

**Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyypit
vuonna 1999 ja 2006**

TAMPEREEN YLIOPISTO
Informaatiotutkimuksen laitos
Piritta Numminen
Pro gradu –tutkielma
Informaatiotutkimus
Helmikuu 2008

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

NUMMINEN, PIRITTA, Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyytit vuonna 1999 ja 2006

Pro gradu –tutkielma, 79 s.

Informaatiotutkimus

Helmikuu 2008

Tutkimuksessa luokiteltiin suomalaisen digitaalisen neuvontapalvelun vastaanottamia neuvontakysymyksiä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää minkälaisia kysymystyyttejä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu vastaanotti vuosina 1999 ja 2006 sekä miten kysymystyytit jakautuivat. Vertailemalla kahtena vuonna vastaanotettujen kysymysten sijoittumista eri kysymystyytteihin oli mahdollista myös selvittää kysymystyytteissä tapahtuneita määrällisiä tai laadullisia muutoksia. Tutkimusaineiston muodostivat neuvontapalvelun vuosina 1999 ja 2006 vastaanottamat kysymykset, jotka löytyvät palvelun arkistosta. Aloitusvuonna palvelu vastaanotti 934 kysymystä ja vuonna 2006 kysymyksiä vastaanotettiin 2569. Potentiaalisista havaintoyksiköistä muodostettiin otos systemaattista otantaa käyttäen. Vuoden 1999 kysymyksistä kertyi näin 467 havaintoyksikön otos ja vuodelta 2006 otokseen kertyi 513 havaintoyksikköä. Tutkimuksessa käytettiin menetelmänä sisällönanalyysia ja etenkin sisällönerittelyä.

Kysymykset jaoteltiin neljään pääkategoriaan, joita ovat neuvontakysymykset, käytäntö- ja menettelytapakysymykset, ohjaavat kysymykset sekä muut kysymykset.

Neuvontakysymykset jaettiin edelleen vaivattomiin neuvontakysymyksiin sekä aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin. Käytäntö- ja menettelytapakysymykset jaoteltiin myös kahteen alakategoriaan, joita ovat saatavuus ja käyttö sekä käytäntö. Ohjaavat kysymykset jaettiin edelleen paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä – ja paikantaminen kirjaston websivun resursseista –alakatgorioihin. Alakatgoriat jaoteltiin kysymysanalyysin edetessä edelleen vielä suppeampiin alaluokkiin. Neuvontakysymykset olivat molempina vuosina suurin pääkatgoria keräten noin 90 prosenttia kaikista luokitelluista kysymyksistä. Käytäntö- ja menettelytapakysymyksiin liittyviä kysymyksiä vastaanotettiin molempina vuosina toiseksi eniten. Ohjaavat kysymykset –katgoriaan sijoittuvia kysymyksiä vastaanotettiin kumpanakin vuonna ainoastaan noin yksi prosentti. Myös muut-katgoriaan liittyviä kysymyksiä oli kaikista luokitelluista kysymyksistä ainoastaan noin prosentin verran.

Kysymystyytteissä näyttäisi tapahtuneen täysin päinvastainen trendi kuin mitä on ennustettu. Vaivattomien neuvontakysymysten osuus on lisääntynyt ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten laskenut. Vaivattomien neuvontakysymysten osuus on kasvanut uutena ilmiönä tulleen nimen merkityksen tai alkuperän selvittämiseen liittyvien kysymysten myötä. Monimutkaiset neuvontapyynnöt taas eivät näytä aiheperusteisten tutkimuskysymysten perusteella yleistyneen. Myöskään tietokantojen käyttöön tai teknisiin ongelmiin liittyvien kysymysten osuus ei ole noussut vaikka tekniikan jatkuvasti kehittyessä yhä useampia resursseja onkin saatavilla internetin välityksellä.

Avainsanat: digitaalinen neuvonta, kysymysanalyysi, kysymysluokittelut, kysymystaksonomat, kysymystyytit, neuvontakysymykset

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 TUTKIMUKSEN TEOREETTINEN VIITEKEHYS	5
2.1 DIGITAALINEN NEUVONTA	5
2.1.1 Digitaalisen neuvonnan muodot	6
2.1.2 Digitaalisen neuvonnan kehityksestä yleisesti	9
2.1.3 Digitaalisen neuvontapalvelun tulevaisuudesta	10
2.2 DIGITAALISTEN NEUVONTAKYSYMYSTEN ANALYSOINNISTA.....	11
2.2.1 Kysymysanalyysin tarjoamasta informaatiosta.....	11
2.2.2 Kysymysten luokitteluun liittyvistä haasteista.....	12
2.3 KYSYMYSTAKSONOMIAT	14
2.3.1 Kysymystaksonomiat kysymysten luokitteluun	14
2.3.2 Kysymystaksonomiat vastausten luokitteluun	17
2.4 DIGITAALISEN NEUVONNAN KYSYMYSTAKSONOMIOISTA	18
2.4.1 Digitaalisen neuvonnan kysymystyypeistä.....	19
2.4.2 Kysymystyyppien määrällisestä jakautumisesta.....	25
2.4.3 Työssä käyttämäni kysymystaksonomia.....	29
3 TUTKIMUSMENETELMÄ JA TARKASTELTAVA AINEISTO	33
3.1 TUTKIMUSMENETELMÄ.....	33
3.1.1 Sisällönanalyysitavoista	33
3.1.2 Sisällön erittelystä tarkemmin.....	34
3.2 TUTKIMUSKOHDDE	37
3.2.1 Kirjastot.fi -portaali.....	37
3.2.2 Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu.....	38
3.2.3 Tarkasteltava aineisto	39
3.3 ANALYYSIN KULKU	41
4 TULOKSET	44
4.1 VUOSIEN 1999 JA 2006 KYSYMYKSET	44
4.1.1 Neuvontakysymykset.....	46
4.1.2 Käytäntö- ja menettelytapakysymykset.....	60
4.3. KYSYMYSTYYPEISSÄ TAPAHTUNEITA MUUTOKSIA	65
5 POHDINTA.....	70
LÄHTEET.....	76

1 Johdanto

Internetin tulon myötä ihmisten ulottuville on tullut monenlaisia elektronisia resursseja. Ihmiset voivat esimerkiksi kysyä digitaalisten neuvontapalvelujen välityksellä vastauksia mieltä askarruttaviin kysymyksiin. Digitaalisessa neuvontapalvelussa asiakas voi esittää kysymyksensä kirjastonhoitajalle esimerkiksi internetlomakkeen, sähköpostin tai chatin välityksellä. Tämä vastaa asiakkaan esittämään kysymykseen mahdollisimman pian yleensä joko chatin tai sähköpostin välityksellä digitaalisen neuvonnan muodosta riippuen. Virtuaalisen neuvonnan onkin ajateltu lisääntyvän kirjastojen digitalisoidessa kokoelmiaan ja mahdollistaessa asiakkaiden pääsyn niihin (Gray 2000, 365).

2000-luvun aikana myös internetin välityksellä käytettävät hakupalvelut ovat kehittyneet ja niiden käyttö lisääntynyt. Voisikin kuvitella, että hakupalvelujen käytön yleistymisellä on ollut vaikutusta myös digitaalisen neuvontapalvelun vastaanottamien neuvontakysymysten tyypeihin. Ihmiset saattavat esimerkiksi yhä useammin hakea helpompiin kysymyksiin vastaukset itse ja kysyä asiantuntijoiden apua ainoastaan hankalammissa kysymyksissä. Monimutkaisten neuvontapyyntöjen onkin ennustettu yleistyvän elektronisten informaatiopalvelujen käytön lisääntyessä (Abels 1996, 355). On myös ajateltu ihmisten tarvitsevan lisääntyvässä määrin neuvoja elektronisten resurssien käytössä (Gray 2000, 365).

Neuvontakysymyksiä on yleensä analysoitu laskemalla kysytyjen kysymysten määriä ja sitä kuinka pitkä aika vastauksen antamiseen on kulunut. Samanarvoiseksi lähestymistavaksi on kuitenkin noussut myös kysymystyyppien analysointi. (Katz 2002, 15.) Digitaalisten neuvontapalvelujen vastaanottamia neuvontakysymyksiä luokittelemalla saadut kysymystyypit tarjoavatkin informaatiota hyvin monenlaisista aiheista. Oman tutkimukseni lähtökohtana pohdin lähinnä Desain (2003) ajatuksia, joiden mukaan kysymysluokittelun avulla voidaan selvittää minkälaisia kysymyksiä asiakkaat esittävät sekä minkä tasoista apua tarvitaan. Suomessa digitaalisia neuvontakysymyksiä ei ole tutkittu juuri lainkaan. Ulkomailta kysymysluokittelujen tarjoamaa informaatiota on hyödynnetty jo melko paljon. Kysymystaksonomiat poikkeavat toisistaan kuitenkin melkoisesti, minkä vuoksi kysymystyyppien vertaileminen on melko hankalaa. Myös kysymystyyppien määrälliseen jakautumiseen liittyvät tutkimustulokset vaihtelevat

melkoisesti. Aiemmissä tutkimuksissa ei ole tarkasteltu kysymystyypeissä tapahtuneita muutoksia.

Tutkimuksessani analysoin suomalaisen digitaalisen neuvontapalvelun vastaanottamia neuvontakysymyksiä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää: 1) Minkälaisia kysymystyyppisiä neuvontapalvelu on vastaanottanut vuosina 1999 ja 2006? 2) Miten kysymystyyppit jakautuivat vuosina 1999 ja 2006? 3) Minkälaisia muutoksia kysymystyypeissä on vuosien aikana tapahtunut? Koska tavoitteena oli selvittää mm. minkä tyyppisistä asioista ihmiset palvelun kautta hakevat tietoa, tuntui järkevältä luokitella kysymykset myös niiden aiheiden perusteella.

Tutkimusmenetelmänä käytin sisällönanalyysiä ja etenkin sisällön erittelyä, koska kyseisen menetelmän avulla oli mahdollista löytää vastaukset tutkimuskysymyksiin parhaiten. Potentiaalisista havaintoyksiköistä muodostin otoksen systemaattista otantaa käyttäen. Kysymysten analyysiin käyttämäni sisältökategoriat muodostin aiempiin tutkimuksiin nojautuen. Lisäksi muodostin luokittelun edetessä havaintoyksikköjen perusteella käsitteellisesti kapea-alaisempia alakategorioita sen mukaan miten niihin oli tarvetta.

2 Tutkimuksen teoreettinen viitekehys

2.1 Digitaalinen neuvonta

Digitaalinen neuvonta on nykypäivänä yksi nopeimmin kasvavista ja innovatiivisimmista kirjaston kehittämistä palveluista (McClure et al. 2002, 1). Sillä tarkoitetaan digitaalisen teknologian ja resurssien käyttämistä suoran ja asiantuntevan avun tarjoamiseksi informaatiota etsiville ihmisille missä ja milloin tahansa he sitä tarvitsevat (Janes 2003, 29). Digitaalinen neuvonta viittaa siis internetpohjaiseen asiantuntijavastauspalveluun (Lankes 1999b; tässä Lankes 2003), johon käyttäjä tyypillisesti osoittaa kysymyksensä webblomakkeen, sähköpostin tai chatin kautta (Lankes 2003). Näihin neuvontakysymyksiin vastaa yleensä neuvontapalvelussa työskentelevä kirjastonhoitaja, ohjaamatta käyttäjää jollekin toiselle osastolle kuten kaukolainaukseen (Garnsey & Powell 2000, 247). Asiantuntija käyttää vastaanottamaansa syötettä vastauksen muodostamiseen, joka sitten välitetään takaisin käyttäjälle. Vastausta voidaan hyödyntää lisäksi jossakin tietokannassa

tai digitaalista kirjastokokoelmaa tehostamassa. (Lankes 2003.) Tärkeimmät syyt digitaalisen neuvonnan tarjoamiseen ovat sekä tiedon saatavuuden lisääminen että neuvontapalvelussa työskentelevän kirjastonhoitajan taitojen kasvattaminen (Lee 2004). Digitaalisesta neuvonnasta käytetyt termit vaihtelevat suuresti. Esimerkiksi termejä digitaalinen ja virtuaalinen neuvonta käytetään usein synonyymeina. Muita käytössä olevia termejä ovat mm. sähköinen, online- tai live-online neuvonta. Seuraava määritelmä kuvaa kaikkia edellä mainittuja termejä. (Roesch 2006.)

Neuvontapalvelut, jotka toteutetaan tietokonepohjaisella välineellä ja niihin sisältyy kirjastonkäyttäjän ja kirjastonhoitajan välinen yhteistyö. Palvelut voivat hyödyntää erilaisia välineitä kuten sähköposti, internetlomake, chat jne. (Sloan 2002.)

Digitaalinen neuvontapalvelu voidaan jaotella erilaisiin kategorioihin kuten kirjastopohjainen palvelu ja kysy-palvelu. Ne ovat kuitenkin usein päällekkäisiä. Kysy-palvelut voidaan jakaa yleisiin palveluihin, jotka voivat olla mm. jonkin koulutusyhteisön yleisemmän tehtävän osana. Tällainen on esimerkiksi Ask Joan of Art, joka vastaa amerikkalaista taidetta koskeviin kysymyksiin. Kysy-palvelut voidaan kohdistaa myös suoraan jollekin koulutusyhteisölle kuten Ask ERIC, vaikkakin se kattaa kaikki koulutuksen tasot. (Lankes 2003.) Digitaalinen neuvonta jaetaan myös erilaisiin muotoihin, joita käyn läpi seuraavassa luvussa.

2.1.1 Digitaalisen neuvonnan muodot

Seuraavaksi esittelen lyhyesti digitaalisen neuvonnan eri muotoja. Asynkronisista muodoista tarkastelen lähemmin neuvontaa sähköpostin ja internetlomakkeen välityksellä. Varsinkin jälkimmäinen on tutkimukseni kannalta erittäin relevantti, sillä tutkimusaineistoni muodostavassa palvelussa kysymykset esitetään internetlomakkeen välityksellä. Koska asiakkaalle kuitenkin vastataan sähköpostin välityksellä kuten tässä digitaalisen neuvonnan muodossa usein on tapana, selvitän lyhyesti myös sähköpostitse tapahtuvaa neuvontaa. Tutkimassani palvelussa kysytyt kysymykset vastauksineen tallennetaan arkistoon. Siksi käsittelen hieman myös digitaalisen neuvonnan FAQ –muotoa eli yleisimmin kysytyjä kysymyksiä ja niiden vastauksia. Synkronisista neuvonnan muodoista

esittelen yksinkertaisen chat-neuvonnan, koska osassa tarkastelemistani kysymystaksonomioista on luokiteltu chatin välityksellä vastaanotettuja kysymyksiä. Monimutkaisemmat chatin kautta tapahtuvat neuvontapalvelut eivät ole tutkimukseni kannalta olennaisia.

Asynkroniset muodot

Asynkroniset muodot, eli neuvonta sähköpostin tai internetlomakkeen välityksellä, ovat digitaalisen neuvonnan kaksi vanhinta muotoa. Niissä käyttäjän ja kirjastonhoitajan välisessä viestinnässä koetaan aikaviive. Neuvonta sähköpostin kautta on teknisesti helppo toteuttaa, halpaa ja se parantaa kirjaston neuvontapalvelujen saatavuutta ja laajuutta. Psykologiset esteet käyttäjien avun kysymiseksi kirjastolta ovat vähentyneet huomattavasti. Sähköpostiviestintä on nopeaa ja sen etuna on että tavallisen tekstin ohella vastaukseen voidaan liittää kuvia sekä laajempia teksti- ja datatiedostoja. Kysymyksiä voidaan myös esittää kirjaston ollessa kiinni. (Roesch 2006.)

Kysymyksiin vastaaminen aikaviiveellä haittaa varsinaista neuvontaprosessia. Tavallisesti välttämätön neuvontahaastattelu, jolla selvitetään kysyjän todellinen tiedontarve, on sähköpostineuvonnassa heikkoa tai jopa mahdotonta. Kysyjän ilmaisemaan kysymykseen vastataankin tietämättömänä vastatun kysymyksen ja todellisen tiedontarpeen mahdollisista eroista. Toisena haittapuolena on kaikkien sanattomien viestintäelementtien puuttuminen, jotka voisivat auttaa käyttäjän täsmällisten asiayhteyksien tunnistamisessa. Sähköpostitse tapahtuva neuvonta on siksi toimiva pääasiassa yksinkertaisissa faktakysymyksissä. Sähköpostineuvonta on kuitenkin merkinnyt kirjastoille suurta edistysaskelta, koska ne voivat tarjota yleisimpien ja muuttumattomien palvelujen lisäksi yksilöllisiä informaatiopalveluja internetissä. Etuna on myös se, että kysymykset ja vastaukset voidaan varastoida ja indeksoida helposti ja vaivattomasti tulevaisuuden käyttöä varten. (Roesch 2006.)

Internetlomakkeelle päästään kirjaston tai neuvontapalvelun internetsivulta, jossa käyttäjä täyttää lomakkeen kentät ja lähettää sen kirjastolle. Vastaukset tarjotaan yleensä sähköpostin, puhelimen tai postin välityksellä. Weblomakkeet muodostuvat yleensä muutamasta kysyjää koskevasta vaaditusta tiedosta sekä useista täydentävistä eli valinnaisista kentistä. Vaaditut tiedot sisältävät esimerkiksi henkilökohtaiset sekä

yhteystiedot. Huomautuksilla tarjotaan opastusta vaaditun informaation tyypistä sekä neuvotaan käyttäjiä siitä, että mitä relevantimpia yksityiskohtia annetaan, sen korkeampi onnistuminen ja nopeampi suoritus aika. Tällä tavalla kirjastot yrittävät toistaa neuvontahaastattelun ainakin osittain, ilman että pakottaisivat käyttäjät täyttämään liian monia yksityiskohtaisia kenttiä, joka saattaisi johtaa koko prosessin keskeyttämiseen. (Roesch 2006.)

Neuvonta internetlomakkeen välityksellä tekee käyttäjille mahdolliseksi pidemmälle vietyjen ja jäsentyneempien yksityiskohtien tarjoamisen tiedontarpeestaan. Kuitenkin asynkronisen viestinnän haittapuolet voidaan tasapainottaa vain osittain ja siksi tämä digitaalisen neuvonnan muoto on sopimaton monimutkaisempiin tarpeisiin kuten yksityiskohtaisiin tutkimuskysymyksiin. Joskus asynkronisiin muotoihin katsotaan kuuluvan lisäksi FAQ (frequently asked questions) –muoto, jolla tarkoitetaan listaa usein kysytyistä kysymyksistä ja niiden vastauksista. Tietokoneohjelmisto luo sen analysoimalla käyttäjien lähettämät kysymykset niiden sisältämien avainsanojen perusteella kielellisiä ohjelmia ja mekanismeja käyttäen. Ihanteellisessa tapauksessa nämä avainsanat on jo linkitetty tietokannassa tiettyihin vastauksiin, jotka sitten tarjotaan käyttäjälle. (Roesch 2006.)

Synkroniset muodot

Synkroniset muodot, joissa kommunikointi tapahtuu reaaliajassa, on tehty mahdolliseksi chatin kautta. Yleinen chatin kautta tapahtuva viestintä mahdollistaa käyttäjän ja vastaanottajan, kuten neuvontapalvelussa työskentelevän kirjastonhoitajan tai muiden käyttäjien, vaihtavan tiheässä tahdissa lyhyitä kirjoitettuja viestejä. Osapuolet ovat yhteydessä samanaikaisesti ja voivat siten reagoida välittömästi saamaansa viestiin. Neuvonta chatin kautta mahdollistaakin neuvontahaastattelun tapahtumisen virtuaalisessa ympäristössä ilman aikaviiveitä. Kopio koko dialogista voidaan lähettää käyttäjälle neuvontaprosessin valmistuttua sekä indeksoida arkistotietokantaan. Tämä tietokanta tuo saataville tilastollista informaatiota chatin välityksellä tapahtuneista neuvontaprosesseista kuten aiheista, teemoista, kestoajoista, käyttäjien sijainnista jne. Chat-neuvontapalvelulla on kuitenkin myös rajoituksia. Kaikki sanaton viestintä puuttuu. Joillekin käyttäjille viestien näppäileminen voi myös olla hankalaa. Hyvin monimutkaiset kyselyt voivat siksi vain olla vastattavissa joko epätyytyttävästi tai ei ollenkaan. Lisäksi chatin käyttäjät ovat yleensä tottuneet vastaanottamaan nopeita vastauksia ja ovat siksi kärsimättömiä. (Roesch 2006.)

Digitaalinen neuvonta voidaan siis jakaa erilaisiin muotoihin sen mukaan minkä välineiden avulla palvelua tuotetaan. Vanhempia muotoja ovat neuvonta sähköpostin ja internetlomakkeen välityksellä. Mielenkiintoisia mahdollisuuksia tuo reaaliajassa annettava neuvontapalvelu, jossa toimivan kirjastonhoitajan tehtävä vaikuttaa hyvin haasteelliselta. Käsillä olevista tiedonlähteistä pitäisi samoin kuin neuvontatiskillä löytää nopeasti vastaus esitettyyn kysymykseen.

2.1.2 Digitaalisen neuvonnan kehityksestä yleisesti

Digitaalisen neuvonnan juuret vievät 1980-luvulle. Vaatimattomasta alusta se on kehittynyt kirjaston standardipalveluksi. Digitaalisoinnin myötä kirjastot asettivat ensin luettelonsa internetiin käyttäjien haettavaksi. Ne myös vastasivat standardikysymyksiin tarjoamalla usein kysytyjä kysymyksiä vastauksineen. Digitaalista neuvontapalvelua on kehitetty kirjastopalvelujen koko kirjon tarjoamiseksi internetissä samanarvoisena perinteisen neuvontapalvelun kanssa. Se ei kuitenkaan ole ainoa syy palvelun kehitykselle. Web on muuttanut ja tulee edelleen muuttamaan myös käyttäjien informaatiokulttuuria. Käyttäjien kiinnostus kohdistuu nopeisiin ja helppokäyttöisiin palveluihin. Kaupalliset palvelut kilpailevatkin kirjastojen neuvontapalvelujen kanssa käyttäjien huomiosta. (Roesch 2006.)

Digitaalista neuvontaa on pitänyt nopeasti kehittää vastaamaan kaupallisten kilpailijoiden sekä käyttäjien toiminnan muutoksen asettamiin haasteisiin. Tällä tavalla onkin voitu osoittaa kirjaston neuvontapalvelun suunnaton etu hakukoneisiin ja webluetteloihin verrattuna. Perinteisten ja siksi myös digitaalisten neuvontapalvelujen tavoitteena ei suoranaisesti ole käyttäjien kysymyksiin vastaaminen vaan se, että ne tarjoavat juuri sitä informaatiota, jota käyttäjät todella tarvitsevat. Tällä tarkoitetaan sitä, että usein ei pystytä pukemaan sanoiksi juuri sitä mitä todella etsitään vaan kysytään yleisiä ja sivuraiteelle ajautuvia kysymyksiä. Hakukoneiden onkin mahdollista toimia ainoastaan kysytyn kysymyksen syntaksin ja semanttisen ulottuvuuden kanssa, mutta neuvontapalvelut voivat käsitellä myös kysymyksen pragmaattista ulottuvuutta. (Roesch 2006.)

