osuus oli 13,8 % (75 kpl). Luokan suuruus liittyi suureen musiikkikysymysten esiintyvyyteen. Toinen luokka oli 9 (Historia), jonka osuus oli 10,8 % (59 kpl). Henkilöhistoriaan liittyvät kysymykset kattoivat luokasta 44,1 %. Verkossa kyseltiinkin omaelämäkertoja sekä faktakysymyksiä eri henkilöiden elämästä. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistossa YKL-luokka 7 oli neljänneksi suurin. Sen osuus oli 3,4 % (18 kpl). Kyseisessä aineistossa YKL-luokka 9 sai sijan seitsemän kattaen vain 1,1 % (6 kpl) aineistosta.

Koska aihekysymyksiä esiintyi fyysisillä asiakaspalvelupisteillä hyvin vähän, YKL-luokat jakautuivat pääasiassa sen perusteella, millaisia kirjoja tai millaista muuta aineistoa asiakkaat kysyivät. Kaikilla kyseisen aineiston isoilla YKL-luokilla oli jokin selittävä tekijä. YKL-luokan 3 hieman suurempaa osuutta selitti se, että monet asiointineuvontakysymykset sijoittuivat kyseiseen luokkaan. YKL-luokan 6 suurta osuutta selittivät aiemmin mainitut teknologiakysymykset. YKL-luokan 7 hieman suurempaa osuutta selittivät musiikkiaineistoon liittyvät kyselyt. YKL-luokan 8 suurempaa osuutta selittivät kaunokirjallisuuden ja elokuvien etsintä kirjaston aineistoista. Ainoastaan YKL-luokka 4



esiintyi useammin fyysisillä asiakaspalvelupisteillä kuin verkkotietopalvelussa, joka liittyi asiakkaiden tiedontarpeeseen paikantaa matkaopaskirjahyllyn sijainti. Sitä että fyysisillä asiakaspalvelupisteillä esiintyi paljon kysymyksiä, joita ei ollut luokiteltavissa YKL-luokkiin, selittää se, että aineiston suurin kysymysluokka oli ”Kirjaston palvelut ja peruskäyttö”.

Sitä vastoin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten YKL-luokkien suurempaa määrää selittää aihekysymysten suuri määrä. Kyseisessä aineistossa YKL-luokka 0 (Yleisteokset, Kirja-ala, Kirjastotoimi, Yleinen kulttuuripolitiikka, Joukkotiedotus) oli huomattavasti suurempi kuin fyysisillä asiakaspalvelupisteillä, joka liittyi ”Kirjastot yleisesti” -luokan huomattavampaan esiintymiseen verkkotietopalvelussa.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten aineiston muut luokat olivat sen verran pieniä, että tarkastelen ja vertailen aineistoista seuraavaksi vain pienimpiä luokkia. Verkkotietopalvelun kysymysaineiston pienimmäksi YKL-luokaksi osoittautui luokka 4 (Maantiede, Matkat, Kansatiede), jonka osuus koko aineistosta oli 0,9 % (5 kpl). Luokka ei jäänyt kauaksi YKL-luokasta 2 (Uskonto), joka keräsi vain 1,3 % (7 kpl) kysymyksistä. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistosta löytyi monta pientä luokkaa. 0,2 % (1 kpl) kysymyksistä sijoittuivat sekä luokkaan 1 (Filosofia, Psykologia, Rajatieto) että luokkaan 2 (Uskonto). Muut aineistojen YKL-luokat sijoittuivat keskivaiheille. Kaikkien YKL-luokkien jakautuminen molemmissa aineistoissa on esitetty yhteenvetona seuraavalla sivulla taulukossa 11.

YKL-luokka	Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu*		Fyysiset asiakaspalvelupisteet**	
	%	n	%	n
0. Yleisteokset. Kirja-ala. Kirjastotoimi. Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus.	5,9	32	0,7	4
1. Filosofia. Psykologia. Rajatieto.	2	11	0,2	1
2. Uskonto.	1,3	7	0,2	1
3. Yhteiskunta.	7,5	41	3,5	19
4. Maantiede. Matkat. Kansatiede.	0,9	5	1,3	7
5. Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede.	6,8	37	1,3	7
6. Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.	9	49	29,2	157
7. Taiteet. Liikunta.	13,8	75	3,4	18
8. Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede.	32,8	179	8,2	44
9. Historia.	10,8	59	1,1	6

Taulukko 11. Verkkotietopalvelun ja fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysten YKL-luokkien yhteenveto. (\* n 545, \*\* n 537).

## 6 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tarkastelin asiakkaiden esittämiä kysymyksiä sekä Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalvelussa että fyysisillä asiakaspalvelupisteillä. Tämän lisäksi vertailin tuloksissa ilmenneviä eroja. Tutkimuskysymykseen yksi eli millaisia kysymyksiä asiakkaat esittävät Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa, vastasin tarkemmin luvussa 5.1, mutta päätuloksena voidaan todeta, että asiakkaat kysyivät eniten aihekysymyksiä. Tämän lisäksi kaunokirjallisuuskysymysten osuus oli merkittävä. Tutkimuskysymykseen kaksi eli millaisia kysymyksiä asiakkaat esittävät fyysisillä asiakaspalvelupisteillä, vastasin syvemmin luvussa 5.2. Päätuloksena voidaan kuitenkin todeta, että asiakkaat kysyivät eniten liittyen kirjaston käyttöön ja palveluihin. Tämän lisäksi teknologiakysymysten osuus oli merkittävä. Tutkimuskysymykseen kolme eli millaisia eroja ja yhtäläisyyksiä kahden eri aineiston kysymyksissä ilmenee, vastasin luvussa 5.4. Jatkan kuitenkin pohdintaa aiheen parissa syvemmälle tässä luvussa. Lisäksi pohdin sitä, mikä voisi selittää tutkimustuloksia. Pohdin myös tutkimuksen toteutusta, yleistettävyyttä sekä esitän jatkotutkimusehdotuksia.

Tutkimusmenetelmät, sisällönanalyysi ja sisällön erittely, soveltuivat käyttämiini aineistoihin. Ne toimivat apuna aineiston luokittelussa eli aineiston pilkkomisessa ja jaottelussa ymmärrettäviin kokonaisuuksiin. Menetelmien avulla aineistosta oli mahdollista nostaa esille tärkeitä piirteitä. Ne myös mahdollistivat aineistoon sekä kvalitatiivisen että osin kvantitatiivisen näkökulman. Tässä luvussa pyrin tarkastelemaan tuloksia syvemmin, etteivät johtopäätökset jäisi pelkän aineiston luokittelun tasolle.

Kahden tutkimusaineistoni luokat eivät voi olla täysin toisiaan vastaavat, sillä loin luokat aineistolähtöisesti asiakkaiden esittämien kysymysten perusteella. Lisäksi sisältöluokat valitaan ja määritellään tutkimusongelman perusteella. Tästä syystä, vaikka tutkimuksessani oli sama tutkimusaineisto kuin Voutilaisen tutkimuksessa (2019a; 2019b), eivät tutkimukseni kysymysluokat muodostuneet samoiksi kuin hänen aineistossaan, sillä erilainen tutkimusongelma suuntasi näkökulmaa, jonka loimme aineistoon.

Tutkimuksen tuloksia on haastavaa verrata muiden tutkimusten tuloksiin, sillä luokitukset vaihtelevat tutkimuksittain. Esimerkiksi osassa tutkimuksista on käytetty luokkia, jotka sisältävät useamman käyttämäni luokan luokitusperiaatteet. Osassa tutkimuksista taas perimmäinen luokitusperiaate on voinut olla hyvin erilainen verrattuna tämän tutkielman luokitukseen. Esimerkkinä Karisen (2008, 2; 47) tutkimus, jossa tietopalvelukysymykset jaoteltiin orientoiiviin ja praktisiin kysymyksiin, jolloin

tarkoituksena on ollut luokitella asiakkaan tiedontarpeen tai tiedon halun luonnetta. Toisena esimerkkinä Nummisen (2008, 2) tutkimus, jossa neuvontakysymykset jaettiin kysymysten vaivattomuuden ja vaativuuden perusteella.