2.1.3 Digitaalisen neuvontapalvelun tulevaisuudesta

Kirjastot ovat asettaneet yhä useammat digitaaliset resurssinsa saataville internetin välityksellä. Tämän seurauksena resurssien käyttö muualla kuin fyysisessä kirjastorakennuksessa on lisääntynyt. Esimerkiksi kokotekstiartikkelit, elektroniset tekstit yms. ovat käyttäjien ulottuvilla kirjastoon astumatta. Kun kirjastot digitalisoivat kokoelmiaan ja mahdollistavat käyttäjien pääsyn näihin digitaalisiin resursseihin, tulevat käyttäjät varmasti tarvitsemaan tukea sekä tutkimusprosessista että uusista hakukäyttöliittymistä suoriutumiseen. Virtuaalisen neuvonnan odotetaan lisääntyvän ja siihen liittyvien palvelujen kehittämisestä ja hallinnasta tulevan ratkaisevan tärkeää. (Gray 2000, 365-367.)

Myös kirjaston neuvontapalvelun vastaanottamien kysymysten ominaisuuksissa saattaa tapahtua muutoksia. Diamondin ja Peasen (2001, 210-215) tutkimuksen mukaan kirjaston neuvontapalvelu vastaanottaa yhtä paljon laajoja, monimutkaisia ja vaikeita kysymyksiä kuin yksinkertaisia ja helppoja kysymyksiä. Laajempiin ja monipuolisempiin kysymyksiin vaikuttaa todennäköisesti myös laaja ja monipuolinen asiakaspohja. Monimutkaisten neuvontapyyntöjen onkin ennustettu arkipäiväistyvän elektronisten informaatiopalvelujen yleistyessä (Abels 1996, 355). Tätä ajatellen digitaalisessa neuvontapalvelussa on etunsa perinteiseen palveluun verrattuna. Esimerkiksi sähköpostineuvontapalvelussa kirjastonhoitajalla on aikaa ajatella kysymystä kunnolla ja konsultoida tarvittaessa myös kollegoita. Neuvontatiskin kiireessä ei usein ole riittävästi aikaa tarjota täydellistä ja perusteellista vastausta jokaiseen kyselyyn. (Gray 2000, 366.)

Elektronisesti toimitettujen kysymysten määrän on myös todettu olevan nousussa ja henkilökohtaisesti neuvontatiskillä esitettyjen kysymysten määrän laskevan. Tämä trendi tulee todennäköisesti myös jatkumaan. (Moeller 2003, 60.) Osasyynä nousuun on varmasti sukupolvi x. Helferin (2003, 65) mukaan kaiken tyyppiset kirjastot tulevat lisääntyvässä määrin olemaan tekemisissä tämän sukupolvi x:n kanssa, joka on kasvanut mm. tietokoneita ja videopelejä käyttäen. Kirjastoilla tuleekin olemaan enenevässä määrin asiakkaita, jotka eivät välttämättä käy fyysisesti kirjastossa. Tähän vaikuttaa mm. kirjastojen resurssien elektroninen saatavuus sekä koulujen tarjoamat etäkurssit. Käyttäjiin onkin saatava yhteys sen mukaan miten he itse haluavat kirjaston palvelut tavoittaa. Myös Fennewald (2006, 31) on todennut kirjastojen jatkavan online-neuvontapalvelujen

harjoittamista elektronisten viestintävälineiden kehityksen jatkuessa. Vaikka tällä hetkellä käyttäjät vielä asioivatkin useammin neuvontatiskillä, on todennäköistä, että markkinoinnin ja lisääntyneen näkyvyyden kautta online-neuvontatransaktiot tulevat lisääntymään.

2.2 Digitaalisten neuvontakysymysten analysoinnista

Neuvontakysymysten analysointiin on olemassa muutama perinteinen kirjaston lähestymistapa. Yleisintä on laskea kysytyjen kysymysten määriä ja sitä kuinka pitkä aika vastauksen antamiseen kuluu. Tätä on käytetty esimerkiksi tilastointia varten sekä lisärahoituksen ja henkilökunnan tarpeen kartoituksessa. Se on kiinnostuksen kohteena vielä nykyäänkin, mutta samanarvoiseksi lähestymistavaksi on tullut kysymystyyppit, joiden analysointi ei kuitenkaan ole helppoa. (Katz 2002, 15.) Seuraavissa luvuissa käyn lyhyesti läpi digitaalisten neuvontakysymysten tarkastelun tarjoamia moninaisia mahdollisuuksia. Kerron myös kysymysten luokitteluun liittyvistä haasteista.

2.2.1 Kysymysanalyysin tarjoamasta informaatiosta

Chat-neuvontapalvelun puhtaaksi kirjoitettu teksti eli transkripti tarjoaa erinomaisen tavan tutkia neuvontatapahtumien eli transaktoiden laatua (Arnold & Kaske 2005; tässä Ryan et al. 2006). Digitaalinen neuvontatransaktio tapahtuu kun kysymys sekä vastaanotetaan että siihen vastataan elektronisesti (Bertot, McClure & Ryan 2000; tässä McClure et al. 2002, 1). Transkriptien avulla on mahdollista ymmärtää kysymysten asettelua sekä kysymyksiin annettuja vastauksia tavalla, joka ei ole ollut mahdollista aiemmin. Useimmat tutkimukset ovat keskittyneet sellaisiin virtuaalisen neuvontapalvelun aspekteihin kuten milloin palvelua on käytetty eniten, kuka sitä käyttää, millaisia vastausajat ovat, minkä tyyppisiä kysymyksiä on kysytty sekä miten tarkkoja vastaukset kysymyksiin ovat olleet. (Arnold & Kaske 2005; tässä Ryan et al. 2006.) Kysymysten luokittelusta voi olla kuitenkin apua myös esimerkiksi henkilöstöön liittyvissä päätöksissä. Tulosten avulla on mahdollista pohtia mm. kuinka paljon henkilökuntaa neuvonnassa tarvitaan eri aikoina sekä mikä on työssä vaaditun asiantuntemuksen määrä. Kysymysluokittelun kautta saadaan informaatiota siitä minkä tyyppisiä kysymyksiä asiakkaat kysyvät ja minkä tasoista apua tarvitaan. (Desai 2003, 23.)

Tällaiset kysymysanalyysit ovat mahdollisia myös muidenkin neuvontapalvelumuotojen kuin chatin vastaanottamista kysymyksistä. Elektroniset transaktiot tarjoavat tyypillisesti täydet transkriptit asiakkaan ja kirjastonhoitajan välisestä vuorovaikutuksesta (Fennewald 2006, 22). Kaikki digitaalisen neuvonnan muodot, jotka tuottavat kysymyksiä kirjoitetussa muodossa antavatkin mahdollisuuden tutkia monenlaisia kiinnostavia asioita ihmisten esittämien kysymysten avulla. Kysymysanalyysit tarjoavat arvokasta informaatiota, jota voidaan käyttää mm. työmäärän mittaamiseen, henkilökunnan tasojen asettamiseen, käytettyjen mallien seuraamiseen jne. (Penn State University Libraries; tässä Fennewald 2006, 22). Transkripteja tarkastelemalla on lisäksi mahdollista tunnistaa kirjastonkäyttäjien kohtaamia vaikeuksia sekä taitoja ja tietämystä, joita kirjastonhoitajat tarvitsevat näiden palvelujen kattamiseksi. Lisäksi informaatiota saadaan käytetyistä tietokannoista sekä tutkituista aihealueista. (Fennewald 2006, 22.)

Neuvontapalvelujen omistamaa dataa kysymys- ja vastaustransaktioista voidaan käyttää myös arvioitaessa kuinka kysymyksiä on kysytty, mitkä aiheet ovat palvelutavan yhteisön kiinnostuksen kohteina ja mitä kieltä yhteisö käyttää (Lankes 2003). Kysymystyyppit ovat olennaisia kuitenkin jo neuvontapalvelun suunnittelussa. Wardin (2004) mukaan chat-neuvontapalvelua perustettaessa ajatuksia herättää mm. palvelutaso, joka käyttäjille halutaan tarjota. Tärkeää on myös miettiä pitäisikö chat-neuvonnan vastata kaikkiin sellaisiin kysymyksiin, joihin neuvontatiskilläkin vastataan. Vaihtoehtona on rajoittaa palvelu joihinkin tiettyihin kysymystyyppeihin kuten vaivattomiin neuvontakysymyksiin tai kirjaston käytäntöjä koskeviin kysymyksiin.

2.2.2 Kysymysten luokitteluun liittyvistä haasteista

Kysymysten luokittelun saattaa helposti ajatella melko yksinkertaiseksi tehtäväksi. Käytännössä siihen liittyy kuitenkin monenlaisia haasteita. Kysymykseen voi sisältyä monia eri ulottuvuuksia, joiden perustella sen voisi sijoittaa useampaankin kysymyskategoriaan. Kysymykset voivat myös kätkeä kysyjän todellisen tiedontarpeen, jolloin ei saadakaan oikeanlaista käsitystä asiakkaan tarvitsemasta informaatiosta. Katzin (2002, 15-16) mukaan kysymystyyppien käsitleminen ei välttämättä olekaan niin helppoa miltä se voi vaikuttaa. Kysyjä saattaa esimerkiksi kysyä jonkin tietyn tekijän tiettyä kirjaa, mutta hänellä onkin väärä tekijä. Kysymyksen esittäjä voi myös tarkoittaakin kyseisen

tekijän jotain toista teosta tai havaita, että hänen haluamansa kirja ei olekaan juuri se jota hän tarvitsisi. Kysyjä saattaa siis tarvita enemmän informaatiota kuin antaa ymmärtää. Tämän vuoksi kirjastonhoitajilla onkin tapana selventää kysyjän todellista tiedontarvetta esittämällä kysymyksiä silloin kun se on mahdollista.

Desai (2003, 24) on myös todennut kysymysten luokittelun hankaluuden. Hänen mukaansa kuka tahansa neuvontatyössä toimiva kirjastonhoitaja voi vahvistaa sen tosiasian, että kysymystyyppi johtaa usein toisiin kysymystyyppeihin tai jopa peittää toisenlaisen tiedontarpeen kokonaan. Asiaa on hyvä selventää muutamalla Desain (2003, 24) käyttämällä esimerkillä, joista voi nähdä kysymysten moniulotteisen sisällön. Kysymys kirjan löytämisestä tunnistenumeron perusteella voidaan luokitella ohjaaviin kysymyksiin, mutta se saattaa peittää aihealueen opetustarpeen. Myös esimerkki internetsivun paikallistamiseen liittyvästä kysymyksestä selventää hyvin asiaa. Kysymys voidaan luokitella tekniseen luokkaan kuuluvaksi, mutta se sisältää samalla myös hakustrategian opetusta. Videon löytäminen aineistoluetelosta taas voi osoittautua osaksi paljon laajempaa elokuva-aineiston hakua.

Vaikeudet kysymysten luokittelussa tuovat esiin monia kiinnostavia seikkoja. Desain (2003, 24) mielestä kategoriat voivat sopia esimerkiksi kirjastonhoitajan omaan tavoitteeseen henkilökunnan tasojen määrittelystä. On kuitenkin mahdollista, että kysymykset segmentoidaan epäaidosti niin, ettei niillä ole mitään tekemistä asiakkaiden todellisten tarpeiden kanssa. (Desai 2003, 24.) Vaikuttaakin siltä, että kysymysten luokittelussa on kyse monimutkaisesta asiasta, jossa onnistuessa on mahdollista saada informaatiota monentyyppisistä mielenkiintoisista asioista.

2.3 Kysymystaksonomiat

Tässä luvussa esittelen viisi kysymystaksonomiaa. Tutkimukseni kannalta relevantteja luokitteluita tarkastelen yksityiskohtaisesti ja epäolennaisemmat käyn läpi lyhyemmin. Taksonomiat jaetaan kysymysten ja vastausten luokitteluihin ja vaikka omassa tutkimuksessani keskitynkin kysymysten luokitteluun, ovat myös vastausten luokittelut olennaisia oman kysymysluokitteluni muodostamisen kannalta.

Tarkastelemani kysymysluokittelut perustuvat Jeffrey Pomerantzin (2005, 715-720) artikkeliin, jossa hän käsittelee neljän lingvistisen analyysin avulla tunnistettuja kysymystaksonomioita. Kirjallisuuskokoelmissa esiintyvien kysymystaksonomioiden tunnistamiseksi tarkasteltiin kattavasti useiden kysymyksiä käsittelevien alojen lähdeaineistoja. Aloja olivat kysymykseen vastaaminen (QA), neuvonta tiskiltä tai digitaalisesti sekä lingvistiikka. Jokainen aloista käsittelee kysymyksiä eri syistä ja suhtautuu kysymyksiin hieman erityyppisinä ilmiöinä. Tarkastelun kuluessa tunnistettiin viisi kysymystaksonomiaa, joita ovat wh-sanat, kysymysten aiheet, kysymyksiin odotettujen vastausten tarkoitus, kysymyksiin odotettujen vastausten muodot sekä lähteiden tyypit, joista vastaukset voidaan hankkia. Taksonomioista kaksi ensimmäistä ovat puhtaasti kysymysten luokitteluja, kolmas tarkastelee kysymyksen luokittelussa myös vastausta ja kaksi jälkimmäistä taksonomiaa ovat vastausten luokitteluja.

2.3.1 Kysymystaksonomiat kysymysten luokitteluun

Wh-sanat

Wh-sanat eli viisi w:tä on yksinkertainen ja yleinen englanninkielinen kysymysten luokittelu. Se opitaan kouluissa jo varhain standarditapana muodostaa englanninkielinen kysymys. (Pomerantz 2005, 718.) Robinson ja Rackstraw (1972a; tässä Pomerantz 2005, 718) lisäsivät viiden w:n sarjaan which-luokan, joten wh-kysymysten luokittelu on seuraava: who, which, what, when, where, why ja how. Kysymysten alan rajoittamiseen vain lauseisiin, jotka ilmaistaan wh-sanoilla liittyy kaksi ongelmaa: kysymyksiä ei ole välttämättä ilmaistu wh-sanoja käyttämällä ja toteamukset, jotka ilmaistaan käyttämällä wh-sanoja eivät välttämättä ole kysymyksiä (Pomerantz 2005, 718). Tämä taksonomia ei

ole olennainen oman tutkimukseni kannalta. Suomenkielisiä kysymyksiä olisi hankala tai jopa mahdoton luokitella tämän luokituksen mukaisesti. Luokittelu ei myöskään antaisi informaatiota siitä minkä tyyppisistä asioista palvelun käyttäjät ovat kiinnostuneita.

Kysymysten aiheet

Koska tutkimukseni tavoitteena on selvittää mm. minkä tyyppisistä asioista ihmiset hakevat palvelun kautta tietoa, tuntuu järkevältä luokitella kysymykset niiden aiheiden perusteella. Monet olemassa olevat luokittelujärjestelmät järjestävät entiteettejä niiden aiheen mukaan. Ne ovat usein yleisen tai tiettyyn aiheeseen liittyvän tesaaruksen muotoisia. Aiheen mukaan järjestäminen on ollut yleistä dokumenttien luokittelussa siitä asti kun Melvil Dewey loi aihejärjestelmänsä 1873 ja luultavasti jo kauan ennen sitä. Artefaktien eri tyyppien ajattelemisen intellektuaalisina olioina oli suuri harppaus kirjastoille. Tämän jälkeen olikin pienempi askel alkaa ajatella kysymyksiä intellektuaalisina olioina, joita voisi luokitella. Ensimmäinen lähestymistapa kysymysten luokitteluun oli aiheen mukainen organisointi. (Pomerantz 2005, 718-719.)

Varhaisin esimerkki kysymysten luokittelujärjestelmästä on luultavasti 1900-luvun alkupuolelta. Conner (1927; tässä Pomerantz 2005, 719) käytti Deweyn kymmenluokituksen kymmentä pääluokkaa luokitellessaan Pittsburghin Carnegie-kirjastoon tulleita kysymyksiä. Hän sovelsi kirjaston aineiston luokittelussa käytettyä järjestelmää myös neuvontakysymysten luokitteluun. Tarkoituksena oli valmistaa tulevaisuuden kirjastonhoitajat vastaamaan kysymyksiin yleisimmin kysytyistä aiheista. Epäsuora oletus Connerin luokittelussa on se, että vastaukset sisältävän aineiston luokittelussa käytetty järjestelmä on sopiva myös kysymysten luokittelulle. Kysymyksen ja lähteen tai lähteiden välillä ajateltiin myös olevan jonkinlainen vastaavuus. Nykyään neuvontapalvelut käsittelevät neuvontakysymyksiä niiden aiheiden perusteella. (Pomerantz 2005, 719.)

Monet neuvonnan arvioinnin välineet vaativat, että kysymysten aiheet on tallennettava (King 1982, Murfin & Gugelchuk 1987; tässä Pomerantz 2005, 719). Tähän on syynä se, että halutaan tunnistaa aiheita, joihin on vaikea vastata tai joihin ei toistuvasti voida antaa täsmällistä vastausta lainkaan (Crews 1988, Rothstein 1964; tässä Pomerantz 2005, 719). Joidenkin digitaalisten neuvontapalvelujen arviointistandardien kehittäjien mielestä

kysymyksen aihe on tärkeä osatieto, joka kerätään palvelun vastaanottamien kysymysten tyypeistä (McClure et al. 2002, White 2001; tässä Pomerantz 2005, 719).

Aiheperusteiset järjestelmät kysymysten luokittelussa jakautuvat kahteen kategoriaan. Olemassa oleviin dokumenttien luokittelujärjestelmiin perustuvat kysymysten luokittelut lähtevät siitä ajatuksesta, että kysymyksen ja vastauksen sisältävän lähteen välillä on olemassa yhteys. Järjestelmät, joita näissä tapauksissa käytetään ovat samoja mitä neuvontapalvelut hyödyntävät muita resursseja organisoidessaan. Esimerkiksi Ask ERIC – palvelu organisoii aiemmin vastattujen kysymysten arkistoa ERIC–tesauruksen mukaan. Toisena kategoriana on oman sadon järjestelmät, jotka tietty neuvontapalvelu on kehittänyt oletettavasti vastaamaan juuri sen palvelun vastaanottamiin kysymystyyppeihin. (Pomerantz 2005, 719.) Omaan tutkimukseeni sisältyvät nämä molemmat kategoriat. Kysymystaksonomiani tulee perustumaan sekä olemassa oleviin dokumenttien luokittelujärjestelmiin että aiemmissä tutkimuksissa käytettyihin kysymystaksonomioihin. Yksityiskohtaisempia luokkia lisään palvelun vastaanottamien kysymysten mukaisesti. Aiheperusteisten kysymysten luokittelussa tulen käyttämään mm. yleisten kirjastojen kymmenluokitusjärjestelmää.

Kysymyksiin odotettujen vastausten tarkoitus

Kaksi edellistä taksonomiaa ovat puhtaasti kysymysten luokitteluja. Tämä kolmas taksonomia tarkastelee kysymyksen luokittelussa myös vastauksia. Ja vielä tarkemmin sanottuna tämä luokittelu tarkastelee kysymykseen odotettua vastausta ennen kuin se on itse asiassa edes muodostunut. Vastaukset kuin usein osoittautuvat monimutkaisemmiksi kuin miltä edeltä käsin näyttää. (Pomerantz 2005, 719.) Taksonomia on relevantti, sillä vaikka keskityn tutkimuksessani kysymysten luokitteluun, otan osittain huomioon myös kysymykseen vastaamisessa tarvittuja resursseja.

Kysymykset on tärkeä luokitella ottamalla huomioon niiden vastaustyyppit. Jos kysytään esimerkiksi miten korkea Mount Everest on, kysymykseen ei voida vastata ennen kuin ymmärretään, että haluttu vastaus muodostuu mitallisesta määrästä. (Hermjakob 2001; tässä Pomerantz 2005, 719.) Puhujan tiedontarve johtaa puhujaa muotoilemaan kysymyksen ja kysymys ohjaa vastauksen, jonka tehtävänä on tyydyttää tämä tiedontarve. Tiedontarve/vastaus -pari on tämän taksonomian perusta. (Pomerantz 2005, 719.)

Taksonomia määrittää kysymysluokat kysymykseen tehtävän tiedonetsinnän perusteella (Graesser et al. 1994; tässä Pomerantz 2005, 719).

2.3.2 Kysymystaksonomiat vastausten luokitteluun

Kysymyksiin odotettujen vastausten muodot

Kirjastoammattilaisten keskuudessa on huomattu jo jonkin aikaa tarvetta neuvontapalvelujen mittaus- ja arviointistandardeille. 1970-luvun puolivälissä LAMA (The Library Administration and Management Association) loi standardimääritelmät kahden tyyppiselle neuvontatransaktiolle, jotka sisällytettiin LIBGIS:hin (Library General Information Survey). (U.S. Department of Education 1981; tässä Pomerantz 2005, 720.) Ensimmäinen näistä on neuvontatransaktiot, jotka sisältävät tietämyksen, käytön, suosituksen, tulkinnan tai informaatioammattilaisen ohjeet yhden tai useamman tiedonlähteen käytössä. Toinen tyyppi on ohjaavat transaktiot, jotka tarjoavat ohjausta kirjastopalvelujen, kokoelmien ja välineiden löytämisessä ja käyttämisessä. (White 1981; tässä Pomerantz 2005, 720.) Kysymysten luokittelun kognitiivinen prosessi voi olla tiedostamaton, mutta se on välttämätön kysymyksen ymmärtämiselle. LIBGIS:n osapyrkimys, samoin kuin sen seuraajien, on virallistaa odotettujen vastaustyyppien taksonomia. (Burger et al. 2001; tässä Pomerantz 2005, 721.)

Lähteiden tyypit, joista vastaukset voidaan hankkia

Tämä luokittelu käsittelee sellaisia tiedonlähteiden tyyppejä tai genrejä, joista vastaus kysymykseen voidaan paikantaa. Taksonomia vahvistaa sitä aiemmin mainittua seikkaa, että osa kysymyksen ymmärtämisprosessia on luokitella kysymykset vastauksen muotoilemiseksi tarvitun toiminnan mukaan. Vastausta muotoillessaan neuvonnassa työskentelevän kirjastonhoitajan on käännyttävä yhden tai useamman tiedonlähteen puoleen. Se onkin tämän luokittelun perusta. (Pomerantz 2005, 721.)

Kysyjällä on neuvontatiskiä lähestyessään mielessään jonkinlainen kuva, kuten formaatti, data tai koko, siitä miltä hän vastauksen odottaa näyttävän. Kirjastonhoitajan tehtävänä onkin neuvontahaastattelun avulla muuttaa tätä ennalta käsin muodostunutta käsitystä

odotetusta vastauksesta. Tämä perustellaan sillä, että kirjastonhoitaja on neuvontakysymysten asiantuntija ja tietää minkä tyyppisiä vastauksia kirjaston kokoelmista voidaan tarjota. (Taylor 1968; tässä Pomerantz 2005, 721.) Koska kyseessä on tiedonvälityksen prosessi, kirjastonhoitajan ja asiakkaan pitäisi myös saavuttaa yhteinen perusta vastauksen muotoileville termeille (Derwin 1977, White 1989; tässä Pomerantz 2005, 721). Kummassakin tapauksessa neuvonnassa toimiva kirjastonhoitaja on se, joka ohjaa asiakkaan tiedonlähteille ja niistä löytyviin vastauksiin sikäli kun vastaus on olemassa (Pomerantz 2005, 721).

2.4 Digitaalisen neuvonnan kysymystaksonomioista

Tässä luvussa tarkastelen seitsemää oman tutkimukseni kannalta relevanttia kysymystaksonomiaa ja käyn läpi niitä yhdistävät kysymystyypit. Kysymystyyppien esittelyn jälkeen käsittelen tutkimuksista tarkemmin ne, jotka muodostavat oman luokitukseni perustan. Tällä tavalla pystyn selkeästi perustelemaan miksi olen ottanut omaan luokitukseeni juuri tietyt luokat. Omassa tutkimuksessani tarkastelen internetlomakkeen kautta vastaanotettuja neuvontakysymyksiä, joihin vastataan sähköpostitse. Esittelemissäni luokituksissa olennaista on kuitenkin kysymystyypit digitaalisen neuvonnan muodosta riippumatta. Tarkastelemissäni taksonomioissa luokitellaan neuvontakysymyksiä kysymysten aiheiden perusteella tai niissä on huomioitu tutkimukselleni olennaisella tavalla neuvontakysymykseen vastaamisessa käytettyjä resursseja. Luvun lopussa tarkastelen tutkimusten tuloksia ja selvitän kysymystyyppien määrällistä jakautumista. Kaikki käsittelemäni tutkimukset on tehty ulkomailla. Suomessa tämän tyyppisiä tutkimuksia ei ole.

Terveys- ja yhteiskuntatieteellisten kirjastojen kirjallisuudessa on online-ympäristössä kysytyjä kysymystyyppejä dokumentoitu hyvin. Kirjastojen digitaalisten neuvontakysymysten tutkimisessa käytetyt koodauskategoriat vaihtelevat kuitenkin yhtä paljon kuin itse koodaustuloksetkin. Jotkut tutkimukset tarjoavat yksityiskohtaisia luokkia digitaalisten kysymysten koodausta varten, toiset taas tutkivat kysymyksiä yleisemmin. (De Groote et al. 2005, 440-441.) Myös *taulukoon 1* kokoamani seitsemän kysymysluokittelua poikkeavat toisistaan jonkin verran. Luokitteluissa käytetyistä kysymystyypeistä löytyy

eroavaisuuksia. Tutkimukset on myös tehty eri tyyppisissä kirjastoissa ja niiden käyttämät digitaaliset neuvontamuodot vaihtelevat.

Tarkastelemistani luokituksista viidessä käsitellään chatin välityksellä vastaanotettuja kysymyksiä. Searsin (2001) tutkimuksen kohteena oli keskitetty neuvontapalvelu. Smyth (2003) tutki New Brunswickin yliopistokirjastojen virtuaalista neuvontapalvelua, Desai (2003) Etelä-Illinoisin yliopiston Morris-kirjastoa ja Kibbee, Ward ja Ma (2002) Illinoisin yliopiston neuvonta- ja opiskelijakirjastoja. Kwonin (2006) tarkastelun kohteena oli Browardin piirikunnan yleisen kirjastojärjestelmän kautta toimitettu chat-neuvontapalvelu. Tutkimuksista ainoastaan kaksi liittyy asynkronisiin neuvontamuotoihin. Garnsey ja Powell (2000) tutkivat sähköpostitse tapahtuvia yleisen kirjaston neuvontapalveluja ja Hodges (2002) selvitti Southeastern-yliopiston kirjaston internetlomakkeen kautta vastaanottamia kysymyksiä. Koska keskityn tarkastelemaan ainoastaan digitaalisia neuvontapalveluja, en ole huomionnut tutkimuksissa mahdollisesti luokiteltuja neuvontatiskillä esitettyjä kysymystyyppisiä. Oman tutkimukseni kannalta olennaisia eivät kuitenkaan ole kysymyslukitteluihin liittyvät eroavaisuudet vaan niitä yhdistävät kysymystyypit, joita käyn läpi seuraavassa luvussa.

2.4.1 Digitaalisen neuvonnan kysymystyypeistä

Taulukossa 1 esiintyvät luokittelut poikkeavat toisistaan jonkin verran. Tutkimukseni kannalta olennaisia on kuitenkin luokituksia yhdistävät kysymystyypit. Tässä luvussa käyn läpi tärkeimmät kysymystyypit sekä määrittelen niihin liittyviä käsitteitä. Luokitteluille yhteiset kysymystyypit olen jaotellut kuuteen ryhmään, joita ovat: 1. Vaivattomat neuvontakysymykset 2. Täsmälliset hakukysymykset ja tutkimuskysymykset 3. Resurssien saatavuus, tekniset ongelmat sekä kirjastojen käytäntötavat 4. Ohjaavat kysymykset 5. Aineistopyynnöt, bibliografinen varmistus ja tunnetun nimekkeen löytäminen 6. Muut. Oman luokitteluni kannalta mielenkiintoisimpia luokkia ovat vaivattomat neuvontakysymykset, aiheperusteiset tutkimuskysymykset, saatavuuteen ja käytäntöihin liittyvät kysymykset sekä ohjaavat kysymykset.

TAULUKKO 1: Tutkimukseni kannalta olennaiset kysymystaksonomiat

Kysymystaksonomiat							
Tekijä(t)	<i>Sears</i>	<i>Smyth</i>	<i>Desai</i>	<i>Garnsey et al.</i>	<i>Hodges</i>	<i>Kibbee et al.</i>	<i>Kwon</i>
Vuosi	2001	2003	2003	2000	2002	2002	2006
Neuvonnan muoto	chat	chat	chat	sähköposti	internetlomake	chat	chat
Kategoriat	Neuvonta	Neuvonta					
	vaivattomat neuvontakys.	vaivattomat neuvontakys.	vaivattomat neuvontakys.	vaivattomat neuvontakys.	vaivattomat neuvontakys.	vaivattomat neuvontakys.	faktakysymykset
	täsmälliset hakukys.	täsmälliset hakukys.	täsmälliset hakukys.			aiheperusteiset tutkimuskys.	aiheperusteiset tutkimuskys.
	tutkimus-kysymykset	tutkimus-kysymykset	tutkimus-kysymykset	tutkimus-kysymykset	tutkimus-kysymykset		
	Menettelytapa saatavuus käytäntö	Menettelytapa saatavuus käytäntö		kirjastoteknologia		tekniset ongelmat kirjasto ja palvelut	resurssiin pääsy saatavuus
	Ohjaavat fyysinen kirjasto-ympäristö kirjaston websivu kaupunki/valtio	Ohjaavat fyysinen ympäristö websivu	ohjaavat				
				aineistopyyntö	tunnetun nimekkeen löytäminen	kirjastoaineisto	
				bibliografinen varmistus			
			muut	sukututkimus			
				muut		palveluun liittyvät	paikallinen kirjasto

1. Vaivattomat neuvontakysymykset

Kaikkia seitsemää tutkimusta yhdistää vaivattomien neuvontakysymysten -kategoria. Vaivattomalla neuvonnalla viitataan faktakysymykseen, johon voidaan vastata nopeasti konsultoimalla ainoastaan yhtä tai kahta neuvontavälinettä (Bopp 1991; tässä Garnsey & Powell 2000, 249). Ne edellyttävät yleensä yhtä yksinkertaista ja vaivatonta vastausta. Vaadittu informaatio löytyy tavallisesti perusneuvontatyössä ilman vaikeuksia. (Katz 2002, 16.) Vaivattomien neuvontakysymysten korkeaan määrään saattaa joskus vaikuttaa digitaalisen neuvontapalvelun käyttöön liittyvät ohjeet, joissa pyydetään asiakkaita lähettämään kysymyksensä lyhyenä faktatietona (Hodges 2002, 166).

Muutamassa tarkastelemistani tutkimuksista vaivattomat neuvontakysymykset esiintyvät omana pääluokkana (Garnsey & Powell 2000, Hodges 2002, Desai 2003, Kibbee et al. 2003). Joissakin tutkimuksissa vaivattomat neuvontakysymykset muodostavat neuvontaluokan yhden alakategorian (Sears 2001, Smyth 2003). Kwonin (2006) tutkimuksessa kategoria on nimeltään yksinkertaiset faktakysymykset ja siihen sisältyy luvun alussa määritellyn vaivattoman neuvonnan lisäksi tunnettuun nimikkeeseen liittyvät hakukysymykset sekä suorat kysymykset.

2. Täsmälliset hakukysymykset sekä tutkimuskysymykset

Täsmällisten hakukysymysten –luokka löytyy kolmesta tarkastelemastani luokittelusta. Searsilla (2001) ja Smythillä (2003) täsmälliset hakukysymykset muodostavat vaivattomien neuvontakysymysten lisäksi neuvonta-kategorian toisen alaluokan. Desai (2003) on luokitellut täsmälliset hakukysymykset omaksi pääluokakseen. Katz (2002, 17) on selventänyt täsmällisten hakukysymysten ja vaivattomien neuvontakysymysten välistä olennaista eroavaisuutta. Vaivattomiin neuvontakysymyksiin riittää yleensä suoraan lähteestä poimittu vastaus eli kysymystyyppiin voidaan tavallisesti vastata tiedolla. Täsmällisiin hakukysymyksiin vastatessa kysyjille annetaan lähes aina joku dokumentti, lista viittauksista, kirja, raportti, internetsivu tms.

Searsilla (2001) täsmällisiin hakukysymyksiin liittyy esimerkiksi seuraava kysymys: Olen kiinnostunut työvoimakustannuksiin liittyvistä artikkeleista. Täsmällisten hakukysymysten voisikin ajatella vastaavan Kibbeeen, Wardin ja Man (2002) sekä Kwonin (2006)

aiheperusteisten tutkimuskysymysten –kategorioita. Kwonilla (2006) aiheperusteiset tutkimukset viittaavat kysymyksiin, joissa pyydetään tietyn tyyppistä ja tiettyä määrää kirjoja tai lehtiartikkeleita jostain tietyistä aiheista (Ward 2004, 47). Myös Kibbeen, Wardin ja Man (2002, 30) kyseiseen luokkaan on määritelty kuuluviksi kysymykset, joissa käsitellään aiheperusteisen tutkimuksen aloittamista eli sitä kuinka löydetään kirjoja ja artikkeleita jostain tietyistä aiheista.

Tutkimuskysymys-kategoria löytyy viidestä esittelemästäni luokittelusta.

Tutkimuskysymykset ovat monimutkaisempia ja vaativat kirjastonhoitajaa tutkimaan useita lähteitä kuten kirjoja, artikkeleita ja tietosanakirjoja täydellisen vastauksen löytämiseksi (Bobb 1991; tässä Garnsey & Powell 2000, 249). Tutkimuskysymyksen esittäjä on yleensä aikuinen asiantunteva henkilö, joka etsii yksityiskohtaista informaatiota tietyn työn tueksi. Kysyjä tarvitsee tietoa päätöstä varten tai lisäinformaatiota johonkin ongelmaan liittyen. (Katz 2002, 18.) Tutkimuskysymys-kategoria on vaivattomien neuvontakysymysten tapaan joissakin tutkimuksissa omana pääluokkana (Garnsey & Powell 2000, Hodges 2002, Desai 2003). Hodges (2002, 162) määrittelee tutkimuskysymykset kysymystyypeiksi, joita ei ole kategorisoitu vaivattomaan neuvontaan tai tunnettuun nimekkeeseen kuuluviksi. Ne ovat monimutkaisia kysymyksiä, joihin vastaamiseksi vaaditaan kaksi tai useampia lähteitä. Voidaan sanoa, että Garnseyn ja Powellin (2000) sekä Hodgesin (2002) tutkimuskysymys-kategoriat ovat hyvin samanlaisia. Searsilla (2001) ja Smythillä (2003) tutkimuskysymykset muodostavat aiemmin tarkasteltujen vaivattomien neuvontakysymysten ja täsmällisten hakukysymysten lisäksi neuvonta-pääluokan kolmannen alakategorian.

3. Resurssien saatavuus, tekniset ongelmat sekä kirjastojen käytännöt

Myös resurssien saatavuutta tai kirjaston käytäntöjä käsittelevät kategoriat yhdistävät tarkastelemiani luokituksia. Näihin luokkiin liittyvät mm. kirjaston teknologiaa, teknisiä ongelmia ja kirjaston palveluja koskevat kysymykset. Searsilla (2001) käytäntöihin ja menettelytapoihin liittyvät kysymykset jaoteltiin kahteen alaluokkaan, joista ensimmäinen käsitteli mm. tietokantaohjeita ja salasanoja ja jälkimmäinen kirjastojen käytäntöjen selvitystä sekä tietyn kirjastopalvelun saatavuutta. Searsin (2001) mallia käyttävä Smyth (2003) on nimennyt tutkimuksessaan nuo alaluokat selkeämmin saatavuuteen ja käytäntöön.

Garnseyn ja Powellin (2000) tutkimuksessa kirjastoteknologia-luokkaan sisältyivät mm. kysymykset, jotka liittyivät asiakkaiden ongelmiin ottaa kotoa yhteys kirjastoon tai avuntarpeet kirjastojen online-luetteloiden käytössä. Tämä luokka vaikuttaa vastaavalta kuin Searsin (2001) ja Smythin (2003) käytäntö- ja menettelytapakysymysten saatavuus-alkategoria. Kibbeen, Wardin ja Man (2002, 30) tekniset ongelmat –kategoriaa koskevat kysymykset liittyvät kirjaston tietokantojen etäkäyttöön. Se käsittelee samantyyppisiä kysymyksiä kuin Garnseyn ja Powellin (2000, 250) kirjastoteknologia-luokka sekä Searsin (2001) ja Smythin (2003) saatavuuteen liittyvä alakategoria.

Samantyyppisiä kysymyksiä käsittelee myös Kwonin (2006) resurssiin pääsy –kategoria, johon liittyvät kyselyt kirjastoluetteloiden, tietokantojen tai muiden kirjaston resurssien saatavuudesta tai käytöstä. Searsin (2001) ja Smythin (2003) käytäntöihin ja menetelmätapoihin liittyvän käytäntö-alkategorian kanssa vastaavalta vaikuttaa Kwonin (2006) saatavuus-kategoria, johon liittyvät kysymykset viittaavat kyselyyn saatavuuspolitiikasta kuten erääntymiset, sakot ja uusiminen sekä online-uusimiset, asiakastilin tarkastaminen tai muut saatavuuteen liittyvät aiheet. Samaan kysymystyyppiin näyttäisivät kuuluvan myös Kibbeen, Wardin ja Man (2002, 30) kirjastoa ja sen palveluja käsittelevät kysymykset. Kategorioiden määrittelyjen perusteella oli hieman hankala arvioida kumpaa Searsin ja Smythin käytäntö- ja menettelytapakysymysten alakategoriaa Kwonin (2006) saatavuus- ja resurssiin pääsy -kategoriat vastaavat.

4. Ohjaavat kysymykset

Searsilla (2001) ohjaavat kysymykset on jaoteltu kolmeen alaluokkaan, joita ovat paikantaminen fyysisestä kirjastoymäristöstä, paikantaminen kirjaston websivun resursseista ja paikkojen sijainti kaupungissa tai valtiossa. Searsin mallia käyttävä Smyth (2003) luokitteli ohjaavat kysymykset edellisestä poiketen vain kahteen alaluokkaan, joita ovat paikantaminen fyysisestä ympäristöstä ja paikantaminen websivun resursseista. Desaila (2003, 23) ohjaavat kysymykset ovat omana pääluokkana. Hänellä kyseiseen luokkaan sisältyy esimerkiksi seuraava kysymys: Missä Dewey-keskus sijaitsee internetissä? Tältä osin luokka vaikuttaa samantyyppiseltä kuin Searsin (2001) ja Smythin (2003) ohjaavien kysymysten luokat. Desaila (2003, 23) kategoriaan kuuluu kuitenkin

myös seuraavan tyyppinen kysymys: Miksi internet ei toimi? Sen kaltaiset kysymykset sopisivatkin paremmin omaan, teknisiä ongelmia käsittelevään, luokkaan.

5. Aineistopyynnöt, bibliografinen varmistus ja tunnetun nimekkeen löytäminen

Seuraavat kategoriat vaikuttavat pienistä eroavaisuuksista huolimatta hyvin samantyyppisiltä. Mielestäni ne olisivat mahdollista sisällyttää vaivattomiin neuvontakysymyksiin omina alakategorioiden. Toisaalta osan luokista voisi ajatella sisältyvän myös ohjaavat kysymykset -kategoriaan. Hodgesilla (2002, 162) tunnettuihin nimekkeisiin liittyviin kysymyksiin sisältyy halutun aineiston nimeke tai koko bibliografinen viite. Kwonin (2007, 81) luokittelussa vaivattomat neuvontakysymykset ja tunnetun nimekkeen löytämisestä käsittelevät kysymykset onkin yhdistetty yksinkertaiset faktakysymykset –kategoriaksi.

Garnseyn ja Powellin (2000, 250) aineistopyyntö–kategoriaan liittyvillä kysymyksillä asiakkaat varaavat kirjoja tai tekevät kaukolainauksia neuvontapalvelun kautta. Kibbeen, Wardin ja Man (2002, 30, 33) tietyn kirjastoaineiston löytämiseen liittyvillä kysymyksillä taas viitataan esimerkiksi kirjan, lehden tai videon paikallistamiseen kirjaston kokoelmista. Vaivattomien neuvontakysymysten lisäksi tämän tyyppiset kysymykset voisi sisällyttää myös ohjaaviin tai kirjaston käytäntöjä käsitteleviin kysymyksiin. Vaivattomiin neuvontakysymyksiin tai käytäntöihin liittyviin kysymyksiin voisi mielestäni sisällyttää myös Kibbeen, Wardin ja Man (2002, 30) tutkimuksessa luokitellut palveluun liittyvät kysymykset. Vaivattomiin neuvontakysymyksiin voisi katsoa kuuluvan myös Garnseyn ja Powellin (2000, 250) bibliografista varmennusta koskevat kysymykset, joissa halutaan kirjastonhoitajan vahvistavan asiakkaalla olevan bibliografisen lainauksen oikeellisuus.

6. Muut

Muut-kategoria sisältää kysymykset, jotka kuuluvat palvelun alaan, mutta eivät sovi mihinkään muuhun kategoriaan. Tähän luokkaan pitäisi sijoittaa myös ne kysymykset, jotka sopisivat useampaan kuin yhteen luokkaan. (McClure et al. 2002, 24.)

Tarkastelemistani luokituksista kahdessa käytettiin muut-luokkaa (Garnsey & Powell 2000, Desai 2003). Garnseyllä ja Powellilla (2000, 250) kategoriaan sisältyvät kysymykset, jotka eivät sovi mihinkään toiseen luokkaan sekä niiden lisäksi kiitokset, parannus-ehdotukset

jne. Desaila (2003, 23) luokkaan sisältyvät kysymykset käsittelevät kirjaston ulkopuolisia ohjelmistoja, websivuja tai kirjaston käytäntöjä.

2.4.2 Kysymystyyppien määrällisestä jakautumisesta

Kysymystyyppien määrällinen jakautuminen antaa mielenkiintoista informaatiota digitaalisia neuvontapalveluja käyttävien asiakkaiden tiedontarpeista ja niiden laajuudesta. Tuloksista on mahdollista saada tietoa myös palveluiden kehittämiseksi. Tarkastelemieni luokitusten eroavaisuudet tekevät kuitenkin kysymystyyppien määrällisen jakautumisen vertailun pulmalliseksi. Tarkastelemistani luokituksista yksi tarkastelee internetlomakkeen välityksellä saatuja kysymyksiä, yksi on keskittynyt sähköpostin kautta vastaanotettuihin kysymyksiin ja viisi käsittelee chatin välityksellä esitettyjä kysymyksiä. Asynkronisten muotojen eli sähköpostin tai internetlomakkeen välityksellä vastaanotettujen neuvontakysymysten määrällistä jakautumista käsittelevät luokitukset on koottu *taulukkoon 2*. Synkronisten muotojen eli tässä tapauksessa pelkästään chatin välityksellä saatujen neuvontakysymysten määriä tarkastelevat luokitukset taas näkyvät *taulukosta 3*.

Asynkronisten muotojen välityksellä vastaanotetuista kysymystyypeistä

Tarkastelemistani luokituksista ainoastaan kahdessa on tarkasteltu asynkronisia neuvontakysymyksiä. Kahden tutkimuksen perusteella ei voi tehdä kovin merkittäviä yleistyksiä. Tulosten määrällinen jakautuminen on luokituksissa kuitenkin sen verran yhdenmukaisia, että jotain johtopäätöksiä voi vetää. *Taulukosta 2* voi tarkastella lähemmin asynkronisten muotojen välityksellä vastaanotettujen neuvontakysymysten määrällistä jakaantumista.

Garnseyn ja Powellin (2000) tutkimus käsittelee yleistä kirjastoa ja Hodgesin (2002) tutkimus tieteellistä kirjastoa. Se aiheuttaa eroja tutkimusten tuloksissa. Garnseyn ja Powellin (2000) sekä Hodgesin (2002) tutkimuksista selviää, että vaivattomia neuvontakysymyksiä kysytään suhteellisesti eniten. Hodgesilla (2002) vaivattomien neuvontakysymysten osuus kaikista kysymyksistä oli 63 prosenttia. Garnseyllä ja Powellilla (2000, 250) vaivattomia neuvontakysymyksiä kysyttiin myös eniten, vaikkakin

huomattavasti vähemmän kuin Hodgesin (2002) tutkimuksessa. Heidän tutkimuksessaan vaivattomia neuvontakysymyksiä oli lähes kolmasosa kaikista kysytyistä kysymyksistä.

TAULUKKO 2: Asynkronisten neuvontamuotojen välityksellä vastaanotettujen neuvontakysymysten kysymystyypeistä.

Asynkronisten neuvontamuotojen kysymystyytit		
Tekijä(t)	Garnsey & Powell	Hodges
Vuosi	2000	2002
Neuvonnan muoto	sähköposti	internetlomake
Kysymystyytit	1. vaivaton neuvonta (30%) 2. tutkimuskysymys (25%) 3. sukututkimus (18%) 4. kirjastoteknologia (9%) muut (9%) 6. aineistopyyntö (7%) 7. bibliografinen varmistus (2%)	vaivaton neuvonta (63%) tunnetun nimekkeen löytäminen (29%) tutkimuskysymys (8%)

Garnsey ja Powellin (2000, 250) tutkimuksessa on luokiteltu kysymykset myös aineistopyyntö ja bibliografinen varmennus –kategorioihin. Aineistopyyntö–kategoriaan liittyvät kysymykset, joilla asiakkaat varaavat kirjoja tai tekevät kaukolainauksia neuvontapalvelun kautta. Bibliografinen varmennus –luokkaa koskevissa kysymyksissä taas halutaan kirjastonhoitajan vahvistavan asiakkaalla olevan bibliografisen lainauksen oikeellisuus. Näiden kahden luokan voisikin mielestäni katsoa vaivattomiin neuvontakysymyksiin kuuluviksi, jolloin niiden osuus nousisi 39 prosenttiin. Kysymystavasta riippuen niitä voisi pitää myös ohjaavina neuvontakysymyksinä. Silloin ne muodostaisivat oman yhteisen luokkansa, johon liittyviä kysymyksiä vastaanotettaisiin prosentuaalisesti yhtä paljon kirjastoteknologiakysymysten sekä muut-kategoriaan kuuluvien kysymysten kanssa (9%). Vaivattomiin neuvontakysymyksiin voitaisiin määritelmänsä perusteella sisällyttää myös Hodgesin (2002) tutkimuksessa eriteltyt tunnettuihin nimekkeisiin liittyvät kysymykset, joissa kysymyksiin sisältyy halutun aineiston nimeke tai koko bibliografinen viite. Tämä nostaisi vaivattomien neuvontakysymysten osuuden 92 prosenttiin.