Helppointa tuloksia on verrata YKL-luokitukseen, sillä se on tutkimusten ulkopuolinen ja yleisesti kirjastoalalla käytetty luokitus. Toisaalta osa tutkimuksista on käyttänyt esimerkiksi Deweyn kymmenluokitusjärjestelmää kysymysten aihealueiden luokitteluun. Vertailtavuusongelmia aiheuttaa myös se, että monessa tutkimuksessa YKL-luokittainen jakautuminen on esitetty vain jonkin tietyn kysymysluokan osalta eikä koko aineiston osalta. Yritän kuitenkin vertailla tuloksia siltä osin kuin se on mahdollista.

Sopivimman vertailuaineiston tarjoaa Juntumaan (1998) tutkimus, jossa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun suurimmaksi luokaksi osoittautuivat aineiston etsintään liittyvät kysymykset (39 %) ja lähes yhtä suuri luokka oli asiatiedon etsintään liittyvät kysymykset (38 %). Asiatiedon etsintä voidaan mieltää aihekysymykseksi. Aihekysymykset näyttävätkin ottaneen vallan palvelussa kahdenkymmenen vuoden jälkeen, vaikka niiden osuus olikin laskenut melkein 5 prosenttiyksikköä verrattuna vuoteen 1998. Aineiston etsintään liittyvät kysymykset vastaavat tämän tutkimuksen ”Suositus/lista” -luokkaa (11,7 %). Näiden kysymysten osuus näyttää laskeneen reilusti. Sitä vastoin aineiston paikantamiseen liittyvät kysymykset näyttävät hieman lisääntyneen, sillä tämäntyyppisiä kysymyksiä esiintyi Juntumaan aineistossa 12 % ja tässä tutkimuksessa 14,7 %.

Tutkimukseni osittain vahvistaa aiempia tutkimustuloksia, sillä aihekysymykset on todettu suureksi luokaksi Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa Juntumaan tutkimuksen lisäksi myös Gräsbeckin (2008, 28) tutkimuksessa, jossa 23 % palvelun kysymyksistä syyskuussa 2007 olivat faktakysymyksiä. Tutkimuksessani aihekysymysten osuus oli 33,4 %, joten aihekysymykset ovat saattaneet hieman lisääntyä kymmenen vuoden ajanjaksolla. Tosin osa aihekysymyksistä on voinut lukeutua Gräsbeckin luokituksessa luokkaan ”Kysymykset, joissa etsittiin tietoa ja aineistoa tietystä aiheesta”, joiden osuus aineistosta oli 25 %. Kyseinen luokka on osittain päällekkäinen käyttämäni ”Suositus/lista” -luokan kanssa, joten tarkempi vertailu on hankalaa. Gräsbeck (2008, 43) kuitenkin havaitsi, että jopa 70 % faktakysymyksistä koski YKL-luokkaa 8 (Kaunokirjallisuus, Kirjallisuustiede, Kielitiede). Näyttääkin siltä, että vuonna 2018 aihekysymyksissä esiintyy aihealueiden osalta enemmän hajontaa, sillä 23,1 % koski historiaa ja 22 % kaunokirjallisuutta, kirjallisuustiedettä ja kielitiedettä. Nämä aihealueet olivat aihekysymysten suurimmat YKL-luokat.

Myös muissa verkkotietopalveluissa aihekysymysten rooli on todettu merkittäväksi. Esimerkiksi Olszewskin ja Rumbaughn (2010, 362–363) kansainvälisessä tutkimuksessa noin 75 % Question-Point -verkkotietopalvelun kysymyksistä oli aihekysymyksiä, jos huomioidaan vain yleiset kirjastot. Vaikka tässä tutkimuksessa aihekysymykset olivat Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun suurin kysymysluokka, muodostivat ne vain noin kolmasosan koko aineistosta.

Tutkimustuloksia, erityisesti aihekysymysten merkittävää roolia, pohtiessa ei voida sulkea pois verkon anonymiteetin vaikutusta. Toisaalta verkkolomakkeeseen jätetään sähköpostiosoite, mutta osoite ei välttämättä sisällä henkilön identifioivia tunnuksia. Asiakkaan ja kirjastonhoitajan suhdetta on aiemmin kuvattu alisteiseksi suhteeksi, jossa asiakas toimii syyllisyyden ja tyytyväisyyden välimaastossa. Tietopalvelutilanteessa asiakkaan täytyy tunnustaa syyllisyys tietämättömyyteen, mutta toisaalta halutun tiedon löytyminen herättää tyytyväisyyden. (Karhula, Tuominen & Stenvall 2007, 4.) Syyllisyyden ja häpeän tunteet tietämättömyydestä voivatkin olla helpompia kohdata kirjoittamalla anonymisti verkkolomakkeen kautta.

Verkon anonymiteetin luoma turva voi helpottaa, jos asiakkaan tiedontarpeet kohdistuvat arkaluontoiseksi mielletäviin kysymyksiin. Harris ja Dewdney (1994, 24–25) toteavat, että asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa vain siinä tapauksessa, jos saavutettava hyöty on mahdollista kasvojen menetystä suurempi. Myös Namulemen (2013, 63–64) havaitsi tutkimuksessaan, että haastateltavat pelkäsivät, että jos heidät nähtäisiin etsimässä tietoa HIVistä tai AIDSista, se paljastaisi heidän HIV-positiivisuutensa ja loisi sosiaalista stigmaa heidän ympärilleen. Verkon anonymiteetti suojaisi kasvojen menetykseltä sekä mahdollisilta muilta seurauksilta. Voisiko aihekysymysten suuremman määrän verkossa selittää siis arkaluontoisilla kysymyksillä?

Parviainen (2008) on haastatellut pro gradu -tutkielmassaan kirjastonhoitajia siitä, millaiset aiheet he kokevat asiakastilanteissa arkaluontoisiksi. Tutkimustulokset noudattivat Yhdysvalloissa kirjastoille tietopalvelutilanteita varten tehtyjä ohjeistuksia. Arkaluontoisiksi aiheiksi koettiin lääketieteeseen, oikeustieteeseen, sosiaalisiin ongelmiin (kuten alkoholismiin) ja muihin aiheisiin liittyvät kysymykset. Muihin aiheisiin lukeutuivat esimerkiksi psykologisiin aiheisiin liittyvät kysymykset. (Parviainen 2008, 118.) Lääketieteelliset kysymykset sijoittuvat YKL-luokkaan 5 (Luonnontieteet, Matematiikka, Lääketiede) ja oikeustieteelliset kysymykset YKL-luokkaan 3 (Yhteiskunta). Sosiaalisiin ongelmiin liittyvät kysymykset sijoittuvat suurelta osin YKL-luokkaan 3, mutta ne voivat sijoittua myös muihin luokkiin. Verkkotietopalvelussa aihekysymyksiä kysyttiin kolmanneksi eniten YKL-luokasta 3 (19,2 %) ja viidenneksi eniten YKL-luokasta 5 (16,5 %).