Tutkimuskysymyksiä kysyttiin Garnseyn ja Powellin (2000, 250) tutkimuksessa toiseksi eniten, sillä neljäsosa kysymyksistä luokiteltiin tutkimuskysymyksiksi. Niitä kysyttiinkin lähes yhtä paljon kuin vaivattomia neuvontakysymyksiä. Hodgesin (2002) tutkimuksessa tutkimuskysymysten osuus oli huomattavasti vähäisempi. Niiden osuus kysymyksistä oli vain kahdeksan prosenttia. Garnseyn ja Powellin (2000, 250) sukututkimus-kategoria keräsi kysymyksistä lähes viidenneksen. Olisikin mielenkiintoista tietää mihin luokkiin kysymykset olisivat sijoittuneet jos tätä muista tarkastelemistani luokitteluista poikkeavaa luokkaa ei olisi ollut.

Synkronisten muotojen välityksellä vastaanotetuista kysymystyypeistä

Synkronisten muotojen välityksellä vastaanotettujen neuvontakysymysten jakaantuminen eri kysymystyypeihin vaihtelee melko paljon. Sen vuoksi onkin hankalaa yrittää asettaa kysymystyypit jonkinlaiseen suosituimmuusjärjestykseen. Jotakin johtopäätöksiä tuloksista on kuitenkin mahdollista tehdä. Synkronisten neuvontamuotojen vastaanottamien neuvontakysymysten jakaantumista voi tarkastella *taulukosta 3*.

Täsmälliset hakukysymykset ja aiheperusteiset tutkimuskysymykset voidaan määritelmiensä perusteella yhdistää samaksi kysymystyyppiä. Se vaikuttaisi olevan kategoria, johon liittyviä kysymyksiä vastaanotetaan eniten. Esimerkiksi Searsin (2001) ja Desain (2003) tutkimuksissaan käsittelemistä neuvontakysymyksistä prosentuaalisesti eniten liittyi tähän kategoriaan. Searsilla (2001) täsmällisiä hakukysymyksiä oli kolmasosa kysymyksistä ja Desailta (2003) lähes puolet. Kwonin (2006) tutkimuksessa aiheperusteiset tutkimuskysymykset muodostivat toiseksi suurimman luokan saatavuuteen liittyvien kysymysten jälkeen. Aiheperusteista tutkimusta käsitteleviä kysymyksiä oli kysymyksistä neljäsosa. Kibbeen, Wardin ja Man (2002) tutkimuksessa aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä on viidesosa kysymyksistä. Heidän tutkimuksessaan ne muodostivat kolmanneksi suurimman luokan.

Kahdessa tutkimuksessa täsmällisiä hakukysymyksiä oli siis kysymystyypeistä eniten. Yhden tutkimuksen mukaan aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä oli toiseksi eniten ja yhdessä tutkimuksessa kolmanneksi eniten. Täsmällisten hakukysymysten ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten voidaankin arvioida olevan suosituimmat kysymystyypit.

TAULUKKO 3: Synkronisten neuvontamuotojen välityksellä vastaanotettujen neuvontakysymysten kysymystyypeistä.

Synkronisten neuvontamuotojen kysymystyytit				
Tekijä(t)	Sears	Desai	Kibbee, Ward & Ma	Kwon
Vuosi	2001	2003	2002	2006
Neuvonnan muoto	chat	chat	chat	chat
Kysymystyytit	1. täsmälliset hakukysymykset (33%)	täsmälliset hakukysymykset (45%)	kirjastoaineisto (33%)	saatavuus (48,9%)
	2. käytäntö (25%)	vaivattomat neuvonta-kysymykset (39%)	kirjasto ja palvelut (31%)	aiheperusteiset tutkimuskysymykset (25,8%)
	3. vaivattomat neuvonta-kysymykset (22%)	muut (15%)	aiheperusteiset tutkimuskysymykset (20%)	faktakysymykset (9,6%)
	4. fyysinen kirjastoympäristö (9%)	ohjaavat (1%)	vaivattomat neuvonta-kysymykset (9%)	resurssiin pääsy (8,9%)
	5. saatavuus (7%)	tutkimus-kysymykset (0%)	tekniset ongelmat (5%)	paikallinen kirjasto (6,8%)
	6. kirjaston websivu (2%)		palveluun liittyvät (2%)	
	7. tutkimus-kysymykset (1%) kaupunki / valtio (1%)			

Seuraavaksi suosituin kysymystyyppi näyttäisi olevan vaivattomat neuvontakysymykset. Desailla (2003) tutkimuskysymysten jälkeen toiseksi eniten eli 39 prosenttia kysymyksistä olivat vaivattomia neuvontakysymyksiä. Searsilla (2001) ja Kwonilla (2006) tämä kysymystyyppi oli kolmanneksi yleisin. Prosentuaalisesti määrät vaihtelevat kuitenkin melkoisesti. Searsilla (2001) vaivattomia neuvontakysymyksiä oli yli viidesosa kaikista kysytyistä kysymyksistä. Kwonilla (2006) faktakysymysten osuus jäi alle kymmenesosaan. Myös kymmenesosa Kibbeen, Wardin ja Man (2002) tarkastelemista kysymyksistä oli vaivattomia neuvontakysymyksiä. Heidän tutkimuksessaan eniten eli kolmasosa kysymyksistä liittyi tietyn kirjastoaineiston paikallistamiseen kirjaston kokoelmista. Tätä kysymystyyppiä olisikin määrittelynsä perusteella voitu pitää myös vaivattomana neuvontakysymyksenä, jolloin niitä käsittelevien kysymysten osuus olisi 42 prosenttia.

Searsilla (2001) käytäntö- ja menettelytapakysymysten jälkimmäinen alaluokka eli kirjastojen käytäntöjen selvitykseen sekä tietyn kirjastopalvelun saatavuuteen liittyviä kysymyksiä oli täsmällisten hakukysymysten jälkeen toiseksi eniten. Vastaanotetuista kysymyksistä neljäsosa käsittelikin siihen liittyviä kysymyksiä. Vastaava kysymystyyppi eli kirjasto ja palvelut keräsi myös Kibbeen, Wardin ja Man (2002) tutkimuksessa toiseksi eniten kysymyksiä. Kwonilla (2006) saatavuus-kategoriaan kuuluvia kysymyksiä oli eniten eli lähes puolet kysytyistä kysymyksistä. Jos otetaan huomioon näissä kolmessa tutkimuksessa vastaanotettujen kysymysten osuus, on käytäntöihin liittyvä kysymystyyppi vaivattomia neuvontakysymyksiä yleisempi. Vertailua hankaloittaa kuitenkin tämän kysymystyyppin puuttuminen yhdestä tutkimuksesta kokonaan. Yleisimmät kysymystyypit tarkastelluissa tutkimuksissa olivat siis täsmälliset hakukysymykset ja aiheperusteiset tutkimuskysymykset, sitten vaivattomat neuvontakysymykset sekä käytäntö- ja menettelytapakysymykset.

2.4.3 Työssä käyttämäni kysymystaksonomia

Searsin (2001) luokittelu muodostaa perustan tutkimuksessani käyttämilleni kategorioille. Kysymykset jaoteltiin kolmeen pääluokkaan: *neuvontakysymykset*, *käytäntö- ja menettelytapakysymykset* sekä *ohjaavat kysymykset*. Käytän tätä ryhmittelyä oman luokitukseni pohjana. Neuvontakysymys-kategorian Sears (2001) jakaa kolmeen alaluokkaan, jotka ovat vaivattomat neuvontakysymykset, täsmälliset hakukysymykset ja tutkimuskysymykset. Useimmat tutkijat ovat käyttäneet tässä yhteydessä vaivattomat neuvontakysymykset -luokkaa, joten käytän myös itse sitä. Lisäksi yhdistin yksinkertaisuuden vuoksi täsmälliset hakukysymykset ja tutkimuskysymykset samaan luokkaan. Mainitut kysymystyypit ovat suhteellisen yhdenmukaisia, joten ratkaisu selkeyttää analyysia. Myös Kwon (2006) liittää nämä kategoriat yhteen nimittäen sitä aiheperusteisiksi tutkimuskysymyksiksi. Jaan siis neuvontakysymykset *vaivattomiin neuvontakysymyksiin* sekä *aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin*.

Toisen pääluokan, käytäntö- ja menettelytapakysymykset, Sears (2001) on jaotellut kahteen alakategoriaan, joista ensimmäiseen liittyvät mm. tietokantaohjeita ja salasanoja käsittelevät kysymykset ja jälkimmäiseen kirjastojen käytäntöjen selvitystä sekä tietyn kirjastopalvelun saatavuutta koskevat kysymykset. Smythillä (2003) nämä käytäntö- ja

menettelytapoihin liittyvät kysymykset on nimetty selkeämmin saatavuuteen ja käytäntöön. Muutamissa muissakin tutkimuksissa on luokiteltu kysymyksiä samantyyppisiin kategorioihin, mutta Searsin (2001) ja Smythin (2003) kategoriat vaikuttavat kaikista selkeimmiltä. Siksi jaottelen myös itse käytäntö- ja menettelytapakysymykset samoihin alakategorioihin nimeten ne kuitenkin hieman erilailla. Minulla käytäntö- ja menettelytapakysymykset jaotellaan *saatavuus ja käyttö-* sekä *käytäntö-*alacategorioihin.

Ohjaavat kysymykset Sears (2001) jakoi kolmeen alaluokkaan, joita ovat paikantaminen fyysisestä kirjastoymäristöstä, paikantaminen kirjaston websivun resursseista ja paikkojen sijainti kaupungin tai valtion sisällä. Smyth (2003) yksinkertaisti Searsin (2001) mallin luokittamalla ohjaavat kysymykset vain kahteen alaluokkaan nimeten ne lyhyesti fyysinen- ja websivu-kategorioiksi. Kaksiluokkainen kategoria vaikuttaisi vastaavan paremmin myös oman tutkimukseni tarkoitusta, sillä ei tunnu tarkoituksenmukaiselta yhdistää yleistä maantieteellistä paikantamista informaatioresurssien paikallistamiseen. Searsin (2001) käyttämät luokkien nimet ovat kuitenkin niin informatiiviset, että jaottelen itsekin ohjaavat kysymykset *paikantaminen fyysisestä kirjastoymäristöstä - ja paikantaminen kirjaston websivun resursseista* –alaluokkiin. Paikantaminen fyysisestä ympäristöstä –kategoriaan liittyvät kysymykset saattavat olla luonteeltaan sen tyyppisiä, että niitä vastaanotetaan enemmän neuvontatiskillä kuin digitaalisessa neuvontapalvelussa. Tämän vertailumahdollisuuden vuoksi luokka onkin mielestäni tärkeä ottaa mukaan luokitukseen.

Tarkastelemistani luokituksista ainoastaan kahdessa käytettiin muut-luokkaa (Garnsey et al. 2000; Desai 2003). Desailta (2003, 23) luokkaan sisältyvät kysymykset käsittelevät kirjaston ulkopuolisia ohjelmistoja, websivuja tai kirjaston käytäntöjä. Omassa työssäni muut-kategoria ei tule sisältämään kyseiseen määritelmään liittyviä kysymyksiä, koska sen tyyppisille asioille on mielestäni hyvä olla olemassa omat kategoriansa. Neljänneksi pääluokaksi olen siis lisännyt *muut*-kategorian, joka tulee työssäni sisältämään Garnsey & Powellin (2000, 250) määrittelemät kysymykset, jotka eivät sovi mihinkään toiseen luokkaan sekä niiden lisäksi kiitokset, parannus-ehdotukset jne.

Muodostamani kysymysten luokitus on esitetty *taulukossa 4*. Se sisältää käyttämäni pää- ja alakategoriat. Jaottelen kysymykset siis neljään pääluokkaan, joita ovat neuvontakysymykset, käytäntö- ja menettelytapakysymykset, ohjaavat kysymykset sekä muut. Neuvontakysymykset jaan edelleen vaivattomiin neuvontakysymyksiin sekä aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin. Vaivattomalla neuvonnallahan viitataan faktakysymykseen, johon voidaan vastata nopeasti konsultoimalla ainoastaan yhtä tai kahta neuvontavälinettä (Bopp 1991; tässä Garnsey & Powell 2000, 249). Aiheperusteisissa tutkimuskysymyksissä taas pyydetään tietyntyyppeistä ja tiettyä määrää kirjoja tai lehtiartikkeleita jostain tietystä aiheesta (Ward 2004, 47).

Käytäntö- ja menettelytapakysymykset jaottelen saatavuus ja käyttö - sekä käytäntö- alakategorioihin. Saatavuus ja käyttö -kategoriaan sisältyvät mm. tietokantaohjeita ja salasanoja käsittelevät kysymykset. Kyseiseen luokkaan sisältyvätkin mielestäni kaikki elektronisten resurssien käyttöä käsittelevät kysymykset. Käytäntö-luokkaan liittyvät kirjastojen käytäntöjen selvitystä sekä tietyn kirjastopalvelun kuten kaukolainauksen saatavuutta koskevat kysymykset. Ohjaavat kysymykset jaottelen kahteen kategoriaan: paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä ja paikantaminen kirjaston websivun resursseista. Muut-luokkaan sisältyvät kaikki ne kysymykset, jotka eivät sovi muihin kategorioihin sekä lisäksi kiitokset, parannusehdotukset jne.

Alakategoriat tulen jaottelemaan vielä pienempiin luokkiin kysymysanalyysin edetessä, sillä vasta kysymykset näyttävät minkä tyyppiset alaluokat ovat tarpeen. Esimerkiksi jos kysytään jotain tiettyä kirjaa, musiikkikappaletta, runoa, elokuvaa tms. lisäksi vaivattomiin neuvontakysymyksiin tunnetun nimekkeen löytäminen -alakategorian. Sen voi jakaa edelleen pienempiin alaluokkiin tarpeen mukaan. Aiheperusteiset tutkimuskysymykset jaottelen Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän pääluokkien mukaan voidakseni selvittää tarkemmin mistä aiheista ihmiset ovat kiinnostuneita. Saatavuus ja käyttö -alakategorian voi jakaa esimerkiksi sen mukaan liittyvätkö kysymykset elektronisten resurssien saatavuuteen vai käyttöön. Myös kirjaston käytäntöihin liittyvät kysymykset sekä ohjaavat kysymykset on varmasti mahdollista jaotella pienempiin alaluokkiin.

Kysymystaksonomiani saa lopullisen muotonsa kysymysanalyysin aikana. Tulenkin viemään työssäni kysymysluokittelua hieman pidemmälle, sillä tarkastelemisani seitsemässä kysymysluokittelussa kategorioita ei ole jalostettu niin pitkälle.

TAULUKKO 4: Työssä käyttämäni kysymystaksonomia

KATEGORIA	MÄÄRITTELY	ESIMERKKI KYSYMYKSISTÄ (Kysymyksen numero, vuosiluku)
NEUVONTAKYSYMYKSET		
Vaivattomat neuvontakysymykset	Faktakysymykset, joihin voidaan vastata nopeasti ainoastaan yhtä tai kahta neuvontavälinettä konsultoimalla (Bobb 1991; tässä Garnsey & Powell 2000, 249).	Löytyykö nuottikokoelmaa nimellä Concise of Cat Stevens? (71, 1999)
Aiheperusteiset tutkimuskysymykset	Kysymykset, joissa pyydetään tietyn tyyppistä tai tiettyä määrää kirjoja, lehtiartikkeleita tai jotain muuta aineistoa jostain tietystä aiheesta. Tai halutaan selvitystä johonkin tiettyyn aiheeseen tai asiaan liittyen.	Mitä kirjoja on kirjoitettu pahkatöistä ja niiden valmistuksesta? (439, 2006)
KÄYTÄNTÖ- JA MENETTELYTAPAKYSYMYKSET		
Saatavuus ja käyttö	Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvät kysymykset kuten esimerkiksi tietokantaohjeita, salasanoja tai teknisiä ongelmia käsittelevät kysymykset.	Voiko sanomalehtiä (Helsingin Sanomat, Aamulehti, Turun Sanomat, Satakunnan Kansa tms.) lukea verkon välityksellä ajanjaksolta 1939-1945? (53, 1999)
Käytäntö	Kirjastojen käytäntöjen selvitykseen tai jonkun tietyn kirjastopalvelun kuten kaukolainauksen saatavuuteen liittyvät kysymykset.	Onko palautusten myöhästymismaksuilla joku katto? - - (123, 2006)
OHJAAVAT KYSYMYKSET		
Paikantaminen fyysisestä kirjastoymäristöstä	Jonkun asian, esineen, palvelun tms. sijainti fyysisen kirjastoymäristön sisällä.	Missä ovat cd-romput, esim. Finnair ? (197, 1999)
Paikantaminen kirjaston websivun resursseista	Jonkun asian, palvelun tms. sijainti kirjaston websivun resursseissa.	Voiko kirjaston netti-sivuilta löytää laulun sanat, kyseessä "Sä kasvoit neito kaunoinen" (261, 2006)
MUUT	Kysymykset, joita ei voida kategorisoida muihin luokkiin kuuluviksi. Tämän lisäksi mahdolliset palautteet kuten kiitokset, parannusehdotukset jne.	Miten joulumeni? (6, 1999)

3 Tutkimusmenetelmä ja tarkasteltava aineisto

3.1 Tutkimusmenetelmä

Käytän työssäni menetelmänä sisällönanalyysiä ja erityisesti sisällönerittelyä. Sisältökategoriat, joiden perusteella kysymyksiä tarkastelen olen luonut aiempiin tutkimuksiin nojautuen. Kysymykset ovat siis havaintoyksikköjä, joita luokittelen pääasiassa ennalta muotoiltuihin kategorioihin. Luokittelun yhteydessä muodostan havaintoyksikköjen perusteella käsitteellisesti kapea-alaisempia alakategorioita sen mukaan miten niihin on tarvetta. Tutkimuksessani tarkastelen havaintoyksikköjen ilmissisältöä.

Seuraavissa luvuissa kerron lyhyesti sisällönanalyysistä ja varsinkin soveltamastani sisällön erittelystä. Selvitän mitä kyseisellä tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan, miten sitä käytetään ja minkälaisia käsitteitä tutkimusmenetelmään liittyy.

3.1.1 Sisällönanalyysitavoista

Sisällönanalyysi on tieteellinen metodi, jonka avulla pyritään päätelmiin erityisesti verbaalisesta, symbolisesta tai kommunikatiivisesta datasta (Krippendorff 1985, 20). Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jolla pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. Sen avulla saadaan järjestettyä kerätty aineisto johtopäätösten tekoa varten. Monesti sisällönanalyysistä ja sisällön erittelystä puhutaan synonyymeinä. Termejä on kuitenkin mielekäästä käyttää sisällönanalyysin kahden eri merkityksen kuvaamiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105, 107.) Voidaan siis sanoa, että on kaksi eri tapaa käyttää sisällönanalyysia. Sisällönanalyysitapoja ovat sisällönanalyysi eli dokumenttien sisällön sanallinen kuvaus, sekä sisällön erittely, jossa kuvataan tekstin sisältöä kvantitatiivisesti. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 4.)

Laadullisen aineiston sisällönanalyysia voidaan tarkastella kolmesta eri lähtökohdasta. Sisällönanalyysi voidaan tehdä joko aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa analyysissä teoreettiset käsitteet

luodaan aineistosta kun teoriaohjaavassa ne tuodaan esiin valmiina ilmiöstä jo tiedettynä. Teorialähtöisessä eli deduktiivisessa analyysissä aineiston analyysin luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 110, 116.) Ensimmäinen vaihe teorialähtöisessä sisällönanalyysissä on analyysirungon muodostaminen. (Sarajärvi & Janhonen 2000; tässä Tuomi & Sarajärvi 2002, 116).

Analyysirungon sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia tai kategorioita induktiivisen sisällönanalyysin periaatteita noudattaen. Aineistosta poimitaan tällöin aineistorunkoon kuuluvat asiat ja analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista muodostetaan uusia luokkia. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 8.) Analyysirunko voi myös olla strukturoitu, jolloin aineistosta kerätään vain analyysirunkoon kuuluvia asioita (Tuomi & Sarajärvi 2002, 116). Luokittelun tai kategorioiden muodostamisen jälkeen sisällönanalyysia voidaan jatkaa kvantifioimalla aineisto. Tällöin lasketaan saman asian esiintyvyyttä aineistossa tai sitä kuinka moni saman asian ilmaisee. (Catanzaro 1988, Burns & Grove 1997; tässä Tuomi & Sarajärvi 2002, 117.)

3.1.2 Sisällön erittelystä tarkemmin

Sisällön erittely on tutkimustekniikka, joka soveltuu kommunikaation ilmissisällön objektiiviseen, systemaattiseen ja määrälliseen kuvailuun (Berelson 1952; tässä Pietilä 1973, 51). Sisällön erittely voidaan käsittää joukoksi menettelytapoja, joiden avulla dokumenttien sisällöstä tehdään havaintoja ja kerätään tietoa tieteellisiä pelisääntöjä noudattaen. Traditionaalisesti sisällön erittely on ymmärretty tekniikaksi, joka koskee koko tietojen keruun, järjestelyn ja käsittelyn prosessia kokonaisuudessaan. Näin ajateltuna sisällön erittelyn voi kuitenkin käsittää olevan jonkinlainen valmis, lopullisiin tuloksiin johtava analyysin muoto, jota se ei ole. Sisällön erittely kannattaakin paikallistaa havaintojen teon ja tietojen keruun vaiheeseen. Näin on helpompaa ohjautua etsimään eri menettelytapoja, joita on olemassa kerätyn tietoaineiston järjestelemiseksi ja käsittelemiseksi. (Pietilä 1973, 53-55.)

Sisällön erittelyn käyttö tietojen keruun ja havaintojen teon välineenä tulee kyseeseen silloin kun tutkimus rakennetaan dokumenttiaineiston pohjalle. Sisällön erittelyn kolme vaihetta ovat sisältöluokkien kehittäminen ja täsmentäminen, käytännön luokittelu- ja mittaustyö sekä jossain määrin kerätyn tietoaineuksen käsittely. Sisältöluokkien pitäisi olla sellaisia, että niitä käyttämällä saadaan asetettuun tutkimusongelmaan riittävän luotettava, pätevä ja seikkaperäinen vastaus. Tutkimusongelman tarkasta jäsentämisestä onkin apua hyviin sisältöluokkiin pääsemisessä. Luokittelu- ja mittaustyön periaatteena taas on se, että jokaisesta luokitusyksiköstä katsotaan mihin sisältöluokkaan viittaavan alkion se sisältää. Jos kerätyn tietoaineuksen käsittelyssä sovelletaan tilastollisia käsittelymenetelmiä, on sisältö käsitettävä tilastolliseksi ilmiöksi. Vaihtoehtona on kuitenkin myös sisällön laadullinen, sanallinen kuvailu. (Pietilä 1973, 55, 228-232.)