Arkaluontoisia kysymyksiä ei voida kuitenkaan pitää suurimpana syynä aihekysymysten suuntautumiselle verkkotietopalveluun, sillä suurin osa aihekysymyksistä käsitteli historiaa (YKL-luokka 9; 23,1 %). Fyysisillä asiakaspalvelupisteillä aihekysymyksiä esiintyi sen verran vähän, ettei YKL-luokkia voi verrata verkkotietopalvelussa esiintyneisiin luokkiin. Osa arkaluontoisista kysymyksistä saattaa suuntautua verkkotietopalveluun. Arviointi on kuitenkin vain viitteitä antava ja pätevän vastauksen selvittämiseksi olisi kysymykset luokiteltava myös niiden arkaluontoisuuden perusteella perustuen arkaluontoisuuden käsitteen useampiin tieteellisiin tutkimuksiin.

Jokin muukin siis selittää aihekysymysten suuntautumisen verkkotietopalveluun. Tämän tutkimuksen puitteissa syitä voidaan vain arvailla. Yhtenä mahdollisena selityksenä voidaan esittää Zipfin vähimmän vaivan periaatetta, jonka mukaan ihmiset hakeutuvat tiedonlähteelle, joka on helpoiten saavutettavissa (Zipfin 1949; tässä Haasio, Harviainen & Savolainen 2019, 30). Verkossa on helppo jättää nopeasti mieleen tulleet kysymykset, eikä kysymyksen esittämistä tarvitse siirtää seuraavaan kirjastokäyntiin.

Juntumaan (2011) lähestyvän tietopalvelun -käsitteeseen viitaten (luku 2.2.1), voidaankin pohtia, luoko verkko matalan kynnyksen lähestyä kirjastonhoitajaa samalla tavalla kuin hyllyjen välissä työskentelevä kirjastonhoitaja luo matalan kynnyksen lähestyä itseään liikkueessaan samassa tilassa asiakkaan kanssa. Voi olla, että verkkoympäristö mahdollistaa sen, että asiakas lähestyy kirjastonhoitajaa pienempienkin kysymysten kanssa, jotka muuten saattaisivat jäädä kysymättä. Esimerkiksi Norwichin yliopiston verkkotietopalveluissa toteutetun tutkimuksen mukaan monet opiskelijat, jotka eivät muuten olisi lähestyneet kirjastonhoitajaa, lähestyivät heitä verkkotietopalvelun kautta (Steiner 2011, 448–449).

Aihekysymysten lisäksi myös muut verkkotietopalvelun suuret kysymysluokat herättivät mielenkiintoisia havaintoja. Esimerkiksi huomattavan suuri osa ”Tietty teos: identifioiminen” -luokan (68,8 %) ja ”Suositus/lista” -luokan (81,3 %) kysymyksistä koski kirjoja ja muita kirjallisuusteoksia. Kirjat ja muut kirjallisuusteokset olivat suurin aineistolaji myös ”Tietty teos: saavutettavuus” -luokassa (38,8 %) sekä ”Tietty teos: tietoa teoksesta” -luokassa (49,1 %). Nämä tulokset vahvistavat käsitystä siitä, että kirjastonhoitajiin luotetaan kirjallisuuden asiantuntijoina.

Koska erityisesti kirjojen tai muiden kirjallisuusteosten identifioiminen korostui tuloksissa, onkin syytä pohtia, miten kirjaston palveluita voitaisiin kehittää, siten että ne palvelevat asiakkaiden tiedontarpeita tällä saralla. Selviä vaihtoehtoja ovat tarkka asiasanoitus ja kollegoiden kanssa yhteistyön parantaminen, sillä kuka tahansa voi tunnistaa kuvaillun teoksen. Joskus asiakkaalla saattoi olla hyvin vähän tietoa, jonka perusteella teos tulisi tunnistaa, joten tarkasta asiasanoituksesta voisi olla hyötyä.

Vastaa tuli asiakaspalvelutilanteistakin tuttu tilanne, jossa asiakas pyytää teoksen tunnistamista kuvailemalla kansikuvaa. Voidaan pohtia, miten teosten kansikuvien perusteella tunnistaminen voitaisiin tehdä helpommaksi. Usein verkkokirjaston tietokannassa onkin teoksen kansikuva näkyvässä, mutta voisiko myös itse kansikuvaan liittää joitain asiasanoja, joiden perusteella se olisi löydettävissä tietokannasta?

Muut verkkotietopalvelun kysymysluokat olivat suhteellisen pieniä. Voidaan kuitenkin todeta, että Nummisen (2008, 70–71) tutkimuksen osalta tutkimustulokset ovat yhtenevät siltä osin, ettei hänen tutkimuksessaan kumpanakaan tutkittuna vuonna (1999 tai 2006) Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun asiakkailta näyttänyt olevan tarvetta kysyä paikantamiseen liittyviä kysymyksiä joko fyysisestä kirjastoympäristöstä tai kirjaston verkkosivuilta. Verkkotietopalvelussa esiintyi tutkimuksessani yksi kysymys liittyen fyysisessä kirjastoympäristössä aineiston paikantamiseen. Kirjaston verkkosivuilta tiedon hakeminen sijoittui tutkimuksessani ”Tiedonhaun opetus” -luokkaan, johon sisältyi vain seitsemän kysymystä.

Koska Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa myös arkistoidaan ja julkaistaan kysymykset sekä vastaukset, voisi olettaa, että asiakkaat saavat toisten kysymyksistä vihjeitä siitä, minkälaisia kysymyksiä voi kysyä. Kysymysten ja vastausten julkisen näkyvyyden vuoksi tällaisessa palvelussa sivustolla liikkuvat asiakkaat voivatkin olla näkymättömiä tietopalvelun asiakkaita. He voivat löytää sivustolta vastauksen kysymykseensä, eikä heistä välttämättä jää sivustolle muuta jälkeä kuin tieto siitä, kuinka moni on tarkastellut mitäkin sivua.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysluokkien perusteella voidaan todeta, että asiakkaille on tärkeää, että kirjaston peruspalvelut toimivat, sillä suurin osa kysymyksistä liittyi tämänkaltaisiin tiedontarpeisiin. Olikin odotettavissa, että paikan päällä kirjastossa asioidessaan asiakkaat esittävät enemmän kysymyksiä, joita verkon kautta olisi hankalaa esittää, kuten avunpyyntöjä laitteiden kanssa. Uudempaa tietoa tutkimus tuo kuitenkin asiointineuvontakysymysten esiintyvyydestä asiakaspalvelupisteillä. Asiakkaat näyttävät nykyään kaipaavan kirjastosta avustusta lomakkeiden täytössä, erilaisten verkkosivujen käytössä, Kela-hakemusten täytössä ja erinäisten muiden asiointitöiden parissa, sillä näiden kysymysten osuus oli 6 % aineistosta. Eräässä kysymyksessä jopa mainittiin, että jokin toinen virallinen taho oli neuvonut asiakasta hakemaan asiointineuvontakysymyksensä kanssa apua kirjastosta.

Asiointineuvonta ei kuitenkaan välttämättä ole palvelu, jota suoraan mielletäisiin kirjastojen peruspalveluihin. Herääkin kysymys, ovatko kaikki asiakkaat tietoisia siitä, että kirjastoista on mahdollista

saada apua myös tämänkaltaisiin ongelmiin? Voisiko asiointineuvontaan liittyvää palvelua markkinoida erilaisten tapahtumien muodossa kirjastoissa? Asiointineuvonnan kysymykset liittyivätkin ongelmiin, joita jokainen kohtaa arjessaan. Kirjastot voisivatkin löytää yhteiskunnassa sijan tämänkaltaisten tiedontarpeiden paikkaajina.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden kysymysluokkiin liittyen on huomattavaa, että Juntumaan tutkimuksessa asiakaspalvelupisteillä 7,5 % kysymyksistä liittyi asiatiedon hankkimiseen. Nämä kysymykset näyttävät ajan kuluessa vähentyneen, sillä tässä tutkimuksessa aihekysymysten osuus asiakaspalvelupisteillä oli vain 0,7 %.

Huomionarvoista on se, että verkkoaineistossa oli useampi isompi kysymysluokka. Aineistossa oli jopa kuusi kysymysluokkaa, joista jokainen keräsi yli 10 % kysymyksistä. Kun taas asiakaspalvelupisteiden aineistossa kysymykset kasaantuivat pääasiassa samoihin isoihin kolmeen luokkaan, jotka keräsivät jokainen yli 20 % kysymyksistä. Verkkoaineistosta löytyi myös useampi kysymysluokka. Aineistosta oli havaittavissa jopa 18 kysymysluokkaa, kun taas asiakaspalvelupisteillä kysymysluokkia ilmeni 10. Tiedontarpeet olivat siis monipuolisempia verkossa.

Tutkimus tuo uutta tietoa myös eri aineistolajien esiintyvyydestä eri ympäristöissä. Vaikka kirjat dominoivat molemmissa aineistoissa, verkkotietopalvelussa oli nähtävissä monipuolisesti eri aineistolajeja. Erityisesti musiikkiin ja audiovisuaalisiin aineistoihin liittyviä kysymyksiä esiintyi paljon. Asiakkaat näyttävät huomanneen, että kirjastosta voi pyytää apua sekä tunnistamaan, saavuttamaan että suosittelemaan myös muita aineistoja kuin kirjoja. Sitä vastoin fyysisillä asiakaspalvelupisteillä aineistolajit painoutuivat pääasiassa kirjoihin. Tulosten perusteella voidaankin pohtia, mikä voisi nostattaa asiakkaiden halukkuutta kysellä monipuolisemmin ja hyödyntää kirjastotyöntekijöiden tietämystä eri aineistolajeista myös itse kirjastoympäristössä. Onko asiakkaiden helpompi esittää nämä kysymykset verkossa vai eivätkö he miellä fyysistä kirjastoympäristöä paikaksi, jossa haetaan tietoa muista aineistolajeista kuin kirjoista?

YKL-luokkien osalta tutkimustulokset ovat osittain yhteneviä aiempien tutkimusten kanssa. Esimerkiksi pienimmiksi YKL-luokiksi ovat osoittautuneet samat luokat eri verkkotietopalveluita koskevissa tutkimuksissa. Nämä YKL-luokat ovat olleet 0 (Yleisteokset, Kirja-ala, Kirjastotoimi, Yleinen kulttuuripolitiikka, Joukkotiedotus), 1 (Filosofia, Psykologia, Rajatieto), 2 (Uskonto) ja 4 (Maantiede, Matkat, Kansatiede). Ne osoittautuivat pienimmiksi luokiksi vaikkakin vaihtelevassa järjestyksessä sekä tässä tutkimuksessa, Nummisen (2008, 57) että Karisen (2008, 80) tutkimuksessa. Myös Høivikin (2005, 48) tutkimuksessa luokat 1 ja 2 osoittautuivat pienimmiksi YKL-luokiksi. Myöskään Gräs-



beckin (2008, 43) tutkimuksessa yksikään faktakysymys ei sijoittunut YKL-luokkiin 1, 2 tai 4. Toisaalta tulokset eivät ole täysin verrattavissa, sillä esimerkiksi Numminen (2008, 44) luokitteli vain tietyn kysymysluokan YKL-luokittain. Tämän lisäksi Høivik käytti Deweyn kymmenluokitusjärjestelmää, mutta tulokset ovat osittain verrattavissa YKL-luokkiin.

Sitä vastoin suurimmat YKL-luokat vaihtelevat tutkimuksittain. Kuitenkin tässä tutkimuksessa suurimman sijan saavuttanut YKL-luokka 8 (32,8 %) on saanut korkeita sijoituksia sekä Nummisen (2008, 57), Karisen (2008, 80) että Høivikin (2005, 48) tutkimuksessa. Kuitenkin Kysy.fi-palvelun suurimmaksi YKL-luokaksi osoittautui luokka 6 (Tekniikka, Teollisuus, Käsityö, Maa- ja metsätalous, Kotitalous, Liiketalous, Liikenne) osuudella 21,1 % (Karinen 2008, 80). Gräsbeck on jaotellut erikseen eri kysymysluokkia YKL-luokittain eli koko aineiston osalta YKL-luokkien jakautumista ei ole tarkasteltavissa.

YKL-luokkiin liittyvien tulosten perusteella voidaan todeta, että erityisesti verkossa kirjastonhoitajilta oletetaan kirjallisuuden asiantuntemusta. YKL-luokka 7 (Taiteet, Liikunta) oli toiseksi suurin ja sen kokoa kasvattivat musiikkikysymykset. Kun tämä tulos yhdistetään aineistolajien monipuoliseen esiintyvyyteen verkossa, voidaan todeta, että kirjastonhoitajilta odotetaan myös muiden kulttuuri- muotojen tuntemusta kirjallisuuden ohella.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden YKL-luokkien tulokset osoittavat myös teknologiakysymysten merkittävän roolin kirjastoissa, sillä suurin osa (29,2 %) kysymyksistä sijoittui YKL-luokkaan 6. Näistä 93,6 % koski teknologiaa. Tämän lisäksi ”Avunpyyntö laitteen kanssa” -kysymysluokka oli kyseisen aineiston toiseksi suurin (21,4 %). Myös kirjallisuuskatsauksessa (luku 3.2) esitellyssä Arnasonin ja Reimerin (2012, 22) tutkimuksessa havaittiin, että Edmontonin yleisessä kirjastossa jopa 31,48 % kysymyksistä koski teknologiaa. Tässä tutkimuksessa asiakaspalvelupisteillä esiintyneiden teknologiakysymysten osuus koko aineistosta oli 27,4 %. Tämän lisäksi Arnasonin ja Reimerin (2012, 30) tutkimuksessa asiakkaat kaipaivat erityisesti apua tietokoneiden, tulostamisen ja lainausautomaattien kanssa. Nämä olivat aihepiirejä, joissa asiakkaat näyttivät erityisesti kaipaavan apua myös tässä tutkimuksessa, sillä tulostamiseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyviä kysymyksiä ilmeni 14,2 %. Tulostamiseen, skannaukseen ja kopiointiin liittyvien kysymysten osuus asiakaspalvelupisteillä osoittaakin, että tällaiselle palvelulle on yhteiskunnassa selkeästi tarvetta.

Tulosten perusteella ei voida kuitenkaan sanoa, että kirjastonhoitajilta odotettaisiin syvää teknologista asiantuntemusta, sillä suuri osa teknologiakysymyksistä liittyi arkipäiväisiin ongelmatilanteisiin laitteiden kanssa, kuten siihen, että tulostin tai lainausautomaatti ei toiminut. Asiakkaat siis odottavat

hyvin suuressa määrin, että kirjastonhoitaja kykenee tarjoamaan apua kirjastossa olevien laitteiden kanssa sekä joissain tapauksissa myös asiakkaan oman laitteen kanssa.