Tutkimuksessa, jossa tavoitellaan jonkin dokumenttijoukon sisällön kuvaamista, pyritään itse asiassa rakentamaan mallia, joka esittää tutkittavaa sisältöä supistetummassa ja yleisemmässä muodossa. Sisällöstä voidaan erottaa kuvailtavaksi hyvin monia ja monenlaisia ilmiöitä, piirteitä ja ominaisuuksia. Valinta riippuu tutkijasta ja siitä mikä tutkimusongelma täsmällisesti on. Nämä seikat onkin täsmennettävä tutkimukseen lähdetessä, jolloin määräytyvät myös kuvailumallin puitteet. Myös tutkimuksia, joissa etsitään tietoja dokumenttien sisällöstä tai tehdään päätelmiä niiden ulkopuolisista ilmiöistä, voidaan tarkastella malleja rakentavina. (Pietilä 1973, 93.)

Tutkimusongelman täsmentämisen ja tutkittavien ilmiöiden määrittelyn avulla pyritään yhdistämään tutkittavat ilmiöt konkreettiseen havaintomaailmaan. Osan tuosta konkreettisestä havaintomaailmasta muodostavat dokumenteille rakentuvassa tutkimuksessa dokumentit ja niiden sisältö. Ilmiöt, joita tutkitaan, yhdistetään konkreettiseen sisältöön sisältöluokkien ja alkioiden avulla. Alkioilla tarkoitetaan kaikkia niitä merkityssisällön mukaan määräytyviä sisällön osia, joiden voidaan katsoa ilmaisevan jotain tutkittavaksi asetettua ilmiötä. Alkioita, joiden katsotaan ilmaisevan yhtä ja samaa ilmiötä, pidetään tätä ilmiötä vastaavan sisältöluokan ilmaisijoina eli indikaattoreina. Sisältöluokka määritelläänkin operationaalisesti alkioidensa avulla. (Pietilä 1973, 93-94.)

Sisältöluokan käsite yhdistää tutkittavan ilmiön ja ilmiötä ilmaisevan sisällön. Sillä viitataan niihin sisällöllisiin ilmiöihin, joista tutkimuksessa kerätään tietoja. Ilmiö itsessään tai osana laajempaa ilmiötä voidaan käsitellä määrällisesti tai laadullisesti vaihtelevaksi suureksi,

variaabeliksi eli muuttujaksi. Näin ollen myös sisältöluokat ovat muuttujia. Sisältöluokalla on tavallisesti sitä vastaavan ilmiön nimi. Sisältöluokat onkin määriteltävä esittämällä mahdollisimman täsmällisesti ne ehdot, jotka täyttävä sisältö katsotaan mihinkin sisältöluokkaan kuuluvaksi. Mitä täsmällisemmin ehdot määritellään tai sisältöluokan alkiot luetaan, sitä objektiivisempaan ja systemaattisempaan tutkimukseen päästään. Sisältöluokkien valinnan ja määrittelyn voi katsoa olevan tärkein sisällön erittelyä käyttävän tutkimuksen vaihe. (Pietilä 1973, 94, 96, 127.) Omassa työssäni nämä määrittelyt on tehty *taulukossa 4*.

Sisältöluokat voidaan muodostaa kahdella tavalla. Ne voidaan rakentaa itse tutkittavan sisällön pohjalta tai sitä painottaen. Tällöin tutkittavaan sisältöön on perehdyttävä ennen tutkimukseen ryhtymistä. Tavoitteena on ratkaista millaisia sisältöluokkia käyttämällä se olisi mahdollisimman hyvin kuvailtavissa tai millaisten sisältöluokkien avulla on saatavissa irti juuri ne ilmiöt, jotka aineistoon tutustuttaessa vaikuttavat kiinnostavimmilta ja eniten tutkimisen arvoisilta. (Pietilä 1973, 96-97.) Toisena vaihtoehtona on se, että sisältöluokkien rakentamisessa painotetaan enemmän jotain ulkopuolista käsitejärjestelmää, teoriaa tai viitekehystä. Tämä vaihtoehto tulee kyseeseen etenkin tutkimuksissa, joissa johonkin teoriaan nojautuen lähdetään selvittämään jotain sisällöllistä ilmiötä tai jotain muuta ilmiötä jonkin sisällöllisen ilmiön avulla. Ulkopuolisesta käsitejärjestelmästä, teoriasta tai viitekehuksesta saattaa myös olla huomattavasti apua kuvailevien tutkimusten sisältöluokkien rakentamisessa. Myös tässäkin vaihtoehdossa tutkittavaan aineistoon perehtyminen on välttämätöntä, sillä ainoastaan silloin voi nähdä onko jokin teoriasta tai viitekehuksesta johdettu sisältöluokka tutkittavan aineiston kannalta käyttökelpoinen. (Pietilä 1973, 97.)

Luokkia kehiteltäessä on otettava huomioon monenlaisia seikkoja. Luokkien on vastattava tutkimusongelmaa. Niiden on myös peitettävä tutkimusongelma mahdollisimman tyhjentävästi. Kunkin luokittelu-ulottuvuuden luokkien on myös oltava toistensa poissulkevia. Luokkien kehittelyvaiheessa on perehdyttävä hyvin luokkiin, joita samantyyppisissä tutkimuksissa on käytetty. Omassa tutkimuksessa kannattaakin harkita tällaisten valmiiden luokkien käyttöä. Luokat kannattaa rakentaa aina yksi luokittelu- tai kuvailu-ulottuvuus kerrallaan, mutta samalla kannattaa miettiä tarkoin koko luokittelujärjestelmän rakennetta eli pitäisikö luokkajärjestelmä rakentaa porrasteiseksi tai voidaanko se tehdä sellaiseksi. (Pietilä 1973, 229.)

Porrasteisuudella tarkoitetaan kyseisen ulottuvuuden jakamista ensin harvoin käsitteellisesti laaja-alaisiin pääluokkiin. Tämän jälkeen pääluokat jaetaan useampiin, käsitteellisesti kapea-alaisempiin alaluokkiin, jotka voidaan tarvittaessa jakaa vielä suppeampiin alaluokkiin jne. Sisältöluokkien ainakin jonkinasteinen porrastaminen on lähes välttämätöntä ainakin silloin kun tiettyä ulottuvuutta varten tarvitaan useita sisältöluokkia. Muuten luokkajärjestelmän psykologinen hallittavuus vaikeutuu, mikä saattaa aiheuttaa virheitä luokitteluun. Luokat kannattaakin kehitellä tutkimusongelman luonteen huomioon ottaen mahdollisimman yksityiskohtaisiksi, sillä yksityiskohtaiset ja käsitteellisesti kapea-alaiset luokat voidaan tarvittaessa koota käsitteellisesti laaja-alaisemmiksi luokiksi, mutta käsitteellisesti laaja-alaisia luokkia ei voida pilkkoa suppeammiksi luokiksi ilman kokonaan uutta luokittelutyötä. (Pietilä 1973, 229.)

3.2 Tutkimuskohde

Tässä luvussa kerron lyhyesti Kirjastot.fi -portaalista, johon tarkastelemani digitaalinen tietopalvelu sisältyy. Tarkemmin kerron kyseisestä Kysy kirjastonhoitajalta –palvelusta, jonka arkistosta tutkimusaineistoni muodostavat kysymykset löytyvät.

3.2.1 Kirjastot.fi -portaali

Kirjastot.fi on kansallinen kirjastojen verkkopalveluiden, kirjastoalan ja tiedonhaun kolmikielinen portaali, joka on perustettu vuonna 1995. Portaalin sisältö koostuu seuraavista osa-alueista: Linkkikirjasto, Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu, Ammattikalenteri, kirjastotietokanta ja keskustelufoorumit. (Lounasvuori & Sarmela 2005, 83.) Vuoden 2000 lokakuuhun asti portaali oli etupäässä kirjastoalan ammattilaisten käytössä. Sivujen uudistamisen tavoitteena oli monipuolisen ja laadukkaan sivuston tarjoaminen suurelle yleisölle. Kirjastojen yhteinen sivusto tarjoaakin käyttäjilleen luotettavaa ja selkeää verkkopalvelua. Sivujen kautta on mahdollista selailla kirjastojen kokoelmätietoja tai kysyä tietoa kirjastonhoitajalta. Sivuilta saa myös opastusta internetin tiedonhaussa ja sieltä löytyvät kirjastojen kotisivut ja yhteystiedot. Myös yhteishaku useiden kirjastojen aineistosta on mahdollista. Kirjastot.fi koostuu kanavista, joita pitkin pääsee etenemään eri aihealueille. (Hokka-Ahti 2000, 20.) Tällä hetkellä kanavia ovat mm. Kirjastot, Tiedonhaku, Kirjallisuus, Musiikkikirjastot ja Lapsille (Kirjastot.fi -portaali).

3.2.2 Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu

Kirjastot.fi -portaalin tarjoama Kysy kirjastonhoitajalta on Suomen kirjastojen yhteinen maksuton verkkotietopalvelu. Sen välityksellä antavat neuvoja kymmenet yleiset kirjastot, yliopistokirjastot, erikoiskirjastot sekä erikoistietopalvelut. Lisäksi palvelulla on kansainvälisiä yhteistyökumppaneita. Kysy kirjastonhoitajalta –verkkotietopalvelu avattiin vuonna 1999. (Granlund & Sarmela 2006, 20.)

Kysy kirjastonhoitajalta –palvelussa asiakas lähettää kysymyksensä verkkopalvelusta löytyvän lomakkeen välityksellä. Tiedustelu siirtyy Kirjastot.fi –sivuston ylläpitoon, josta kirjastolaiset voivat käydä katsomassa millaisiin ongelmiin apua kaivataan. Vastaus kirjoitetaan ylläpidon lomakkeeseen ja se lähtee asiakkaalle sähköpostiviestinä. Samalla se tallentuu palvelusta löytyvään julkiseen arkistoon. Arkisto toimii tietopankkina kaikille tiedonhakijoille. Tällä tavoin yhdelle neuvoa tarvitsevalle etsitty tieto hyödyttää kaikkia. (Granlund & Sarmela 2006, 20.)

Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun kysymyslomakkeessa tiedustellaan asiakkaan asuinkuntaa. Lisäksi kysymyksen esittäjälle annetaan mahdollisuus osoittaa kysymyksensä jollekin vastaajakirjastolle. Kirjaston valinta ja asuinkunta ohjaavat vastaamisvastuuta. Kysymyksen esittäjän asuinkunnan kirjaston vastaajat ovat viime kädessä vastuussa siitä, että asiakas saa vastauksen edellyttäen, että asuinkunnan kirjasto kuuluu vastaajakirjastojen joukkoon. Kysymykseen saa vastata muuallakin, ellei kyse ole paikallisista asioista, jotka tunnetaan parhaiten kyseisessä kunnassa. Jos asiakas taas on valinnut vastaajatahoksi jonkin tietyn kirjaston, odotetaan että sieltä lähetetään asiakkaalle vastaus. Näin voidaan hyödyntää vastaajakirjastojen monipuolisuus tehokkaasti. Asiakas saa erikoistietoa kun sitä tarvitsee. (Granlund & Sarmela 2006, 20.)

Etätietopalvelussa käydään tarkentavaa keskustelua asiakkaan kanssa vain vähän. Toimeksiantoa ei ole yhtä helppo taustoittaa ja tulkita kuin kirjastotiskillä. Tämän vuoksi etätietopalvelun tilanteessa on erityispiirteitä. Koska kysymyksen esittäjän tiedontarve ei ole aina selvä, on varottava kysymyksen ylitulkitsemista ja sitä, että vastataan liikaa. Valmiiden vastausten tarjoamisen sijaan tietopalvelussa painottuu ohjaaminen eli asiakkaalle kerrotaan mistä tieto löytyy. Kuitenkin jos lähteen käyttö on rajattu tai hankalaa tietoa etsitään asiakkaan puolesta. Joskus taas vastataan hieman enemmän kuin mitä on

kysyty. Vaikka asiakas tiedustelee vain julkaisun tietoja, haluaa hän yleensä myös saada teoksen käsiinsä. Silloin tämä mahdollisuus kerrotaan ja ilmoitetaan kirjaston yhteystiedot. Tiedon lähteen ilmoittaminen on myös hyvin tärkeää. Asiakkaalle on kerrottava jatkoselvitystä varten mistä lähteestä tiedot on löydetty, sillä koskaan ei voi tietää kuinka tarkkaan vastaus osuu kohdalleen. (Juntumaa 1999, 18.)

Kirjastot.fi –toimitukseen palkattu suunnittelija opastaa, kouluttaa sekä kokoaa tiedot siitä, ketkä ovat toiminnassa mukana. Hän myös hallinnoi ja kehittää palvelua sekä seuraa arkiston sisältöä. Kirjastot.fi –toimituksen apuna työskentelee toimittaja, joka valvoo ettei ylläpidossa ole yli luvatus ajan odottavia kysymyksiä. Jos sellaisia kysymyksiä löytyy toimittaja ottaa yhteyttä vastaajakirjastoihin tai vastaa kysymyksiin itse. Myös jokaisella vastaajataholla on yksi tai useampi vastuuhenkilö, jotka seuraavat kysymyksiä, sekä sitä että niihin vastataan. (Granlund & Sarmela 2006, 20.) Syyskuun alusta 2007 on Kysy kirjastonhoitajalta –palveluun saatu myös toinenkin toimittaja työmäärän alkaessa käydä yhdelle toimittajalle liian suureksi (Kysy kirjastonhoitajalta –kehittäminen).

Kirjastojen ammattimainen verkkotietopalvelu on kilpailutilanteessa yhteisöllisen tiedonvälittämisen, omatoimisen googlauksen sekä muiden verkkoneuvontapalveluiden kanssa. Verkkoneuvontapalveluun panostamalla vahvistetaan kirjastojen kilpailukykyä tiedonhakupalvelujen tuottajina. Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun tunnettavuutta pyritäänkin lisäämään ja vastaajayhteisöä laajentamaan. (Granlund & Sarmela 2006, 21.)

3.2.3 Tarkasteltava aineisto

Tutkimukseni aineiston muodostavat Kirjastot.fi –portaalin Kysy kirjastonhoitajalta – palvelun vastaanottamat kysymykset. Tutkimuksessani vertailen palvelun aloitusvuonna eli 1999 ja vuonna 2006 vastattuja kysymyksiä. Tarkoitukseni on selvittää minkälaisia kysymystyyppejä palvelulle on suunnattu ja miten ne määrällisesti ovat jakautuneet. Samalla selviää ovatko palvelulle suunnatut kysymystyypit muuttuneet vuosien aikana. Vuoden 2006 olen ottanut mukaan siksi, että molemmat tarkasteleman vuodet olisivat kokonaisia. Jos olisin ottanut tarkastelun kohteeksi kuluvan vuoden eli 2007, olisi tuloksia voinut vääristää loppuvuoden kysymysten jääminen tarkastelun ulkopuolelle.

Taulukkoon 5 olen kerännyt palvelun julkisesta arkistosta löytyvien kysymysten yhteismäärät. Luvut sain hakemalla kysymykset palvelun arkistosta jokaiselta vuodelta kohdistamalla haun aikavälille 1.1. – 31.12. Hakufoorumi löytyy osoitteesta <http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu/arkisto.aspx>. Kirjastot.fi –toimituksen Nina Granlundin (2007) mukaan lähes puolet materiaalista on vielä suljetussa arkistossa. Suljettu arkisto on olemassa sellaisia vastauksia varten, jotka sisältävät henkilökohtaisia tietoja. Sinne myös siirretään julkisesta arkistosta sellaiset vanhentuneet vastaukset, joihin arkistosta löytyy tuoreempi vastaus. Julkinen arkisto ei myöskään sisällä kaikkia vastauksia aivan siinä asussa, joissa ne on alun perin lähetetty. Pieneen osaan kysymyksistä on esimerkiksi päivitetty nettiosoitteita. Tällöin niihin on liitetty päivitetty-teksti sekä päivämäärä.

TAULUKKO 5: Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun julkisesta arkistosta löytyvien kysymysten määrä eri vuosina.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten määrä eri vuosina								
Vuosi	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Kysymyksiä yhteensä	934	1653	1386	1184	1300	1419	1671	2569

Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu näyttää kasvattavan suosiotaan, sillä julkisesta arkistosta löytyvien vastattujen kysymysten määrä vaikuttaa alkupuolen pienen notkahduksen jälkeen lisääntyvän vuosi vuodelta. Palvelun perustamisvuonna 1999 vastattiin yli 900 kysymykseen. Seuraavana vuonna vastaanotettujen kysymysten määrä lähes kaksinkertaistui. 2000-luvun alusta luvun puoliväliin saakka kysymysten määrä pysyi melko tasaisena, mutta vuonna 2006 noustiin uuteen ennätykseen. Vuoteen 2006 mennessä palvelun kautta vastattujen kysymysten määrä onkin lähes kolminkertaistunut. Granlundin (2007) mukaan vuoden 2005-2006 väliseen kysymysten määrän nousuun ei kirjastot.fi –toimituksessa ole selitystä. Yksi selitys saattaa kuitenkin olla se, että esimerkiksi opetuksessa palvelua tuodaan nykyään esiin. Koululaisilta tuleekin aika paljon enemmän kysymyksiä kuin ennen. Koska asiakkaita ja heidän kysymyksiään ei kuitenkaan ole analysoitu, ei osata kertoa ovatko esimerkiksi jonkun tietyn asiakasryhmän esittämät kysymykset tai jotkut tietyntyyppiset kysymykset lisääntyneet juuri tuolloin. Vuonna 2007 kysymyksiä näyttäisi tulevan suunnilleen yhtä paljon kuin vuonna 2006. Vuodeksi 2008 on

suunnitteilla mainoskampanja Kysy kirjastonhoitajalta –palvelusta, mutta aiemmin palvelua ei ole mainostettu juuri lainkaan.

Tarkastelemani aineiston keräsin hakemalla kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun arkistosta vuosilta 1999 ja 2006. Kummaltakin vuodelta kohdistin haun aikavälille 1.1. – 31.12. Vuonna 1999 Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu vastaanotti 934 kysymystä ja vuonna 2006 kysymyksiä vastaanotettiin 2569. Koska tarkastelemieni vuosien kysymysmäärät eroavat toisistaan niinkin paljon, oli mietittävä miten saisi perusjoukkoa edustavan näytteen, jossa on riittävästi havaintoyksiköitä analyysia varten. Analyysissa käytettyjen muuttujien luokkien määrän perusteella päädyin noin 500 havaintoyksikköön Jotta sain vuoden 1999 kysymyksistä riittävän otoksen, poimin kysymyksistä joka toisen. Kun vuoden 2006 kysymyksistä tuli saada mahdollisimman samansuuruinen näyte, poimin kysymyksistä joka viidennen. Hankin aineiston siis systemaattisella otannalla.

Olennaista näytteen valinnan suhteen oli se, että myös loppuvuoden kysymyksiä oli mahdollista otokseen mukaan. Matemaattisesti olisin voinut jakaa kysymysmäärän esimerkiksi 450 otosyksiköllä, jolloin vuoden 1999 kysymyksistä olisi pitänyt poimia joka toinen ja vuoden 2006 kysymyksistä joka kuudes. Loppuvuoden kysymyksiä olisi kuitenkin jäänyt pois otoksesta ja se olisi saattanut vääristää tuloksia, sillä kysymysten aiheisiin saattaa vaikuttaa se mikä ajankohta on kyseessä. Tästä johtuen eri vuosilta poimimani otos on erisuuruinen. Vuoden 1999 kysymyksistä kertyi 467 havaintoyksikön otos ja vuodelta 2006 otokseen kertyi 513 havaintoyksikköä.

3.3 Analyysin kulku

Poimimani kysymykset kopioin tekstinkäsittelyohjelmaan ja numeroin ne juoksevasti. Annettuja vastauksia en ottanut mukaan analyysiin. Jos oikean kysymystyyppin varmistamiseksi oli tarkasteltava myös annettua vastausta, kävin katsomassa sen palvelun arkistosta. Sisällönanalyysin helpottamiseksi tulostin kaikki poimimani kysymykset paperille. Näin merkintöjen teko oli helpompaa. Lainaukset, joita olen käyttänyt tutkimuksessani esimerkkeinä kysymystyypeistä, on kirjoitettu kursivoidulla fontilla. Lainaukset ovat alkuperäisessä muodossaan eli sellaisena kuin ne neuvontapalvelun

arkistosta löytyvät. Lainauksien loppuun olen lisännyt sulkuihin kysymyksen numeron ja vuosiluvun.

Aineistoni muodostuu siis kysymyksistä. Jokainen kysymystaksonomian luokka muodostaa kategorian, joiden perusteella aloin kysymyksiä luokitella. Työssä käyttämäni kysymystaksonomiaa voi tarkastella *taulukosta 4*. Jokaiselle luokalle otin oman A4 –arkin ja kirjoitin paperin yläreunaan kysymysvuoden, luokan nimen ja lyhenteen: vaivattomat neuvontakysymykset (V), aiheperusteiset tutkimuskysymykset (A), saatavuus ja käyttö (S), käytäntö (K), paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä (FK), paikantaminen kirjaston websivun resursseista (WR) ja muut (M). Kysymykset kävin läpi yksitellen ja merkitsin jokaisen perään kyseisen luokan lyhenteen. Samalla merkitsin kysymyksen tiedot sen kategorian paperiin, johon kysymys kuului. Esimerkkinä seuraavat kysymykset:

Etsin kirjaa: Baldwin, Neil "Edison – Inventing the Century" (253, 1999)

Kysymyksen perään merkitsin kirjaimen V eli vaivaton neuvontakysymys. Samalla tein vaivattomat neuvontakysymykset –paperiin seuraavan merkinnän: 253 V tunnetun nimekkeen löytäminen – tietty kirja. Kyseisen kategorian sarakkeeseen vedin viivan, jotta pystyin samalla seuraamaan eri kysymystyyppien keräämiä kysymysten määriä.

Liike-elämän palveluiden tutkimus Suomessa? Onko aiheesta artikkeleita, tutkimuksia, kirjoja? (42, 1999)

Kysymyksen perään merkitsin kirjaimen A eli aiheperusteinen tutkimus. Aiheperusteinen tutkimus –kategorian paperiin tein seuraavan merkinnän: 42 A tietty aihe – liike-elämän palveluiden tutkimus Suomessa ja vedin viivan kyseisen kategorian sarakkeeseen.

Miksi Plussa-tietokannan mukaan Helsingin kaupunginkirjastosta ei löydy Topeliuksen Välskärin kertomuksia?? (434, 1999)

Koska kysymys kuuluu saatavuus ja käyttö –kategoriaan, merkitsin kysymyksen perään kirjaimen S. Saatavuus ja käyttö –kategorian paperiin tein seuraavan merkinnän: 434 S elektronisten resurssien käyttö – miksi tietokannasta ei löydy. Samalla vedin viivan kategorian sarakkeeseen.

Lainaan kirjan ja koirani syö sen? suurin piirtein paljonko se maksaisi minulle? (145, 1999)

Kysymys kuuluu käytäntö-kategoriaan, joten merkitsin sen perään K-kirjaimen. Käytäntö-paperiin tein seuraavanlaisen merkinnän: 145 K käytäntöjen selvitys - tuhoutuneen kirjan korvaaminen. Samalla vedin viivan kategorian sarakkeeseen.

Missä ovat cd-romput, esim. Finnair ? (197, 1999)

Kysymyksen perään tein merkinnän FK eli paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä. Samalla tein paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä –kategorian paperiin seuraavan merkinnän: 197 FK aineiston paikantaminen – romput ja vedin viivan kategorian sarakkeeseen.