Jotkin aihealueet ovat sellaisia, ettei niihin välttämättä voida vastata kirjastonhoitajan ammattitaidolla. Tällaisia aiheita ovat usein lakiin, terveysohjeisiin ja lääketieteeseen liittyvät kysymykset. Esimerkiksi Kysy.fi-sivustolla todetaan, ettei kirjastossa olla lääketieteen ammattilaisia, eikä palstalta kannata hakea vastauksia lääketieteellisiin ongelmiin (Kysy.fi 2020). Aineistossani ei ilmennyt kysymyksiä, joissa kirjastonhoitajilta olisi suoraan pyydetty terveysohjeita tai -neuvoja ihmisen hoitamiseen. Sitä vastoin eläinlääketieteeseen liittyviä terveysohjeita pyydettiin yhdessä kysymyksessä koskien sitä, miten linnun salmonellan voi parantaa. Kuitenkin osalla kysyjistä oli ihmistä koskeviin terveysohjeisiin liittyviä tiedontarpeita, sillä kolmessa kysymyksessä aiheesta kaivattiin kirjallisuutta tai muuta aineistoa. Näiden lisäksi yleisesti lääketieteeseen liittyviä kysymyksiä ilmeni kahdeksan. Kysymykset olivat nimenomaan yleisiä kysymyksiä lääketieteestä liittyen esimerkiksi jonkin sairauden esiintyvyyteen väestössä. Fyysisillä asiakaspalvelupisteillä lääketieteeseen liittyviä kysymyksiä ilmeni kaksi. Molemmat liittyivät aineiston etsimiseen aiheesta.

Lakiin liittyviä kysymyksiä ilmeni aineistossa jonkin verran. Kysy kirjastonhoitajalta -aineistossa oikeustieteeseen liittyviä kysymyksiä oli seitsemän. Tosin yhdessä kysymyksessä pyydettiin kirjallisuutta aiheesta ja yksi kysymys liittyi kirjaston toimintaan liittyviin lakeihin, joten kirjastonhoitajilla voidaan katsoa olevan asiantuntemusta vastata näihin kysymyksiin. Loput viisi kysymystä liittyivät siihen, onko jokin toiminta laillista tai mihin lakiin jokin käytäntö perustuu. Fyysisten asiakaspalvelupisteiden aineistossa ei esiintynyt oikeustieteeseen liittyviä kysymyksiä.

Etymologiaan liittyvät kysymykset ovat kasvattaneet osuuttaan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Niiden osuus aineistosta oli 4 % (22 kpl). Nummisen (2008, 53) aineistossa vuonna 2006 etymologiaan liittyviä kysymyksiä oli vain kuusi kappaletta, jos nimikysymyksiä ei laskettu mukaan. Asiakaspalvelupisteillä etymologiaan liittyviä kysymyksiä ei esiintynyt aineistossani ainuttakaan.

Sitä vastoin nimien osuus osoittautuu verkkoaineistossani pienemmäksi kuin aiemmissa tutkimuksissa. Tässä tutkimuksessa nimien osuudeksi koko aineistosta osoittautui 2 %. Gräsbeckin (2008, 43) tutkimuksessa nimien osuus aineistosta oli 10 %. Numminen (2008, 68; 74) toteaa, että ”Vaivattomat neuvontakysymykset” -luokkaa kasvattivat nimien alkuperään ja merkitykseen liittyvät kyselyt, sillä ne muodostivat koko luokasta 30 % vuonna 2006. Tässä tutkimuksessa ei ole vaivattomia neuvontakysymyksiä vastaavaa luokkaa, eikä Numminen mainitse nimien osuutta koko aineistosta, joten lukuja ei ole mahdollista vertailla tarkemmin.

Kuten luvussa 2.1 totesin perustuen Taylorin (1967) esittämiin tiedontarpeen tasoihin, kysymysten artikuloitavuuden taso vaihtelee. Tämä näkyi tässäkin tutkimuksessa. Useimmiten asiakkaat olivat muotoilleet ja ilmaisseet tiedontarpeensa suoraan. Muitakin tiedontarpeiden tasoja kuitenkin ilmeni aineistoissa. Esimerkiksi vastaan tuli kysymys, jossa tiedontarve oli sen verran muotoiltu, että kysymyksen lisäksi asiakas oli osannut muotoilla hakusanat tai asiasanat, joilla hänen tarvitsemaansa tietoa voisi etsiä. Ongelmia aiheutti kuitenkin se, ettei hän osannut käyttää hakujärjestelmää, esimerkiksi järjestää hakutuloksia hänelle tarpeelliseen järjestykseen. Osa kysymyksistä oli taas hämämmin ilmaistu, ja kirjastonhoitajakin on saattanut vastatessaan joutua pohtimaan, mistä näkökulmasta etsisi ja tarjoaisi tietoa asiakkaalle.

Tulosten yleistettävyyttä pohtiessa tulee huomioida, että Espoon kaupunginkirjaston useammassa toimipisteessä on Paja, joka tarjoaa erilaisia digitaalisia laitteita, kuten tietokoneita ja 3D-tulostimia sekä laitteita käsitöiden tekoon, kuten ompelukoneita. Lisäksi Ison Omenan Pajassa on puutyöverstas ja Tapiolan kirjaston Pajassa on VR-pelihuone. (Helmet.fi 2019.) Tämä voi vaikuttaa siihen, että toimipisteissä, joissa on Paja, kysymykset koskien erityisesti digitaalisia laitteita voivat olla huomattavasti moninaisempia kuin toimipisteissä, joissa ei ole Pajaa tai joissa ei ole kyseisenlaisia laitteita asiakkaiden käytettävissä.

Fyysisten asiakaspalvelupisteiden luokittelun tuloksiin voi vaikuttaa myös se, missä alueella alkupeäinen tutkimus toteutettiin. Espoon kaupunginkirjastoista tutkimukseen osallistui 14 toimipistettä, joihin kuului sekä isoja että pieniä kirjastoja. Koska kuitenkin kyseessä on pääkaupunkiseutu, saattavat pienissä sivukirjastoissa muualla Suomessa asiakkaiden esittämät kysymykset olla erilaisia. Tulokset eivät olekaan yleistettävissä kirjastoihin, joiden toimintaympäristö poikkeaa näistä kriteereistä. Kysymykset tai niiden jakaumat saattavatkin olla hyvin erilaisia, esimerkiksi maaseudulla pienessä sivukirjastossa, jossa on vähän digitaalisia laitteita asiakkaiden käytettävissä.

Kysymysten ajallista vaihtelua olen pohtinut toteuttaessani systemaattista otantaa aineistoista (luku 4.4.1). Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun aineisto kattaa koko vuoden 2018, joten aineiston tulosten voidaan katsoa olevan suhteellisen hyvin yleistettävissä lähivuosiin. Tietysti itse palvelu kehittyy ja asiakaskunta muuttuu koko ajan. Myös vuoden 2020 kevään poikkeusolot voivat muuttaa asiakkaiden yhteydenottoja, kun heillä ei ole mahdollisuutta kasvokkaiseen vuorovaikutukseen kirjastonhoitajan kanssa. Poikkeusolot ja kirjastojen sulkeminen mahdollistaisivatkin mielenkiintoisen tutkimusaiheen: miten kirjastojen sulkuaikana esitetyt kysymykset poikkeavat muina aikoina esitetyistä kysymyksistä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa?

Kaiken kaikkiaan muihin verkkotietopalveluihin tämän tutkimuksen tuloksia ei voi suoraan yleistää, sillä asiakaskuntaan ja heidän lähettämiinsä kysymyksiin voi vaikuttaa monet tekijät, kuten se miten verkkotietopalvelu esitellään sivustolla ja miten sitä markkinoidaan asiakkaille. On mahdollista, että palvelun tietynlainen markkinointi ja esittely voi luoda asiakkaille oletuksia siitä, millaisia kysymyksiä palvelussa voi kysyä.

Kuten aiemmin totesin, Voutilaisen keräämät kysymykset kerättiin kahden viikon aikana syyskuussa ja niiden voidaan olettaa kuvaavan kysymyksiä, joita kirjastojen asiakaspalvelupisteissä arkipäiväisesti kysytään, sillä ajanjaksolle ei osu esimerkiksi juhlapyhiä. Tietysti kysymykset voivat olla erilaisia, esimerkiksi kesän tai juhlapyhien, kuten joulun aikaan. Kysymysten keruuvälin pidentäminen loisi suuren työmäärän kysymyksiä ylöskirjaaville työntekijöille, mutta jos tutkimus replikoitaisiin, keruuvälin voisi asettaa jollekin toiselle kuukaudelle, jotta ajallinen vaihtelu voidaan paremmin sulkea pois.

Käyttämäni aineistot mahdollistavat niihin useiden erilaisten näkökulmien luomisen ja näitä kaikkia ei ollut mahdollista toteuttaa työni puitteissa. Aineistosta olisi mahdollista poimia esimerkiksi pelkästään asiointineuvontaan liittyvät kysymykset ja siten hahmottaa tarkemmin, millaista asiointineuvontaa asiakkaat kaipaavat. Mielenkiintoista olisi verrata myös työntekijöiden kokemuksia. Miten erilaisena vastaajat kokevat kysymyksiin vastaamisen verkossa kuin kasvotusten? Ovatko verkossa esitetyt kysymykset vaikeampia kuin kasvotusten esitetyt? Lisäksi jatkotutkimusehdotuksena voidaan esittää tutkimusaihe, jossa vertailtaisiin Kysy.fi -verkkotietopalvelua ja Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua asiakkaiden esittämien kysymysten näkökulmasta.

Hyödyllistä olisi kysyä asioita myös itse asiakkailta, esimerkiksi kysymällä verkkotietopalvelun käyttäjiltä suoraan, miksi he esittävät tietynlaiset kysymykset mieluummin verkon kautta. Tämä avaisi kysymystä siitä, miksi verkkotietopalvelussa esiintyy monipuolisemmin erilaisia kysymyksiä. Tässä tutkimuksessa olen voinut vain pohtia tuloksia, mutta tutkimukseni ei mahdollista johtopäätösten tekemistä asiakkaiden todellisista syistä kysymystensä taustalla.

Tutkimustulokset tuovat tietoa siitä, millaista asiantuntemusta kirjastoilta odotetaan eli millaisia tiedontarpeita asiakkailla on. Siten ne tuovat tietoa myös siitä, millaista tietämystä kirjaston työntekijöillä olisi hyvä olla. Aiheksymysten määrästä päätellen verkossa oletetaan, että kirjastonhoitaja pystyy hakemaan tietoa ja vastaamaan laajasti eri aihealueisiin ja tieteenaloihin liittyviin kysymyksiin. Kirjastonhoitajien rooli informaation hakemisen ammattilaisina siis korostuu vahvasti. Erilaisia aineistoja tulisi osata myös identifoida, tuoda asiakkaiden saataville, suositella, listata sekä hakea

niistä asiakkaan tarvitsemaa tietoa. Tuloksissa korostuu asiasanoituksen tärkeys. Mitä paremmin ja tarkemmin teos tai aineisto on asiasanoitettu, sitä helpommin kaikkia näitä kohtia voidaan toteuttaa.

Lopuksi voidaankin todeta, että kirjastonhoitajia tarvitaan molemmissa ympäristöissä, sekä verkossa että fyysisesti kirjastoissa, sillä kysymystyypit ovat erilaisia ympäristöstä riippuen. Silloinkin kun kysymysluokat ovat samoja, ne painottuvat eri tavalla. Osa verkossa esiintyvistä kysymysluokista oli hyvin pienessä roolissa fyysisillä asiakaspalvelupisteillä ja päinvastoin. Lisäksi vaikka kirjallisuuden asiantuntemus nähdään edelleen kirjastonhoitajille kuuluvana, kirjastoilla on selvästi sijansa myös muunlaisten palveluiden tarjoajina ja muiden kulttuurimuotojen asiantuntemuksen sijoina.

## LÄHTEET

- Agosto, D. E., Rozaklis, L., MacDonald, C., & Abels, E. G. (2011). A model of the reference and information service process: An educators' perspective. *Reference & User Services Quarterly*, 50(3), 235–244. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/858669131?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 14.11.2019)
- Allen, B. (1996). *Information Tasks: Toward a User-centered Approach to Information Systems*. San Diego: Academic Press Inc.
- Arnason, H. & Reimer, L. (2012). Analyzing Public Library Service Interactions to Improve Public Library Customer Service and Technology Systems. *Evidence Based Library and Information Practice*, 7(1), 22–40. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.18438/B8NP6T> (Viitattu 08.11.2019)
- Belkin, N. J., Oddy, R. N. & Brooks, H. M. (1982). Ask For Information Retrieval: Part I. Background And Theory. *School of Information Studies - Faculty Scholarship*, (June), 1–11. Haettu osoitteesta <https://surface.syr.edu/istpub/150> (Viitattu 02.04.2020)
- Borlund, P. & Ruthven, I. (2020). Information need: Introduction to the special issue. *Information Processing & Management*, 57(2), 1–3. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.102103> (Viitattu 04.04.2020)
- Bibblan svarar. (Ei päiväystä). Om oss. Haettu osoitteesta <http://bibblansvarar.se/sv/content/hur-manga-svenskar-har-en-tv-varfor-sitter-propellern-fram-pa-flygplan-men-bak-pa-batar-hur> (Viitattu 25.11.2019)
- Cassell, K. & Hiremath, U. (2009). *Reference and information services in the 21<sup>st</sup> century: an introduction* (2. painos). London: Facet.
- Cavanagh, M. (2006). Re-conceptualizing the Reference Transaction: The Case for Interaction and Information Relationships at the Public Library Reference Desk. *Canadian Journal of Information and Library Science*, 30(1/2), 1–19. Haettu osoitteesta <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=cookie.ip,uid&db=ehh&AN=34731371&site=ehost-live&scope=site> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 08.11.2019)
- Cole, C. (2011). A theory of information need for information retrieval that connects information to knowledge. *Journal of the American Society for Information Science & Technology*, 62(7), 1216–1231. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1002/asi.21541> (Viitattu 03.04.2020)
- Derr, R. L. (1983). A conceptual analysis of information need [PDF-tiedosto]. *Information Processing & Management*, 19(5), 273–278.
- Dervin, B. (1999). On studying information seeking methodologically: the implications of connecting metatheory to method. *Information Processing & Management*, 35(6), 727–750. Haettu osoitteesta [https://doi.org/10.1016/S0306-4573\(99\)00023-0](https://doi.org/10.1016/S0306-4573(99)00023-0) (Viitattu 02.04.2020)
- Diamond, W. & Pease, B. (2001). Digital reference: a case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 29(3), 210–218. Haettu osoitteesta <http://dx.doi.org.libproxy.tuni.fi/10.1108/EUM0000000005663> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 06.11.2019)