Isäni on näkövammaisen ja kysymykseni koskee äänikirjoja. Olisiko jokin linkki mistä saisi esille kaikki lainattavissa olevat äänikirjat (kasetit). Listattuna siihen voisi tutustua jo kotona ja valita mieleisensä. (167, 1999)

Kysymys kuuluu paikantaminen kirjaston websivun resursseista –kategoriaan, joten merkitsin kysymyksen perään lyhenteen WR. Kyseisen kategorian paperiin tein seuraavan merkinnän: 167 WR tietyn aineiston löytäminen – äänikirjat. Ja vedin jälleen viivan kategorian sarakkeeseen.

Miten joulukuusi meni? (6, 1999)

Kysymyksen perään merkitsin M eli muut-kategoria. Samalla tein muut-kategorian paperiin seuraavan merkinnän: 6 M muihin kategorioihin kuulumaton ja vedin viivan kategorian sarakkeeseen. Myöhemmin ympyröin kysymyspaperiin kysymysten perään merkitsemäni lyhenteet kulloisenkin kategorian omalla värillä. Näin oli mahdollista hahmottaa nopeasti silmäilemällä mihin luokkiin kysymykset kuuluivat.

Kun olin sijoittanut kaikki kysymykset omiin luokkiinsa aloin käydä läpi kategorioiden papereita kysymystyyppi kerrallaan. Jokaisen kysymystyyppin kohdalla tarkastelin kategoriapaperiin tekemiäni merkintöjä merkaten samalla eri alakategoriat omilla väreillään luokittelun helpottamiseksi. Ympyröin myös alakategorioiden omilla väreillä eri aineisto- ja

alalajit ja muodostin samalla alempia luokkia. Tämän jälkeen poimin muodostuneet alakategoriat ja niihin liittyvät alaluokat erilliselle paperille miettien samalla niiden sopivuutta. Tässä vaiheessa tuli käytyä kysymyksiä läpi moneen kertaan ja varmistettua samalla, että jokainen oli omassa luokassaan. Tämän jälkeen tein tuloksista taulukot ja aloin taulukoita, kategoriapapereita ja kysymyksiä tarkastelemalla pohtia tuloksia. Vuoden 2006 kysymysten luokittelussa alakategoriat ja vielä suppeammat alaluokat olivat jo valmiina, joten luokittelukin sujui joutuisammin. Oli vaan tarkistettava, että kysymykset sopivat aiemmin muodostuneisiin kategorioihin. Vuoden 2006 kysymysten perustella oli lisättävä ainoastaan muutama alakategoriaihin liittyvä alaluokka.

Aiheperusteisten tutkimuskysymysten tietty aihe –alategorian luokittelin Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän (YKL) kymmenen pääluokan mukaan. Luokittelussa käytin apuna YKL:n verkkoversiota. Joissakin tapauksissa pääluokan hahmottaminen oli hankalaa. Silloin kävin katsomassa kysymykseen annetusta vastauksesta teoksia ja katsoin eri aineistorekistereistä mihin luokkaan teokset oli luetteloitu. Näin sain vinkkejä siitä mihin pääluokkaan kysymys mahdollisesti kuuluisi.

4 Tulokset

4.1 Vuosien 1999 ja 2006 kysymykset

Tässä luvussa tarkastelen minkälaisia kysymystyyppisiä Kysy kirjastonhoitajalta –palvelu on vastaanottanut vuosina 1999 ja 2006. Ensin kerron kuinka paljon kysymyksiä kuhunkin kysymystyyppiin liittyi sekä kysymysten määrissä mahdollisesti tapahtuneista muutoksista. Tämän jälkeen käsittelen olennaiset kysymystyypit erikseen. Kerron tarkemmin kysymystyyppiin liittyvien kysymysten määrästä sekä selvitän mitä alakategorioita analyysin aikana muodostui. Tämän jälkeen käyn tarkemmin läpi alakategorioiden sisällön. *Taulukosta 6* voi tarkastella palvelun vuosina 1999 ja 2006 vastaanottamien kysymysten sijoittumista eri kysymystyyppisiin.

TAULUKKO 6: Vuosina 1999 ja 2006 vastaanotettujen kysymysten sijoittuminen eri kysymystyyppeihin.

KATEGORIA	YHTEENSÄ V. 1999		YHTEENSÄ V. 2006	
	n	%	n	%
<i>NEUVONTAKYSYMYKSET</i>	420	89,9	471	91,8
Vaivattomat neuvontakysymykset	156	33,4	230	44,8
Aiheperusteiset tutkimuskysymykset	264	56,5	241	47,0
<i>KÄYTÄNTÖ- JA MENETTELYTAPAKYSYMYKSET</i>	38	8,1	36	7,0
Saatavuus ja käyttö	9	1,9	7	1,4
Käytäntö	29	6,2	29	5,7
<i>OHJAAVAT KYSYMYKSET</i>	4	0,9	5	1,0
Paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä	2	0,4	0	0
Paikantaminen kirjaston websivun resursseista	2	0,4	5	1,0
<i>MUUT</i>	5	1,1	1	0,2
Kaikki yhteensä	467	100	513	100

Vuonna 1999 suurin osa luokitelluista kysymyksistä kasautui neuvontakysymyksiin. Neuvontakysymysten kategoriat, joita ovat aiheperusteiset tutkimuskysymykset ja vaivattomat neuvontakysymykset, keräsivät yhteensä noin 90 prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 suurin osa kysymyksistä kasautui edelleen neuvontakysymyksiin. Tuolloin neuvontakysymysten kategoriat keräsivät lähes 92 prosenttia kysymyksistä. Vaivattomia neuvontakysymyksiä oli vuonna 1999 noin kolmasosa kysymyksistä. Vuonna 2006 niiden osuus oli noussut lähes 45 prosenttiin. Aiheperusteisten tutkimuskysymysten osuus taas oli laskenut vuoden 1999 lähes 57 prosentista 47 prosenttiin vuonna 2006.

Käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä, joiden alakategorioita ovat elektronisten resurssien saatavuus ja käyttö sekä kirjaston käytäntöihin liittyvät kysymykset, oli vuonna 1999 noin kahdeksan prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 niiden osuus oli laskenut seitsemään prosenttiin. Elektronisten resurssien saatavuutta ja käyttöä koskevien kysymysten osuus laski myös vuoden 1999 lähes kahdesta prosentista noin yhteen vuonna 2006. Kirjaston käytäntöihin liittyvien kysymysten osuus kysymyksistä oli kumpanakin vuonna noin kuusi prosenttia.

Ohjaavia kysymyksiä oli kumpanakin vuonna noin prosentti kaikista kysymyksistä. Ohjaavien kysymysten alakategorioita, joita ovat paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä ja paikantaminen kirjaston websivun resursseista, käsitteleviä kysymyksiä oli siis ainoastaan muutama. Muut-kategoriaan sijoittuvia kysymyksiä oli vuonna 1999 hieman yli prosentti kaikista kysymyksistä. Vuonna 2006 kyseiseen kategoriaan sisältyviä kysymyksiä kysyttiin ainoastaan yksi kappale.

4.1.1 Neuvontakysymykset

Neuvontakysymykset on jaettu kahteen alakategoriaan, joita ovat vaivattomat neuvontakysymykset ja aiheperusteiset tutkimuskysymykset. Vuonna 1999 neuvontakysymyksiä oli noin 90 prosenttia. Aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä oli kysymyksistä noin 57 prosenttia ja vaivattomia neuvontakysymyksiä noin 33 prosenttia. Vuoden 2006 kysymyksistä edelleen 92 prosenttia oli neuvontakysymyksiä. Kysymyksistä 47 prosenttia oli aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä ja vaivattomia neuvontakysymyksiä oli lähes yhtä paljon eli 45 prosenttia.

Vaivattomien neuvontakysymysten jakautumisessa eri alakategorioihin on tapahtunut vuosien aikana muutoksia. Vuonna 1999 noin 41 prosenttia vaivattomista neuvontakysymyksistä käsitteli jonkun tunnetun nimekkeen löytämistä. Vuonna 2006 kyseiseen alakategoriaan liittyvien kysymysten osuus oli pudonnut 20 prosenttiin. Myös tunnettuun nimekkeeseen liittyvä sekä tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen –alacategorioihin sijoittuvien vaivattomien neuvontakysymysten osuudet pienenivät vuodesta 1999 vuoteen 2006. Ainoastaan yksinkertaisen asian selvittämistä käsittelevien kysymysten osuus kasvoi reilusti. Kyseistä alakategoriaa käsitteleviä kysymyksiä oli vuonna 1999 vaivattomista neuvontakysymyksistä noin 18 prosenttia ja vuonna 2006 niiden osuus oli noussut lähes 53 prosenttiin.

Myös aiheperusteisten tutkimuskysymysten sijoittumisessa alakategorioihin on tapahtunut muutoksia. Tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten osuus aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä laski vuoden 1999 lähes 46 prosentista noin 32 prosenttiin vuonna 2006. Laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten osuus taas kasvoi vuoden 1999 lähes 43 prosentista noin 54 prosenttiin vuonna 2006.

Vaivattomat neuvontakysymykset

Vaivattomat neuvontakysymykset jaoteltiin siis edelleen neljään alakategoriaan, joita ovat tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset, tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen sekä yksinkertaisen asian selvittäminen.

Taulukosta 7 näkyy vaivattomien neuvontakysymysten alaluokat

Tunnetun nimekkeen löytäminen –kategoriaan kuuluvat kysymykset, joissa etsitään bibliografisten tietojen perusteella jotain tiettyä teosta tai aineistoa. Kysymyksissä on yleensä tiedetty teoksen nimi tai tekijä ja usein jopa molemmat. Vuonna 1999 tunnetun nimekkeen löytäminen –kategoriaa käsitteleviä kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä suurin osa eli noin 41 prosenttia. Vuonna 2006 kyseiseen alakategoriaan liittyviä kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä toiseksi eniten, mutta niiden osuus oli laskenut noin 20 prosenttiin. Kysymystyyppistä esimerkkinä seuraava kysymys:

*Onko yhdessäkään Suomen kirjastossa Graham Wallasin kirjaa *The Art of thought?* (58, 1999)*

Toiseksi eniten vaivattomia neuvontakysymyksiä vuonna 1999 keräsi tunnettuun nimekkeeseen liittyvä –alakategoria, johon liittyi lähes 22 prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 tähän alakategoriaan liittyviä kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä kolmanneksi eniten eli noin 17 prosenttia. Kategorian kysymyksissä halutaan saada tietoa jostain tietystä teoksesta, aineistosta, sarjasta tai jonkun tietyn tekijän teoksista. Voidaan esimerkiksi kysyä ovatko jonkun tietyn sarjan kaikki kirjat jo suomennettu tai koska jonkun tietyn sarjan seuraava osa ilmestyy. Kategoriaan liittyvissä kysymyksissä voidaan myös olla kiinnostuneita esimerkiksi jonkun kirjan henkilöistä tai tapahtumista.

TAULUKKO 7. Vaivattomien neuvontakysymysten alakategoriat ja niihin liittyvien kysymysten määrät vuosina 1999 ja 2006.

Alakategoria	Määritelmä	Esimerkkejä kysymyksistä (Kysymyksen numero, vuosiluku)	Yhteensä v. 1999		Yhteensä v. 2006	
			n	%	n	%
Tunnetun nimekkeen löytäminen	Etsitään jotain teosta / aineistoa bibliografisten tietojen perusteella.	Löytyykö Vantaan kirjastoista nuotteja Howard Blaken "Walking in the air"iin? (12, 1999) Löytyykö teiltä Suuri käsityölehti 4/2003 kaavoineen? (377, 2006)	64	41,0	46	20,0
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	Kysymys liittyy johonkin tiedossa olevaan teokseen, aineistoon tai henkilöön. Tarkoituksena ei kuitenkaan välttämättä ole saada aineistoa käsiin välittömästi.	Mitä kirjoja on Lars Sund kirjoittanut (24, 1999) Oiva Paloheimon kirjasta Tirlittan tarkistaisin erään asian.Mitä Tirlittan torilta varasti, oliko se tomaatti? (76, 2006)	34	21,8	38	16,5
Tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen	Etsitään jotain tiettyä tai tietyn tyyppistä teosta. Löytyy vaivattomasti, vaikka bibliografisia tietoja ei olekaan tiedossa.	Tänä vuonna julkaistu html-opas. - - (85, 1999) Onko kirjastossa uutta versiota metsästyskirjasta joka pitäisi lukea että pärjäisi metsästystentissä (103, 2006)	30	19,2	25	10,9
Yksinkertaisen asian selvittäminen	Kysymys, jonka vastauksen selvittäminen käy vaivattomasti.	Web-osoite, josta löytää Suomen läänikirjastot (maakuntakirjastot?) (79, 1999) Mitä nimi Saku tarkoittaa, ja mikä on sen alkuperä? (22, 2006)	28	18,0	121	52,6
Yhteensä			156	100,0	230	100,0

Kategoria poikkeaa edellisestä siten, että tarkoituksena ei välttämättä ole saada aineistoa käsiin välittömästi tai ollenkaan. Kysymykset ovat myös joissakin tapauksissa laajempia kuin tunnetun nimekkeen löytäminen –alakategoriassa. Esimerkiksi johonkin tiettyyn kirjasarjaan tai jonkun kirjailijan teoksiin liittyvissä kysymyksissä on tiedossa joko tekijä tai sarjan nimi, mutta ne ovat sen verran laajempia, että ne eivät kuulu tunnetun nimekkeen löytäminen –alakategoriaan. Tarkoituksena ei siis aina ole saada kyseistä teosta tai aineistoa välittömästi käsiin vaan saada jokin sitä koskeva tieto, joka saattaa kuitenkin auttaa kirjan löytämisessä. Esimerkkinä alakategoriasta seuraava kysymys:

Tuleeko Marianne Curleyle vielä Aikavartio-trilogian henkilöistä kertovia kirjoja? (48, 2006)

Jonkin tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen –alakategoria keräsi vaivattomia neuvontakysymyksiä vuonna 1999 kolmanneksi eniten. Kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli noin 19 prosenttia kaikista vaivattomista neuvontakysymyksistä, joten sitä käsitteleviä kysymyksiä oli lähes yhtä paljon tunnettuun nimekkeeseen liittyvä –kategorian kanssa. Vuonna 2006 alakategoriaa koskevia kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä vähiten ja kysymysten osuus oli pudonnut noin yhteentoista prosenttiin. Tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen –alakategoriaan liittyvissä kysymyksissä etsitään usein yhtä tiettyä tai tietyn tyyppistä teosta, joka on löydettävissä vaivattomasti vaikka tarkkoja bibliografisia tietoja ei kysymyksessä olekaan annettu. Vastaus kysymykseen löytyykin helposti yhtä tai kahta neuvontavälinettä konsultoimalla. Tämän vuoksi kysymykset on luokiteltu aiheperusteisten tutkimuskysymysten sijaan vaivattomiin neuvontakysymyksiin kuuluviksi. Myös kirjavinkkaukseen liittyvät kysymykset sisältyvät tähän kategoriaan. Alakategoriasta on esimerkkinä seuraava kysymys:

Olen kuullut, että aika äskettäin on tehty opaskirja sähköpostitekstien laatimisesta ja malleista. Tekijä ei ole tiedossa. (201, 1999)

Yksinkertaisen asian selvittäminen –alakategoriaan kuuluvat hyvin monentyyppiset kysymykset, joiden vastauksen selvittäminen käy vaivattomasti. Vastaus on löydettävissä jostain tietystä lähteestä. Esimerkiksi jos jonkun tietyn rahan arvoa käsittelevissä kysymyksissä vastaus löytyy helposti jostain tietystä lähteestä kuuluu se tähän kategoriaan. Jos rahalle ei löydy lähteestä jotain tiettyä yhtä arvoa vaan rahan arvon

määrittelemiseksi pitäisi olla asiantuntemusta, sijoittuu kysymys aiheperusteisten tutkimuskysymysten laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys –alakategoriaan. Vuonna 1999 vaivattomista neuvontakysymyksistä vähiten eli noin 18 prosenttia liittyi tähän kategoriaan. Vuonna 2006 alakategoriaan kuuluvia kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä eniten ja siihen liittyvien kysymysten osuus oli noussut 53 prosenttiin. Esimerkkinä alakategoriasta on seuraava kysymys:

mikä viikonpäivä oli 3.1.1959 (53, 2006)

Vaivattomien neuvontakysymysten neljä alakategoriaa on jaoteltu lisäksi pienempiin kategorioihin, jotka on kerätty *taulukkoon 8*. Tunnetun nimekkeen löytäminen sekä tietyn tai tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen alakategoriat on molemmat jaettu viiteen pienempään alaluokkaan. Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä –alakategoria on jaettu edelleen kuuteen pienempään alaluokkaan ja yksinkertaisen asian selvittäminen –alacategoriaan liittyvät kysymykset on jaettu kolmeen pienempään alaluokkaan. Alaluokista voi tarkastella kategorioiden sisältöä hieman tarkemmin.

Vuonna 1999 tunnetun nimekkeen löytäminen –kategorian kysymyksistä suurin osa eli noin 58 prosenttia liittyi johonkin tiettyyn kirjaan. Vuonna 2006 kirjoihin liittyvien kysymysten osuus oli laskenut noin kolmasosaan kysymyksistä sen ollen silti edelleen kategorian alaluokista suurin. Useasti tiedossa on sekä halutun teoksen nimi että tekijä, mutta kysyjä ei ole onnistunut löytämään kyseistä teosta. Joissakin tapauksissa taas tiedetään kirjan nimi, mutta tekijästä ei ole tietoa. Musiikkiaineistoon liittyviä kysymyksiä oli tunnetun nimekkeen löytäminen –kategorian kysymyksistä vuonna 1999 toiseksi eniten eli noin 20 prosenttia. Vuonna 2006 ne muodostivat edelleen toiseksi suurimman alaluokan, mutta siihen liittyvien kysymysten osuus oli noussut noin 28 prosenttiin. Kysymyksiä oli tuolloin lähes yhtä paljon tiettyä kirjaa käsittelevien kysymysten kanssa. Kysymykset koskivat jonkin nimeltä mainitun musiikkikappaleen, nuottikokoelman tai levyn löytämistä.

TAULUKKO 8: Vaivattomien neuvontakysymysten alakategorioiden sisältö vuonna 1999 ja 2006.

Kategoria	Yhteensä 1999		Yhteensä 2006	
	n	%	n	%
Tunnetun nimekkeen löytäminen	64	100,0	46	100,0
tietty kirja	37	57,8	15	32,6
tietty musiikkikappale / nuottikokoelma / levy	13	20,3	13	28,3
tietty lehti / artikkeli	7	11,0	4	8,7
tietty video / dvd / cd-rom	5	7,8	10	21,7
tietty runo	2	3,1	4	8,7
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	34	100,0	38	100,0
tietty kirja	10	29,4	7	18,4
tietyn tekijän teokset	9	26,5	12	31,6
tietty sarja	9	26,5	17	44,8
tietty musiikkikappale / nuottikokoelma / levy	3	8,8	0	0,0
tietty lehti / artikkeli	3	8,8	1	2,6
tietty runo	0	0,0	1	2,6
Tietyn / tietyyntyyppisen teoksen / aineiston löytäminen	30	100,0	25	100,0
kirja	22	73,4	17	68,0
video / dvd / cd-rom	4	13,3	5	20,0
lehti / artikkeli	3	10,0	1	4,0
äänikirja	1	3,3	1	4,0
musiikkikappale / nuottikokoelma / levy	0	0,0	1	4,0
Yksinkertaisen asian selvittäminen	28	100,0	121	100,0
nopeasti vastattava faktakysymys	18	64,3	36	29,8
yhteystiedot / web-osoite	6	21,4	8	6,6
käsitteen / termin merkitys	4	14,3	77	63,6

Musiikkikappaleesta oli usein tiedossa kappaleen nimi ja tekijä tai pelkkä kappaleen nimi. Jos etsittävästä musiikkikappaleesta oli mainittu vain laulun sanoja, luokittelin kysymyksen aiheperusteisten tutkimuskysymysten laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys – alakategoriaan, sillä vastauksen löytymisen voisi ajatella vaativan joissakin tapauksissa hieman enemmän vaivannäköä. Tietenkin jotkut kappaleet löytyvät nykypäivänä helpostikin, mutta yksinkertaisuuden vuoksi sijoitin kaikki tuon tyyppiset kysymykset edellä mainittuun alakategoriaan. Jotain tiettyä lehteä tai artikkelia etsittiin vuonna 1999 11 prosentissa tunnetun nimekkeen löytäminen –kategorian kysymyksistä. Se olikin tuolloin kolmanneksi suurin alaluokka. Vuonna 2006 kysymysten osuus oli laskenut hieman alle kymmenesosaan kysymyksistä. Kysymyksissä oli selvästi määritelty mistä artikkelista tai lehden numerosta oli kysymys. Vuonna 1999 noin kahdeksassa prosentissa kategorian kysymyksistä etsittiin jotain tiettyä videota, elokuvaa tai cd-rom –levyä. Vuonna 2006 kyseiseen alaluokkaan liittyvien kysymysten osuus oli noussut lähes 22 prosenttiin sen

ollen tuolloin kolmanneksi suurin alaluokka. Tietyn runon löytymiseen liittyviä kysymyksiä oli molempina vuosina vain muutama.

Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä –alakategoriassa kysymysten aiheet jakautuivat vuonna 1999 melko tasaisesti. Johonkin tiettyyn kirjaan liittyviä kysymyksiä oli kategorian kysymyksistä eniten eli lähes 30 prosenttia. Useimmin kysymys liittyi kirjaan, jonka nimi oli tiedossa, mutta monesti tiedossa oli myös kirjan tekijä. Kysyjällä oli mielessään jokin kirjaan liittyvä kysymys kuten kuka kirjan on kustantanut tai esiintyykö kirjassa joku tietty kysyjän nimeltä mainitsema henkilö jne. Vuonna 2006 tiettyyn kirjaan liittyviä kysymyksiä oli vajaa viidesosa alakategorian kysymyksistä. Se olikin tuolloin alaluokista kolmanneksi suurin.

Tietyn tekijän teoksia tai tiettyä sarjaa koskevia kysymyksiä oli vuonna 1999 molempia noin 27 prosenttia kysymyksistä. Ne olivatkin toiseksi suurimmat alaluokat. Vuonna 2006 tietyn tekijän teoksiin liittyvien kysymysten osuus oli noussut 32 prosenttiin sen ollen edelleen toiseksi suurin alaluokka. Tiettyä sarjaa koskevat kysymykset muodostivat vuonna 2006 suurimman alaluokan kysymysten määrän noustua noin 45 prosenttiin. Tietyn tekijän teokset –kategoriassa kysyttiin jonkun nimeltä mainitun kirjailijan teoksia. Tiettyä sarjaa koskevissa kysymyksissä kysyttiin esimerkiksi johonkin tiettyyn sarjaan kuuluvia kirjoja, seuraavan osan ilmestymisaikaa tai kirjailijoita, jotka ovat kirjoittaneet jonkin tietyn sarjan kirjoja. Tiettyyn musiikkikappaleeseen sekä tiettyyn lehteen tai artikkeliin liittyviä kysymyksiä oli vuonna 1999 molempia noin yhdeksän prosenttia kysymyksistä.