- Eskola, J. (2018). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat : laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin. 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5. painos) [ePub-versio, ei sivunumeroita]. Jyväskylä: PS-kustannus. Haettu osoitteesta <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-451-825-3> (Viitattu 05.04.2020)
- Finto. Suomalainen asiasanasto ja ontologiapalvelu. (Ei päiväystä). YKL - Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä. Haettu osoitteesta <https://finto.fi/ykl/fi/> (Viitattu 09.09.2019–25.03.2020)
- Ford, N. (2015). *Introduction to Information Behaviour*. London: Facet Publishing.
- Garnsey, B. & Powell, R. (2000). Electronic mail reference services in the public library. *Reference & user services quarterly*, 39(3), 245–254. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/217939296?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 06.11.2019)
- Granlund, N. (Ei päiväystä). Kirjastot.fi. Tietoa palvelusta. Haettu osoitteesta [https://www.kirjastot.fi/kysy/tietoa-palvelusta?language\\_content\\_entity=fi](https://www.kirjastot.fi/kysy/tietoa-palvelusta?language_content_entity=fi) (Viitattu 25.10.2019)
- Granlund, N. (2018a). Kysy kirjastonhoitajalta -kysely vastauksen saaneille 2018. Haettu osoitteesta <https://www.kirjastot.fi/kysy-kirjastonhoitajalta-kysely-vastauksen-saaneille-2018> (Viitattu 12.04.2020)
- Granlund, N. (2018b). Kysy kirjastonhoitajalta -kysely vastaajille 2018. Haettu osoitteesta <https://www.kirjastot.fi/kysy-kirjastonhoitajalta-kysely-vastaajille-2018> (Viitattu 12.04.2020)
- Granlund, N. (2019). Kysy kirjastonhoitajalta -historiikki: 20 vuotta [PDF-tiedosto]. Haettu osoitteesta <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/kysy-kh-historia-20v-web.pdf> (Viitattu 09.11.2019)
- 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. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2014.09.005> (Viitattu 16.11.2019)
- Gräsbeck, T. (2008). *Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun vastausarkiston kysymysten analyysi* (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto).
- Haasio, A. (2015). *Löydä!: Opas helppoon tiedonhakuun*. Helsinki: Avain.
- Haasio, A., Harviainen J. T. & Savolainen, R. (2019). *Johdatus tiedonhankintatutkimukseen*. Helsinki: Avain.
- Harris, R. & Dewdney, P. (1994). *Barriers to information: how formal help systems fail battered women*. Westport Conn.: Greenwood Press.
- Helmet.fi. (Ei päiväystä). Pajat ja verstaat. Haettu osoitteesta [https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot\\_ja\\_palvelut/Pajat\\_ja\\_verstaat](https://www.helmet.fi/fi-FI/Kirjastot_ja_palvelut/Pajat_ja_verstaat) (Viitattu 19.10.2019)
- Helmet.fi. (2016). Kysy.fi – kysy mitä vain! Haettu osoitteesta [https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat\\_ja\\_vinkit/Uutispalat/Kysyfi\\_kysy\\_mita\\_vain\(113702\)](https://www.helmet.fi/fi-FI/Tapahtumat_ja_vinkit/Uutispalat/Kysyfi_kysy_mita_vain(113702)) (Viitattu 12.03.2020)
- Høivik, T. (2005). A poem lovely as a tree? Virtual reference questions in Norwegian public libraries. Teoksessa C. G. Johanssen & L. Kajberg (toim.), *New Frontiers in Public Library Research*, (s. 43–59). Lanham Md.: The Scarecrow Press.

- Høivik, T. (2007). Public libraries in the Norwegian reference market. *New Library World*, 108(9/10), 396–406. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1108/03074800710823935> (Viitattu 05.11.2019)
- Ihamäki, S. (1999). Etäistä? Kysy kirjastonhoitajalta -etätietopalvelun tarkastelua. Haettu osoitteesta <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/etaista/> (Viitattu 12.11.2019)
- Juntumaa, J. (1998). Mitä virtuaalitietopalvelusta kysytään ja mitä vastataan? Haettu osoitteesta <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/vtp.htm> (Viitattu 13.11.2019)
- Juntumaa, J. (2002). Yleinen kirjasto laajentaa kansalaisen maailmaa. Teoksessa K. Kekki & O. Salminen (toim.), *Digimaan kartta: puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon* (s. 27–36). Helsinki: Opetusministeriö.
- Juntumaa, J. (2011). The future of reference service in public libraries. *Refer*, 27(2/3), 7–9. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/873822500?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 13.11.2019)
- Karhula, P., Tuominen, K., & Stenvall, J. (2007). Web 2.0, intuitiiviset käyttäjät ja tiedon hinta haastavat kirjastot verkossa. *Signum*, 35(3), 1–5. Haettu osoitteesta <https://journal.fi/signum/article/view/3430> (Viitattu 25.11.2019)
- Karinen, V. (2008). *Saa kysyä! iGS Tietohuoltoaseman kysymysten analyysi* (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-19158> (Viitattu 31.10.2019)
- Kern, K. M. (2015). The Reference Interview Revisited. Teoksessa J. G. Dove & D. A. Tyckoson (toim.), *Reimagining Reference in the 21st Century* (s. 61–74). West Lafayette, Indiana: Purdue University Press.
- Kirjastot.fi. (01.01.2018–31.12.2018). Kysy kirjastonhoitajalta -vastausarkiston kysymykset vuodelta 2018. Haettu osoitteesta <https://www.kirjastot.fi/kysy/vastaukset> (Viitattu 09.09.2019–25.03.2020)
- Koponen, T. (2016). *Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa annetut vastaukset vuosina 2005 ja 2015* (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201612082760> (Viitattu 27.10.2019)
- Kouvo, P. (2011). *Lähteiden käyttö Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa vuosina 2000 ja 2009* (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto).
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology* (4. painos). Los Angeles: Sage Publications, Inc.
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. (2003). Otos ja otantamenetelmät. Haettu osoitteesta <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html#systemaattinen> (Viitattu 19.10.2019)
- Kysy.fi. (Ei päiväystä). Tietoa palvelusta. Haettu osoitteesta <http://www.kysy.fi/tietoa-palvelusta> (Viitattu 12.03.2020)
- Kysy.fi. (30.03.2020). Kysymys: Sydämen vajaatoiminnan hoito? Haettu osoitteesta <http://www.kysy.fi/kysymys/sydamen-vajaatoiminnan-hoito> (Viitattu 04.04.2020)
- Kysymuseolta.fi. (Ei päiväystä). <https://www.kysymuseolta.fi/> (Viitattu 10.11.2019)



- Lankes, R. D. (2004a). The digital reference research agenda. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(4), 301–311. Haettu osoitteesta <http://dx.doi.org.libproxy.tuni.fi/10.1002/asi.10374> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 17.11.2019)
- Lankes, R. D. (2004b). *The virtual reference experience: integrating theory into practice*. New York: Neal-Schuman cop.
- Lehti, T. (2012). "Missä kaunokirjallisuuden kirjoissa ruusulla on tärkeä asema?" - Kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa vuosina 1999-2009 (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-22484> (Viitattu 30.10.2019)
- Lipow, A. G. (1999). "In your face" reference service. *Library Journal*, 124(13), 50–52. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/196757211?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 02.04.2020)
- Lovio, M. & Tiihonen, V. (2005). *Kirjaston asiakaspalvelu*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Luo, L., & Weak, E. (2011). Texting 4 answers: What questions do people ask? *Reference & User Services Quarterly*, 51(2), 133–142. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/912813373?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 15.11.2019)
- Meert-Williston, D. & Sandieson, R. (2019). Online Chat Reference: Question Type and the Implication for Staffing in a Large Academic Library. *The Reference Librarian*, 60(1), 51–61. Haettu osoitteesta <https://doi.org/10.1080/02763877.2018.1515688> (Viitattu 08.04.2020)
- Namuleme, R. K. (2013). *Information and HIV/AIDS: an ethnographic study of information behavior* (väitöskirja, University of Sheffield). Haettu osoitteesta <https://doi.org.libproxy.tuni.fi/10.1111/hir.12090> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 01.04.2020)
- Naumer, C. M. & Fisher K. E. (2018). Teoksessa J. McDonald & M. Levine-Clark (toim.), *Encyclopedia of library and information sciences* (4. painos) (s. 2115–2121). Boca Raton: CRC Press, Taylor & Francis Group.
- Nilsen, K., & Ross, C. S. (2006). Evaluating Virtual Reference from the Users' Perspective. *Reference Librarian*, 46(95/96), 53–79. Haettu osoitteesta [https://doi.org/10.1300/J120v46n95\\_05](https://doi.org/10.1300/J120v46n95_05) (Viitattu 02.04.2020)
- Numminen, P. (2008). *Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyyppit vuonna 1999 ja 2006* (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-17760> (Viitattu 28.10.2019)
- Numminen, P. & Vakkari, P. (2009). Question Types in Public Libraries' Digital Reference Service in Finland: Comparing 1999 and 2006. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 60(6), 1249–1257. Haettu osoitteesta <https://doi.org.libproxy.tuni.fi/10.1002/asi.21047> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 25.03.2020)
- Olszewski, L., & Rumbaugh, P. (2010). An international comparison of virtual reference services. *Reference & User Services Quarterly*, 49(4), 360–368. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/366070429?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 14.11.2019)