Tietyn tai tietyntyypin teoksen tai aineiston löytämiseen liittyvistä kysymyksistä suurimmassa osassa oltiin vailla jotain tiettyä tai tietyntyypistä kirjaa. Aihetta käsitteli noin 73 prosenttia kategorian kysymyksistä. Kirjasta ei osattu kertoa mitään bibliografisia tietoja, mutta se osattiin muuten kuvailla niin hyvin, että löytäminen onnistui vaivattomasti. Myös kirjavinkkaukseen liittyvät kysymykset kuuluvat tähän kategoriaan. Vuonna 2006 tiettyyn tai tietyntyypiseen kirjaan liittyvät kysymykset muodostivat edelleen suurimman alaluokan. Kysymysten osuus oli kuitenkin laskenut 68 prosenttiin. Jotain tietyntyypistä videota, dvd:tä tai cd-rom –levyä käsitteleviä kysymyksiä oli vuonna 1999 noin 13 prosenttia kategorian kysymyksistä ja se olikin toiseksi suurin alaluokka. Vuonna 2006 kyseinen alaluokka oli edelleen toiseksi suurin ja kysymysten osuus oli noussut 20

prosenttiin. Vuonna 1999 tiettyä lehteä tai artikkelia käsitteleviä kysymyksiä oli kategorian kysymyksistä kymmenen prosenttia ja vuonna 2006 siihen liittyviä kysymyksiä oli enää yksi kappale. Muihin alaluokkiin kuuluvien kysymysten osuus oli hyvin vähäistä.

Yksinkertaisen asian selvittäminen –kategoriaan sisältyy hyvin monenlaisia kysymyksiä. Nopeasti vastattavia faktakysymyksiä oli vuonna 1999 kategorian kysymyksistä eniten eli noin 64 prosenttia. Kategoriaan on kerätty erilaisia kysymyksiä, joihin on ollut mahdollista vastata vähällä vaivalla. Kysymyksissä on kysytty jotain tiettyä faktakysymystä kuten Liman asukaslukua, Kainuun alueen kuntia tai Muumimaailman aukioloaikoja. Kategoriaan kuuluvat myös kysymykset, joissa on kysytty joihinkin yleisiin asioihin liittyviä seikkoja kuten jonkun tietyn videon ostaminen tai jonkun tietyn kirjaston tuoreimmat lainausluvut. Myös vuoden 2006 kysymyksissä esiin tulleet kiinankielisiin merkkeihin liittyvät kysymykset kuuluvat tähän kategoriaan, paitsi jos vastauksesta on käynyt ilmi, ettei yksiselitteistä vastausta voida antaa. Siinä tapauksessa kysymys on sijoitettu aiheperusteisten tutkimuskysymysten laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys –alakategoriaan. Vuonna 2006 nopeasti vastattavien faktakysymysten osuus oli laskenut noin 30 prosenttiin. Se olikin tuolloin toiseksi suurin alakategoria.

Vuonna 1999 noin 21 prosentissa yksinkertaisen asian selvittäminen -kategorian kysymyksistä haluttiin saada jotain tiettyjä yhteystietoja tai web-sivun osoitetta. Kysymykset muodostivatkin tuolloin toiseksi suurimman alaluokan. Vuonna 2006 kyseiseen aiheeseen liittyvien kysymysten osuus oli laskenut noin seitsemään prosenttiin. Jonkun käsitteen tai termin merkitystä tai käännöstä tiedusteltiin vuonna 1999 noin 14 prosentissa kysymyksistä. Vuonna 2006 noin 64 prosenttia kategorian kysymyksistä liittyi jonkun tietyn käsitteen tai termin merkityksen selvittämiseen. Se olikin vuonna 2006 suurin alaluokka. Kyseisistä kysymyksistä suurimmassa osassa pyydettiin vuonna 2006 selvittämään jonkin tietyn etunimen alkuperää tai merkitystä. Muutamassa kysyttiin myös jonkin tietyn sukunimen merkitystä. Ainoastaan kuudessa kysymyksessä pyydettiin jonkin muunlaisen sanan, termin tai käsitteen alkuperän tai merkityksen selvittämistä.

Aiheperusteiset tutkimuskysymykset

Aiheperusteiset tutkimuskysymykset jaoteltiin edelleen kolmeen alakategoriaan, joita ovat laajempaa selvitystyötä vaativat kysymykset, tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset sekä tiettyyn henkilöön liittyvät kysymykset. Alakategoriat ja niihin liittyvien kysymysten määrät näkyvät *taulukosta 9*.

Tiettyyn aiheeseen liittyvä –alakategoriaa koskevissa kysymyksissä halutaan aineistoa tai informaatiota jostain tietystä aiheesta. Kysyjät haluavat usein aiheestaan mitä tahansa materiaalia, mutta joskus on myös kerrottu tarkemmin minkä tyyppistä aineistoa kaivataan kuten kirjat tai internetsivut. Tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä oli aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä lähes 46 prosenttia vuonna 1999 ja vuonna 2006 niiden määrä oli laskenut noin 32 prosenttiin. Esimerkkinä alakategoriasta seuraava kysymys:

Tietoa Talvisodan aikaisista sota- ja kenttäsairaaloista, niiden määrästä, sijainnista, toiminta-ajasta jne., lähdeoteoksia? (142, 2006)

Vuonna 1999 laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys –alakategoriaan liittyviä kysymyksiä oli aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä lähes 43 prosenttia. Vuonna 2006 niiden osuus oli noussut noin 54 prosenttiin. Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys - alakategorian kysymykset voivat olla lyhyitä faktakysymyksiä tai johonkin tiettyyn teokseen tai musiikkikappaleeseen liittyviä. Ne voivat myös liittyä johonkin tiettyyn aiheeseen tai jonkin asian selvittämiseen. Laajempaa selvitystyötä vaativat kysymykset eroavat kuitenkin vaivattomista neuvontakysymyksistä ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten muista kategorioista siten, että niihin vastaaminen edellyttää suurempaa selvitystyötä. Katteoria tuotti päänvaivaa sikäli, että mietin kuuluuko se aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin vai pitäisikö siitä muodostaa neuvontakysymysten kolmas alakategoria vaivattomien neuvontakysymysten ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten lisäksi.

TAULUKKO 9: Aiheperusteisten tutkimuskysymysten alakategoriat ja niihin liittyvien kysymysten määrät vuosina 1999 ja 2006.

Alakategoria	Määritelmä	Esimerkkejä kysymyksistä (Kysymyksen numero, vuosiluku)	Yhteensä v. 1999		Yhteensä v. 2006	
			n	%	n	%
Tiettyyn aiheeseen liittyvä	Halutaan aineistoa jostain tietystä aiheesta.	Haluaisin teoksia, joista saisin tietoa kuubalaisesta musiikista esitelmääni varten. (95, 1999) Löytyykö tietoa posliinileimoista, myös ulkolaisista? (58, 2006)	121	45,8	76	31,5
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	Kysymykset voivat olla lyhyitä faktakysymyksiä tai johonkin tiettyyn teokseen, musiikkikappaleeseen tai aineistoon liittyviä, mutta niiden selvittäminen vaatii laajempaa selvitystyötä kuin vaivattomissa neuvontakysymyksissä tai aiheperusteisten tutkimuskysymysten tiettyyn aiheeseen liittyvissä kysymyksissä.	Viimeisten kymmenen vuoden aikana syntyneiden australiankelpieitten nimet ja synt.ajat ym.? (190, 1999) Kun lapsi piirtää talon, siinä on usein puu talon vieressä. Mitä tämä puu symboloi? Ruskea runko ja vihreä "hattu"? Odotan mielenkiinnolla vasstausta (12, 2006)	113	42,8	131	54,4
Tiettyyn henkilöön liittyvä	Halutaan aineistoa jostain tietystä henkilöstä.	Löytyykö kirjoja/ aineistoa löytöretkeilijä Francisco de Orellanasta? (146, 1999) Mistä saisin tietoa Sinikka Nopolasta? (155, 2006)	30	11,4	34	14,1
Yhteensä			264	100,0	241	100,0

Kategorian voi kuitenkin katsoa kuuluvan aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin kuuluvaksi, sillä kysymyksethän liittyvät johonkin tiettyyn aiheeseen ja niiden vastauksen löytämiseksi on asiaa selvitettävä samantyyllisesti kuin aiheperusteisissäkin tutkimuskysymyksissä. Faktakysymysten kohdalla mietin myös soveltuvatko ne aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin. Vastauksen löytämiseksi aiheeseen on kuitenkin perehdyttävä, vaikka vastaukseksi riittääkin lyhyt vastaus. Siksi päädyin lopullisesti sijoittamaan kategorian aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin kuuluvaksi. Esimerkkinä laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys -alakategoriasta on seuraava kysymys:

Purjeveneeseen etupurje eli fokka kiinnitetään yleensä etustaagiin koukuilla eli n.s. ratsastajilla. Mikä on normaalisti ratsastajien etäisyys toisistaan eli kuinka monta ratsastajaa pitää olla esim. 13 m pitkän fokan etuliikissä? (65, 1999)

Tiettyyn henkilöön liittyvissä kysymyksissä tarvitaan aineistoa tai informaatiota johonkin tiettyyn henkilöön liittyen. Tässä kategoriassa kuten edellisessäkin halutaan usein mitä tahansa tietoa jostain tietystä henkilöstä, mutta välillä on myös mainittu tarkemmin minkä tyyppistä aineistoa haluttaisiin. Vuonna 1999 tiettyyn henkilöön liittyviä kysymyksiä oli aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä noin 11 prosenttia ja vuonna 2006 niiden osuus oli noussut 14 prosenttiin. Esimerkkinä alakategoriasta kysymys:

Onko saatavilla kirjallisuutta Marie Antoinettesta? Ranskan nuoresta kuningattaresta? (28, 2006)

Aiheperusteisten tutkimusten kolme alakategoriaan on jaettu edelleen pienempiin luokkiin. Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset on luokiteltu Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän pääluokkien mukaan. Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys – alakategoria on jaettu edelleen kolmeen pienempään alaluokkaan ja tiettyä henkilöä käsittelevät kysymykset on jaoteltu pienempiin alaluokkiin henkilön ammattinimikkeen, tittelin tms. perusteella. *Taulukosta 10* voi tarkastella lähemmin alaluokkia ja niihin sijoittuneiden kysymysten määriä.

TAULUKKO 10: Aiheperusteisten tutkimuskysymysten alakategorioiden sisältö vuosina 1999 ja 2006.

Kategoria	Yhteensä 1999		Yhteensä 2006	
	n	%	n	%
Tietty aihe (luokiteltu YKL:n pääluokkien mukaan)	121	100,0	76	100,0
0 Yleisteokset. Kirja-ala. Kirjastotoimi. Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus.	7	5,8	2	2,6
1 Filosofia. Psykologia. Rajatieto.	1	0,8	3	3,9
2 Uskonto.	1	0,8	2	2,6
3 Yhteiskunta.	12	9,9	10	13,2
4 Maantiede. Matkat. Kansatiede.	13	10,7	5	6,6
5 Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede.	15	12,4	12	15,8
6 Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.	39	32,2	9	11,8
7 Taiteet. Liikunta.	15	12,4	10	13,2
8 Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede.	9	7,5	10	13,2
9 Historia.	9	7,5	13	17,1
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	113	100,0	131	100,0
haasteellisen asian selvittäminen	43	38,1	53	40,5
tietyn/tietyntyyppisen teoksen/aineiston selvittäminen	43	38,1	62	47,3
faktakysymys	27	23,8	16	12,2
Tietty henkilö	30	100,0	34	100,0
kirjailija/runoilija	20	66,6	24	70,5
säveltäjä/muusikko	5	16,7	1	2,8
joku muu	5	16,7	5	15,0
taitelija/kuvanveistäjä	0	0,0	4	11,7

Vuonna 1999 tiettyä aihetta käsittelevistä kysymyksistä eniten eli lähes kolmasosa käsitteli pääluokkaa 6 eli tekniikkaa, teollisuutta, käsityötä, maa- ja metsätaloutta, kotitaloutta, liiketaloutta ja liikennettä. Vuonna 2006 siihen liittyvien kysymysten osuus oli pudonnut noin 12 prosenttiin, keräten silloin kuudenneksi eniten kysymyksiä. Vuonna 1999 toiseksi eniten eli noin kaksitoista prosenttia kysymyksistä käsitteli pääluokkia 5 ja 7 kumpaakin eli luonnontieteitä, matematiikkaa ja lääketiedettä sekä taiteita ja liikuntaa. Vuonna 2006 pääluokkaan 5 liittyvien kysymysten osuus oli noussut noin 16 prosenttiin, keräten edelleen toiseksi eniten kysymyksiä. Myös pääluokkaa 7 käsittelevien kysymysten osuus oli noussut hieman eli noin 13 prosenttiin. Se olikin vuonna 2006 kolmanneksi suurin pääluokka yhdessä pääluokkien 3 (yhteiskunta) ja 8 (kaunokirjallisuus, kirjallisuustiede, kielitiede) kanssa. Vuonna 2006 eniten kysymyksiä liittyi pääluokkaan 9 eli historiaan. Siihen liittyvien kysymysten osuus oli noussut vuoden 1999 lähes kahdeksasta prosentista noin 17 prosenttiin.

Vuonna 1999 pääluokan 6 kysymyksistä yli 40 prosenttia liittyi liiketaloutta, markkinointia, kauppaa ja liikennettä käsittelevään alaluokkaan. Pääluokan 5 kysymyksistä kaksi kolmasosaa käsitteli lääketieteen ja terveydenhoidon alaluokka ja pääluokan 7 kysymyksistä lähes puolet liittyi musiikkiin. Vuonna 2006 pääluokan 9 kysymyksistä lähes 70 prosenttia liittyi historiantutkimuksen, yleisen kulttuurihistorian, yleisen sotahistorian ja yleisen arkeologian alaluokkaan. Loput kysymyksistä eli hieman yli 30 prosenttia liittyi suomen historiaan. Pääluokan 5 kysymyksistä noin 83 prosenttia käsitteli lääketieteen ja terveydenhoidon –alaluokkaa.

Laajempaa selvitystyötä vaativista kysymyksistä suurin osa jakautui vuonna 1999 tasaisesti kahden alakategorian kesken. Haasteellisen asian selvittäminen sekä tietyn tai tietyyntyyppisen teoksen tai aineiston selvittäminen –alakategoriat keräsivät kumpikin noin 38 prosenttia kysymyksistä, ollen näin suurimmat alaluokat. Vuonna 2006 haasteellisen asian selvittämiseen liittyvät kysymykset muodostivat toiseksi suurimman alaluokan. Kysymysten osuus oli noussut noin 41 prosenttiin. Tiettyä tai tietyyntyyppistä teosta tai aineistoa käsittelevät kysymykset olivat vuonna 2006 suurin alaluokka. Siihen liittyvien kysymysten osuus oli noussut noin 47 prosenttiin.

Haasteellisen asian selvittäminen –alaluokan kysymykset ovat hyvin erityyppisiä, mutta ne kaikki ovat työläitä ja vaativat laajempaa selvitystyötä kuin vaivattomat neuvontakysymykset tai aiheperusteisten tutkimuskysymysten muut alakategoriat. Ne eroavat tiettyyn aiheeseen liittyvistä kysymyksistä siten, että ei sinänsä tarvita tietoa jostain tietystä aiheesta, vaan halutaan saada vastaus johonkin kysymykseen. Kysymyksissä saatetaan etsiä jonkun tietyn risteilijän reittiä tai tietoa kansantarinoissa mainitun henkilön olemassaolosta. Kategoriaan kuuluvat myös vuonna 2006 esiin tulleet rahan arvon selvittämiseen liittyvät kysymykset, silloin jos kysymykseen vastaamiseksi tarvitaan alan asiantuntemusta. Myös kysymykset, joissa kysytään selitystä kiinankielisiin merkkeihin kuuluvat tähän kategoriaan jos vastauksesta on pääteltävissä ettei yksiselitteistä vastausta ole. Alaluokasta esimerkkinä seuraava kysymys:

Rikkoivatko poptaiteilijat Andy Warhol ja Mel Ramos aikoinaan mitään tekijänoikeuksia tehdessään niitä maalauksia ja veistoksia tunnetuista elintarvikepakkauksista ja poptähdistä, kuten esimerkiksi Campbellin keittopurkit, Coca-Cola –pullot ja Marilyn Monroe? (257, 2006)

Tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston selvittämiseen liittyvissä kysymyksissä on kuvailtu halutun teoksen tai aineiston sisältöä ja joskus myös ulkoasua niin että tiedetään kyseessä olevan jonkun tietyn teoksen, mutta sen löytäminen on silti haasteellista. Kysymys voi olla myös johonkin tiettyyn teokseen tai aineistoon liittyvä, mutta tarkoituksena ei kuitenkaan ole saada sitä käsiin. Alaluokkaan liittyvät siis kysymykset, joiden aiheet ovat hankalampia ja vaativat enemmän selvitystyötä kuin vaivattomien neuvontakysymysten samantyyppisissä luokissa tai aiheperusteisten tiettyyn aiheeseen liittyvissä kysymyksissä.

Vuonna 1999 51 prosenttia tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston selvittäminen - alaluokan kysymyksistä liittyi johonkin tiettyyn tai tietyn tyyppiseen teokseen, runoon, tarinaan tai aineistoon tai sen löytämiseen. Loput 49 prosenttia käsitteli jotain tiettyä musiikkikappaletta tai sen löytämistä. Vuonna 2006 tämän alaluokan kysymyksistä hieman yli kolmasosassa etsittiin jotain tiettyä runoa, kolmasosassa oltiin vailla jotain tiettyä aineistoa tai teosta. Esimerkiksi halutusta kirjasta osataan usein kertoa vain jotain sisältöön tai ulkoasuun liittyvää. Vuonna 2006 noin 26 prosenttia kategorian kysymyksistä liittyi johonkin tiettyyn musiikkikappaleeseen tai -aineistoon. Esimerkkinä alaluokasta seuraava kysymys:

Olen etsinyt erästä n 20 vuotta sitten lukemaani kirjaa. Kirja käsitteli yliluonnollisia tapahtumia ja ns. "tosia" kummitusjuttuja. Kirja oli keruukilpailun perusteella koottu ja siinä oli tarinoita ympäri Suomen, tuoreimmat -50-60-luvuilta. Kirjan kansi oli valkoinen ja siinä oli keskellä n. ysikuvan kokoinen mv-kuva eräästä lapualaisesta mökistä, jossa oli kummitellut. Kirjassa oli ainakin 250 sivua ja satoja tarinoita. Uskon että henkilökunnastanne löytyy näistä asioista kiinnostuneita ja löydätte tämän kirjan. (456, 1999)

Laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten kolmannen alaluokan muodostavia faktakysymyksiä oli vuonna 1999 noin 24 prosenttia kategorian kysymyksistä. Vuonna 2006 faktakysymysten osuus oli laskenut noin 12 prosenttiin. Faktakysymyksiin voidaan vastata lyhyesti, sillä niihin on löydettävissä yksi tietty vastaus. Kysymykset ovat kuitenkin melko haasteellisia ja vastauksen löytämiseksi on nähtävä enemmän vaivaa kuin esimerkiksi vaivattomien neuvontakysymysten yksinkertaisen asian selvittämiseen liittyvissä kysymyksissä. Jos kysymyksessä kysytään jonkun tietyn termin tai käsitteen

käännöstä, sijoittuu se faktakysymys –kategoriaan silloin kun vastauksen löytäminen vaatii enemmän työtä kuin vaivattomien neuvontakysymysten yksinkertaisen asian selvittäminen –alakategoriassa. Jos taas termille ei ole löydettävissä jotain tiettyä suomennosta tms. sijoittuu se laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys –alakategorian haasteellisen asian selvittäminen –alaluokkaan. Esimerkkinä faktakysymyksistä seuraava kysymys:

Milloin rakennettiin Saimaan kanavan, Mälkiän sulun kohdalla, ylittävä 6 tien silta? (182, 2006)

Tiettyä henkilöä käsittelevistä kysymyksistä kaksi kolmasosaa liittyi vuonna 1999 tiettyyn kirjailijaan tai runoilijaan. Säveltäjiä ja muusikoita käsitteli alakategorian kysymyksistä noin 17 prosenttia. Myös 17 prosenttia alakategorian kysymyksistä sijoittui joku muu – alaluokkaan, johon on kerätty eri alojen henkilöihin liittyvät yksittäiset kysymykset. Kysymykset käsittelevät arkkitehtiä, löytöretkeilijää, toimittajaa, taidemaalaria ja keisarinnaa. Vuonna 2006 valtaosassa kysymyksistä haluttiin tietoa jostain tietystä kirjailijasta tai runoilijasta. 15 prosenttia kysymyksistä liittyi joku muu –alakategoriaan, johon liittyvät kysymykset käsittelevät kuningatarta, näyttelijää, luonnontutkijaa, elokuvaohjaajaa ja erään kysyjän isoisän isää. Noin 12 prosenttia kysymyksistä liittyi johonkin tiettyyn taiteilijaan tai kuvanveistäjään

4.1.2 Käytäntö- ja menettelytapakysymykset

Käytäntö- ja menettelytapakysymyksiä oli vuonna 1999 kaikista luokitelluista kysymyksistä noin kahdeksan prosenttia ja vuonna 2006 noin seitsemän prosenttia. Kysymykset jaetaan kahteen alakategoriaan, joita ovat elektronisten resurssien saatavuus ja käyttö sekä kirjaston käytäntöihin liittyvät kysymykset. Vuonna 1999 elektronisten resurssien saatavuutta ja käyttöä käsitteli kysymyksistä ainoastaan noin kaksi prosenttia ja käytäntöjä noin kuusi prosenttia. Vuonna 2006 käytäntöihin liittyviä kysymyksiä oli noin viisi prosenttia ja elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyviä ainoastaan prosentin verran.

Elektronisten resurssien saatavuus ja käyttö

Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvät kysymykset jaetaan kahteen alakategoriaan, joita ovat elektronisten resurssien käyttö ja elektronisten resurssien saatavuus. Alakategorioita ja niihin liittyvien kysymysten määriä voi tarkastella *taulukosta 11*.

Elektronisten resurssien käyttö –alakategorian kysymykset liittyvät nimensä mukaisesti erilaisten elektronisten resurssien käyttöön. Kysymyksissä saatetaan tarvita ohjeita erilaisten tietokantojen käytössä tai niiden käyttöön liittyvissä salasanoissa jne. Kysymykset voivat käsitellä myös tietokantojen tai muiden elektronisten resurssien käytössä esiin tulleita teknisiä tai muita ongelmia. Vuonna 1999 saatavuuteen ja käyttöön liittyvästä yhdeksästä kysymyksestä kuusi käsitteli tätä alakategoriaa ja vuoden 2006 seitsemästä kysymyksestä viisi. Esimerkkinä alakategoriasta seuraava kysymys:

Miten saan haettua tietokannoista sarjakuva-albumeita esim. vuonna 1996? Haluaisin tietää, kuinka monta kotimaista sarjakuva-albumia on ilmestynyt vuonna 1994, 1995, 1996, 1997, 1998 ja 1999 kunakin vuonna? (345, 1999)

Elektronisten resurssien saatavuus –alakategorian kysymyksissä tiedustellaan jonkin elektronisen resurssin saatavuutta. Voidaan kysyä esimerkiksi onko jokin tietty elektroninen palvelu jo saatavilla tai koska se tulee asiakkaiden käyttöön. Tähän alakategoriaan liittyviä kysymyksiä oli vuonna 1999 kolme ja vuonna 2006 kaksi. Esimerkkinä seuraava kysymys:

Onko olemassa verkkopalvelua, jolla voisi hakea eri yliopistojen julkaisemien väitöskirjojen elektronisia versioita? (463, 2006)

TAULUKKO 11: Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvien kysymysten alakategoriat vuosina 1999 ja 2006.