- Paavola, S. (2019). *Kutiavatko kalat? ja muita kysymyksiä. Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien näkemyksiä verkkotietopalvelutyöstä* (Opinnäytetyö, Oulun seudun ammattikorkeakoulu). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2019060314453> (Viitattu 27.10.2019)
- Parviainen, H. (2008). *"Voi pojat, kun tietäsitte...": Arkaluontoiset aiheet yleisten kirjastojen tietopalvelutilanteissa* (pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-18415> (Viitattu 27.03.2020)
- Pietilä, V. (1973). *Sisällön erittely*. Helsinki: Gaudeamus.
- Pirkanmaan kirjastot. (Ei päivystä). PIKI-verkkokirjasto. Haettu osoitteesta <https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena> (Viitattu 09.09.2019–25.03.2020)
- Roesch, H. (2006). Digital Reference Services: State of the Art in the Focus on Quality [Konferenssiesitelmä]. World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council 20–24 August 2006, Seoul, Korea. Haettu osoitteesta <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf> (Viitattu 10.11.2019)
- Rothstein, S. (1961). Reference service: The new dimension in librarianship [PDF-tiedosto]. *College & Research Libraries*, 22(January), 11–18. Haettu osoitteesta <http://crl.acrl.org/index.php/crl/article/download/11385/12831> (Viitattu 02.04.2020)
- Rothstein, S. (1955). *The Development of Reference Services through Academic Traditions, Public Library Practice and Special Librarianship*. Association of College and Reference Libraries.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006a). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Analyysin äärellä. Haettu osoitteesta [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html) (Viitattu 18.10.2019)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006b). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tutkimusongelma analyysin suuntimena. Haettu osoitteesta [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_1\\_1.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1_1.html) (Viitattu 18.10.2019)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006c). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kylläntyminen. Haettu osoitteesta [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_2.html) (Viitattu 05.02.2020)
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006d). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Sosiaalinen konstruktionismi. Haettu osoitteesta [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_6.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_6.html) (Viitattu 20.10.2019)
- Salo, U.-M. (2015). Simalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa S. Aaltonen & R. Högbäck (toim.), *Umpikujasta oivallukseen: refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa* (s. 166–190). Tampere: Tampere University Press.
- Savolainen, R. (2010). Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa S. Serola (toim.), *Ote informaatiosta: johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan* (s. 75–115). Helsinki: BTJ.
- Savolainen, R. (2017). Information need as trigger and driver of information seeking: A conceptual analysis. *Aslib Journal of Information Management*, 69(1), 2–21. Haettu osoitteesta <http://dx.doi.org.libproxy.tuni.fi/10.1108/AJIM-08-2016-0139> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 31.03.2020)

- Seitamaa-Hakkarainen, P. (19.05.2019). Metodix. Piritta Seitamaa-Hakkarainen: Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Haettu osoitteesta <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/> (Viitattu 27.03.2020)
- Silverman, D. (2015). *Interpreting qualitative data* (5. painos). Los Angeles: Sage Publications, Inc.
- Steiner, H. (2011). Bridging physical and virtual reference with virtual research consultations. *Reference Services Review*, 39(3), 439–450. Haettu osoitteesta <https://doi-org.libproxy.tuni.fi/10.1108/00907321111161421> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 01.04.2020)
- Stek.fi. (2020). Kysy sähköstä. Haettu osoitteesta <https://stek.fi/kysy-sahkosta/> (Viitattu 10.11.2019)
- Taskinen, H.-K. (2013). ”Onko vielä olemassa kirjastoa pelkille fantasia-kirjoille?” : *Fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa* (Opinnäytetyö, Oulun seudun ammattikorkeakoulu). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2013112919127> (Viitattu 27.10.2019)
- Taylor, R. S. (1967). Question-negotiation and information-seeking in libraries [Tutkimusraportti]. Haettu osoitteesta <http://www.dtic.mil/docs/citations/AD0659468> (Viitattu 02.04.2020)
- Tenopir, C., & Ennis, L. A. (2001). Reference services in the new millennium. *Online*, 25(4), 40–42. Haettu osoitteesta <https://libproxy.tuni.fi/login?url=https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/57464214?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 02.04.2020)
- The Library of Congress. (Ei päiväystä). Ask a Librarian. Haettu osoitteesta <https://www.loc.gov/rr/askalib/> (Viitattu 25.11.2019)
- Thomsett-Scott, B. C. & Library and Information Technology Association (U.S.). (2013). *Implementing Virtual Reference Services: A LITA Guide*. Chicago: ALA TechSource.
- Tiede.fi. (Ei päiväystä). Kysy. Haettu osoitteesta <https://www.tiede.fi/alue/kysy> (Viitattu 10.11.2019)
- Tilastokeskus. (2019). Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2019 [PDF-tiedosto]. Haettu osoitteesta [https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi\\_2019\\_2019-11-07\\_fi.pdf](https://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_fi.pdf) (Viitattu 07.04.2020)
- Tuomi, J. & Sarajarvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Helsinki: Tammi.
- Tyckoson, D. A. (2016). History and functions of reference services. Teoksessa L. C. Smith & M. A. Wong (toim.), *Reference and Information Services: An Introduction* (5. painos) (s. 3–26). Santa Barbara, California: ABC-CLIO, LLC.
- Vabamägi, K.-M. (2017). *Lasten- ja nuortenkirjallisuutta koskevat kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta-palvelussa* (Opinnäytetyö, Seinäjoen ammattikorkeakoulu). Haettu osoitteesta <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017113019085> (Viitattu 27.10.2019)
- Vakkari, P. (2010). Löytääkö Googlella vastauksia Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun fakta- ja aihekysymyksiin? [Abstrakti. PDF-tiedosto]. Informaatiotutkimuksen päivät 2010, 21.–22.lokakuuta, Tampere. Haettu osoitteesta <https://journal.fi/inf/article/download/3569/3320/> (Viitattu 24.03.2020)
- Voutilainen, R. (2019a). Espoon kaupunginkirjastossa toteutetun Digituki-kyselyn tulokset [Sähköinen julkaisematon tutkimusraportti]. Saavutettu ottamalla yhteyttä Espoon kaupunginkirjastoon syyskuussa 2019.

Voutilainen, R. (2019b). Espoon kaupunginkirjastossa toteutetun Digituki-kyselyn Excel-tiedostot [Sähköinen julkaisematon tietoaaineisto]. Saavutettu ottamalla yhteyttä Espoon kaupunginkirjastoon lokakuussa 2019.

Wilson, T. D. (1997). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Processing & Management*, 33(4), 551–572. Haettu osoitteesta <https://www-sciencedirect-com.libproxy.tuni.fi/science/article/pii/S0306457397000289?via%3Dihub> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 02.04.2020)

Wilson, T. D. (2006). On user studies and information needs [Juhlajulkaisu. Alkuperäinen artikkeli julkaistu 1981]. *Journal of Documentation*, 62(6), 658–670. Haettu osoitteesta <https://search-proquest-com.libproxy.tuni.fi/docview/217956919/fulltext/A9610CFC43D444B2PQ/1?accountid=14242> (Vaatii kirjautumisen, Viitattu 01.04.2020)