Alakategoria	Määritelmä	Esimerkki kysymyksistä (Kysymyksen numero, vuosiluku)	Yhteensä v. 1999		Yhteensä v. 2006	
			n	%	n	%
Elektronisten resurssien käyttö	Elektronisten resurssien käyttöön liittyvät kysymykset. Esimerkiksi tietokantaohjeisiin, salasanoihin tai teknisiin ongelmiin liittyvät kysymykset.	Olen yrittänyt lukea mm. elektronisia lehtiä yliopistojen sivuilta, lisäksi yritin päästä hakemaan tietoa Linneasta. Ongelma on, että niihin pitäisi jotenkin "sisäänkirjoittautua". Miten se onnistuu?? Vaikuttaako siihen jotenkin se, että kirjoittelen(ja haen) täältä Ranskan verkoilta ? (37, 1999) Miksei Cd-levyä saa netistä tilattua Herttoniemen kirjastoon? (46, 2006)	6	66,7	5	71,4
Elektronisten resurssien saatavuus	Elektronisten resurssien saatavuuteen liittyvät kysymykset eli onko joku tietokanta yms. elektroninen resurssi käytettävissä. Tai koska joku tietty resurssi tulee asiakkaiden käyttöön.	Koska voin tehdä varaukset ja lainojen uusinnat internetin kautta? Ainakin Lahdessa ko. palvelu toimii jo. (9, 1999) Onko olemassa verkkopalvelua, jolla voisi hakea eri yliopistojen julkaisemien väitöskirjojen elektronisia versioita? (463, 2006)	3	33,3	2	28,6
Yhteensä			9	100,0	7	100,0

Kirjaston käytäntöihin liittyvät kysymykset

Käytäntö-kategoria jaettiin kolmeen alakategoriaan, joita ovat käytännöt, lainat ja varaukset sekä palvelut. Alakategorioita ja niihin liittyvien kysymysten määriä voi tarkastella *taulukosta 12*.

Käytäntö-alakategorian kysymyksissä käsitellään kirjaston erilaisia käytäntöjä. Kirjaston käytäntöihin liittyvistä kysymyksistä tätä alaluokkaa käsitteli vuonna 1999 yli puolet. Ja vuonna 2006 noin 45 prosenttia. Kysymyksissä voidaan tiedustella aineiston valintaan, luettelointiin, lahjoittamiseen, arkistointiin ja poistamiseen liittyviä käytäntöjä. Tiedontarve voi myös kohdistua aineiston korvaamiseen, sakkokäytäntöihin, asiakastietoihin tai kirjastokorttiin liittyviin kysymyksiin. Myös työpaikkoja koskevat kysymykset kuuluvat tähän alakategoriaan. Esimerkkinä alakategoriasta seuraava kysymys:

Tarvitseeko mun maksaa myöhästymismaksua cd:stä joka on sellasen kirjaston aineistoa joka on parhaillaan muuttamassa, eikä sinne pysty silloin palauttaa enkä tiedä mihin kirjastoon se pitäisi palauttaa...???????? (318, 1999)

Kirjaston käytäntöihin liittyvistä kysymyksistä lainat ja varaukset –alakategoriaan liittyi vuonna 1999 noin 28 prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 kysymysten osuus oli laskenut noin 14 prosenttiin. Alakategoriaan sisältyvät kaikki aineiston lainaukseen, uusintaan, palauttamiseen sekä varaamiseen liittyvät kysymykset. Esimerkkinä seuraava kysymys:

Voiko Helsingissä palauttaa kirjat (myös myöhässä olevat ja monta kertaa uusitut) mihin tahansa kirjastoon? Minulla on n. 12 pääkirjastosta lainattua teosta, mutta se on ymmärtääkseni remontissa. Voinko viedä kirjat Kirjasto 10:iin? (365, 2006)

TAULUKKO 12: Kirjaston käytäntöihin liittyvien kysymysten alakategoriat ja niihin sijoittuvien kysymysten määrät vuosina 1999 ja 2006.

Alakategoria	Määritelmä	Esimerkki kysymyksistä (Kysymyksen numero, vuosiluku)	Yhteensä v. 1999		Yhteensä v. 2006	
			n	%	n	%
Käytännöt	Erilaisiin kirjaston käytäntöihin kuten aineiston valintaan, luettelointiin, lahjoittamiseen, arkistointiin ja korvaamiseen liittyvät kysymykset, sakkokäytännöt sekä kirjastokorttiin, asiakastietoihin ja kesätyöpaikkoihin liittyvät kysymykset.	Millä tavalla kirjoja valitaan ja hankitaan kirjastoon ja onko jokainen kunta itsenäinen hankinnoissaan ? (133, 1999) Onko palautusten myöhästymismaksuilla joku katto? - - (123, 2006)	16	55,2	13	44,8
Lainat ja varaukset	Lainaukseen, lainojen uusintaan, palautukseen ja aineiston varaukseen liittyvät kysymykset.	Miten lainojen uusinnat voi tehdä ja montako kertaa? Voiko esim. uusia puhelimitse? (10, 1999) En ehdi päivällä kirjastoon, vaan haluaisin palauttaa kirjat esim johonkin palautuslokeroon. (374, 2006)	8	27,6	4	13,8
Palvelut	Kirjaston erilaisiin palveluihin kuten kaukolainaukseen liittyvät kysymykset. Myös Kysy kirjastonhoitajalta - palveluun liittyvät kysymykset.	Onko kirjastolla missään päätteessä ftp-yhteyttä sivujen siirtämiseksi/ päivittämiseksi palvelimelle? Teen eräälle yleishyödylliselle (ja köyhälle) yhdistykselle nettisivuja. (235, 1999) Miten pystyn lainaamaan pääkaupungin Helmet.fi ulkopuolisia aineistoja? (486, 2006)	5	17,2	12	41,4
Yhteensä			29	100,0	29	100,0

Kirjaston erilaisiin palveluihin kuten kaukolainaukseen liittyvä alakategoria keräsi vuonna 1999 noin 17 prosenttia käytäntöihin liittyvistä kysymyksistä. Vuonna 2006 alakategoriaan liittyvien kysymysten osuus oli noussut noin 41 prosenttiin. Esimerkkinä alakategoriasta kysymys:

Olen havainnut netissä surffatessani, että Turun kaupunginkirjaston kokoelmista ei löydy haluamaani kirjaa tms., mutta jonkin toisen kaupungin kirjastosta kylläkin. Turussa asuvana harmittaa, kun en saa haluamaani, vaikka se muualla makaa vain hyllyssä. Onko siis mahdollista lainata jonkin toisen kaupungin kirjastosta? Voiko kotikirjastoni tilata haluamani, toisen kaupungin kirjastosta? (26, 1999)

4.3. Kysymystyypeissä tapahtuneita muutoksia

Seuraavassa luvussa vertailen Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun kysymystyypejä vuosina 1999 ja 2006. Tarkoitukseni on selvittää minkälaisia muutoksia kysymystyypeissä on vuosien aikana tapahtunut. *Taulukosta 13* voi tarkastella kysymysten sijoittumista eri kategorioihin vuosina 1999 ja 2006.

Taulukosta 13 voi nähdä, että pääkategorioiden suhteen vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana ei näyttäisi tapahtuneen muutoksia. Neuvontakysymykset olivat kumpanakin vuonna suurin kategoria keräten kysymyksistä noin 90 prosenttia. Molempina vuosina toiseksi eniten kysymyksiä sijoittui käytäntö- ja menettelytapakysymysten kategoriaan. Vuonna 1999 siihen sijoittuvien kysymysten osuus oli noin kahdeksan prosenttia ja vuonna 2006 niiden osuus oli laskenut seitsemään prosenttiin. Ohjaavien kysymysten –kategoria vaikuttaisi ainakin tämän tutkimuksen perusteella olevan sellainen, jota luokittelussa ei välttämättä tarvittaisi ollenkaan, sillä siihen sijoittuvien kysymysten osuus oli hyvin vähäinen. Kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli kumpanakin vuonna noin prosentin verran. Kategoria on kuitenkin sikäli tarpeellinen, että se mahdollistaa luokituksen tulosten vertailun myös tiskiltä kysytyjen kysymysten luokittelujen kanssa. Muut-kategoriaan kuuluvien kysymysten osuus ei ole myöskään merkittävästi muuttunut. Vuonna 1999 siihen liittyviä kysymyksiä oli noin prosentti kaikista kysymyksistä ja vuonna 2006 niiden osuus oli laskenut alle prosenttiin.

TAULUKKO 13: Vuosien 1999 ja 2006 kysymystyytit ja niihin sijoittuvien kysymysten määrät.

Kategoria	Yhteensä v. 1999		Yhteensä v. 2006	
	n	%	n	%
NEUVONTAKYSYMYKSET	420	89,9	471	91,8
<i>Vaivattomat neuvontakysymykset</i>	156	33,4	230	44,8
Tunnetun nimekkeen löytäminen	64	13,7	46	8,9
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	34	7,3	38	7,4
Tietyn/tietyntyyppisen teoksen/aineiston löytäminen	30	6,4	25	4,9
Yksinkertaisen asian selvittäminen	28	6,0	121	23,6
<i>Aiheperusteiset tutkimuskysymykset</i>	264	56,5	241	47,0
Tiettyyn aiheeseen liittyvä	121	25,9	76	14,8
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	113	24,2	131	25,6
Tiettyyn henkilöön liittyvä	30	6,4	34	6,6
KÄYTÄNTÖ- JA MENETTELYTAPAKYSYMYKSET	38	8,1	36	7,0
<i>Elektronisten resurssien saatavuus ja käyttö</i>	9	1,9	7	1,4
Elektronisten resurssien käyttö	6	1,3	5	1,0
Elektronisten resurssien saatavuus	3	0,6	2	0,4
<i>Kirjaston käytäntöihin liittyvät</i>	29	6,2	29	5,6
Käytännöt	16	3,4	13	2,5
Lainat ja varaukset	8	1,7	4	0,8
Palvelut	5	1,1	12	2,3
OHJAAVAT KYSYMYKSET	4	0,9	5	1,0
MUUT	5	1,1	1	0,2
YHTEENSÄ	467	100,0	513	100,0

Taulukosta 13 on nähtävissä, että pääkategorioiden sisällä muutoksia on tapahtunut jonkin verran. Vuonna 1999 neuvontakysymyksiin kuuluvia vaivattomia neuvontakysymyksiä oli kolmasosa kaikista luokitelluista kysymyksistä kun taas vuonna 2006 vaivattomien neuvontakysymysten osuus oli noussut 45 prosenttiin. Aiheperusteisissa tutkimuskysymyksissä ilmeni vastakkainen trendi. Niitä oli vuonna 1999 noin 57 prosenttia kaikista kysymyksistä, kun taas vuonna 2006 niiden osuus oli laskenut 47 prosenttiin ollen silti edelleen eniten kysymyksiä kerännyt kategoria. Käytäntö- ja menettelytapakysymysten alakategorioiden kysymykset sijoittuvat kumpanakin vuonna hyvin samansuuntaisesti.

Neuvontakysymysten alakategorioiden liittyvien kysymysten osuuksissa on myös tapahtunut muutoksia. Vaivattomissa neuvontakysymyksissä suurin muutos on tapahtunut yksinkertaisen asian selvittämistä käsittelevissä kysymyksissä, joiden osuus kaikista kysymyksistä nousi vuoden 1999 kuudesta prosentista lähes neljäsosaan vuonna 2006. Tunnetun nimekkeen löytämistä koskevien kysymysten osuus taas laski lähes 14 prosentista noin yhdeksään prosenttiin. Tunnettuun nimikkeeseen liittyvien kysymysten

osuus oli molempina vuosina lähes yhtä suuri ja tiettyyn tai tietyntyypiseen teokseen tai aineistoon liittyvien kysymysten osuus laski hieman. Aiheperusteisissa tutkimuskysymyksissä taas suurin muutos on tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten osuuden laskeminen vuoden 1999 lähes 26 prosentista noin 15 prosenttiin vuonna 2006. Laajempaa selvitystyötä vaativien sekä tiettyyn henkilöön liittyvien kysymysten osuudet pysyivät melko muuttumattomina. Myös neuvontakysymysten alakategorioiden sisällössä on havaittavissa muutoksia. Vaivattomien neuvontakysymysten alakategorioiden sisältöön liittyviä muutoksia voi tarkastella *taulukosta 14* ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten sisällössä tapahtuneita muutoksia *taulukosta 15*.

Taulukosta 14 voi nähdä, että tunnetun nimekkeen löytäminen –alakategoriaan liittyvien kysymysten osuus vaivattomista neuvontakysymysten on laskenut vuoden 1999 noin 41 prosentista kahteenkymmeneen vuonna 2006. Alakategorian sisällä suurin muutos on tapahtunut tiettyä kirjaa käsittelevissä kysymyksissä. Niiden osuus on pudonnut lähes 24 prosentista noin seitsemään. Luvuista voi päätellä, että ihmiset ilmeisesti löytävät tietokannoista nykyään itse haluamansa teokset. Muissa alaluokissa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Tunnettuun nimikkeeseen liittyvä –alakategoriaa käsittelevien kysymysten osuus vaivattomista neuvontakysymyksistä on myös laskenut 22 prosentista noin seitsemääntoista. Alakategorian sisällä kysymykset jakaantuvat kuitenkin molempina vuosina hyvin samalla lailla.

Tietyn tai tietyntyypisen teoksen tai aineiston löytämistä käsittelevien kysymysten osuus vaivattomista neuvontakysymyksistä on laskenut myös vuoden 1999 19 prosentista yhteentoista vuonna 2006. Alakategorian sisällä merkittävää muutosta on tapahtunut ainoastaan kirjojen löytämiseen liittyen. Vuonna 1999 tiettyä tai tietyntyypistä kirjaa haettiin 14 prosentissa vaivattomista neuvontakysymyksistä kun taas vuonna 2006 siihen liittyvien kysymysten osuus oli pudonnut seitsemään prosenttiin.

TAULUKKO 14: Vaivattomien neuvontakysymysten sijoittuminen alakategorioihin ja niiden alaluokkiin vuosina 1999 ja 2006.

Kategoria	Yhteensä 1999		Yhteensä 2006	
	n	%	n	%
Tunnetun nimekkeen löytäminen	64	41,0	46	20,0
tietty kirja	37	23,7	15	6,5
tietty musiikkikappale / nuottikokoelma / levy	13	8,3	13	5,7
tietty lehti / artikkeli	7	4,5	4	1,7
tietty video / dvd / cd-rom	5	3,2	10	4,4
tietty runo	2	1,3	4	1,7
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	34	21,8	38	16,5
tietty kirja	10	6,4	7	3,1
tietyn tekijän teokset	9	5,8	12	5,2
tietty sarja	9	5,8	17	7,4
tietty musiikkikappale / nuottikokoelma / levy	3	1,9	0	0,0
tietty lehti / artikkeli	3	1,9	1	0,4
tietty runo	0	0,0	1	0,4
Tietyn / tietyyntyyppisen teoksen / aineiston löytäminen	30	19,2	25	10,9
kirja	22	14,1	17	7,4
video / dvd / cd-rom	4	2,6	5	2,3
lehti / artikkeli	3	1,9	1	0,4
äänikirja	1	0,6	1	0,4
musiikkikappale / nuottikokoelma / levy	0	0,0	1	0,4
Yksinkertaisen asian selvittäminen	28	18,0	121	52,6
nopeasti vastattava faktakysymys	18	11,5	36	15,7
yhteystiedot / web-osoite	6	3,9	8	3,4
käsitteen / termin merkitys	4	2,6	77	33,5
Yhteensä	156	100,0	230	100,0

Yksinkertaisen asian selvittämistä käsittelevien kysymysten määrä on noussut reilusti. Vuonna 1999 siihen liittyviä kysymyksiä oli vajaa viidesosa vaivattomista neuvontakysymyksistä ja vuonna 2006 niitä oli yli puolet. Alakategorian sisällä käsitteen ja termin merkityksen selvittämiseen liittyvien kysymysten osuus on noussut vajaasta kolmesta prosentista kolmasosaan vaivattomista neuvontakysymyksistä. Yksinkertaisen asian selvittäminen –alakategorian nousemisen vuonna 2006 vaivattomien neuvontakysymysten suurimmaksi alakategoriaksi selittää se, että Kysy kirjastonhoitajalta –palvelussa on alettu esittää nimen merkityksen tai alkuperän selvittämiseen liittyviä kysymyksiä, jotka sisältyvät käsitteen tai termin merkitys –alaluokkaan.

Taulukosta 15 on nähtävissä, että myös aiheperusteisten tutkimuskysymysten sisällössä on tapahtunut jonkin verran muutoksia. Vuonna 1999 noin 46 prosenttia aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä liittyi tiettyyn aiheeseen ja vuonna 2006 niiden osuus oli pudonnut 32 prosenttiin. Kyseisen alakategorian sisällä merkittävin muutos on pääluokkaan 6 liittyvien kysymysten laskeminen 15 prosentista vajaaseen neljään prosenttiin. Muutoin kysymysten aiheiden välillä ei tarkasteltavina vuosina ollut suuria muutoksia.

TAULUKKO 15: Aiheperusteisten tutkimuskysymysten sijoittuminen alakategorioihin ja niiden alaluokkiin vuosina 1999 ja 2006.

Kategoria	Yhteensä 1999		Yhteensä 2006	
	n	%	n	%
Tietty aihe (luokiteltu YKL:n pääluokkien mukaan)	121	45,8	76	31,5
0 Yleisteokset. Kirja-ala. Kirjastotoimi. Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus.	7	2,6	2	0,8
1 Filosofia. Psykologia. Rajatieto.	1	0,4	3	1,2
2 Uskonto.	1	0,4	2	0,8
3 Yhteiskunta.	12	4,5	10	4,2
4 Maantiede. Matkat. Kansatiede.	13	4,9	5	2,1
5 Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede.	15	5,7	12	5,0
6 Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne.	39	14,8	9	3,7
7 Taiteet. Liikunta.	15	5,7	10	4,2
8 Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede.	9	3,4	10	4,2
9 Historia.	9	3,4	13	5,3
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	113	42,8	131	54,4
haasteellisen asian selvittäminen	43	16,3	53	22,0
tietyn/tietyntyypin teoksen/aineiston selvittäminen	43	16,3	62	25,7
faktakysymys	27	10,2	16	6,7
Tietty henkilö	30	11,4	34	14,1
kirjailija/runoilija	20	7,6	24	10,0
säveltäjä/muusikko	5	1,9	1	0,4
joku muu	5	1,9	5	2,1
taitelija/kuvanveistäjä	0	0,0	4	1,6
Yhteensä	264	100,0	241	100,0

Laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten osuus aiheperusteisista tutkimuskysymyksistä on noussut lähes 43 prosentista noin 54 prosenttiin. Alakategorian sisällä tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston selvittämiseen liittyvien kysymysten osuus on kasvanut 16 prosentista neljäsosaan. Samoin haasteellisen asian selvittämistä käsittelevien kysymysten osuus on noussut 16 prosentista 22 prosenttiin.

Faktakysymysten osuus laski kymmenestä prosentista hieman alle seitsemään. Tiettyyn henkilöön liittyvien kysymysten osuuksissa merkittäviä muutoksia ei ole tapahtunut.

5 Pohdinta

Internetin tulo on avannut ihmisille monenlaisia mahdollisuuksia. Esimerkiksi digitaalisten neuvontapalvelujen välityksellä on mahdollista hakea vastauksia mieltä vaivaaviin tiedontarpeisiin. Internet on avannut pääsyn kuitenkin myös moniin muihinkin palveluihin. Onkin mielenkiintoista tarkastella onko mm. hakupalvelujen käytön yleistymisellä ollut vaikutusta neuvontapalvelujen vastaanottamiin kysymystyyppeihin. Voisi olettaa esimerkiksi ihmisten hakevan itse vastaukset helppoiin kysymyksiin ja tarvitsevan apua vasta hieman monimutkaisemmissa kysymyksissä. Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää minkälaisia kysymystyyppejä suomalainen digitaalinen neuvontapalvelu on vastaanottanut vuosina 1999 ja 2006 ja miten kysymystyypit määrällisesti jakautuivat. Vertailemalla kahtena vuonna vastaanotettujen kysymysten sijoittumista eri kysymystyyppeihin oli mahdollista myös selvittää minkälaisia määrällisiä tai jopa laadullisia muutoksia kysymystyypeissä on vuosien aikana tapahtunut. Koska tutkimukseni tavoitteena oli selvittää mm. minkä tyyppisistä asioista ihmiset palvelun kautta hakevat tietoa, tuntui järkevältä luokitella kysymykset myös niiden aiheiden perusteella. Vaikuttaisi siltä, että Suomessa kysymysten luokittelun antamia mahdollisuuksia ei ole hyödynnetty vielä juuri lainkaan. Myöskään ulkomaisissa tutkimuksissa ei ole tutkittu kysymystyypeissä tapahtuneita muutoksia.

Neuvontapalvelun kysymykset jakautuivat molempina tarkasteltuina vuosina hyvin samantyyppisesti käytettyihin pääluokkiin. Kysymystyypeistä oli eniten neuvontakysymyksiä, joiden osuus oli noin 90 prosenttia kumpanakin vuonna. Neuvontakysymyksistä suurin osa sijoittui aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin. Vuonna 1999 aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä oli neuvontakysymyksistä 63 prosenttia ja vuonna 2006 niiden määrä oli laskenut 51 prosenttiin. Neuvontakysymyksistä 37 prosenttia sijoittui vuonna 1999 vaivattomiin neuvontakysymyksiin ja vuonna 2006 niiden osuus oli noussut 49 prosenttiin. Vuonna 2006 aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä ja vaivattomia neuvontakysymyksiä olikin lähes yhtä paljon.

Molempina vuosina noin kymmenesosa kysymyksistä jakaantui muiden kategorioiden eli käytäntö- ja menettelytapojen, ohjaavien kysymysten sekä muut-kategoriaan liittyvien kysymysten kesken. Käytäntö- ja menettelytapakysymyksiin liittyvien kysymysten määrä oli vuonna 1999 noin kahdeksan prosenttia ja vuonna 2006 lähes saman verran eli noin seitsemän prosenttia. Käytäntöihin sijoittui käytäntö- ja menettelytapakysymyksistä 76 prosenttia vuonna 1999 ja vuonna 2006 niiden määrä oli noussut 81 prosenttiin. Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyviä kysymyksiä oli vuonna 1999 24 prosenttia ja vuonna 2006 niiden määrä oli laskenut 19 prosenttiin.

Ohjaaviin kysymyksiin liittyvien kysymysten määrä jäi hyvin vähäiseksi. Kyseistä kategoriaa käsitteleviä kysymyksiä oli molempina vuosina ainoastaan prosentin verran. Vaikuttaakin siltä, että jos asiakas haluaa paikantaa fyysisestä kirjastoymäristöstä jonkin asian, esineen tai palvelun sijainnin, se kysytään paikanpäällä. Digitaalisen neuvontapalvelun kysymysten perusteella voi myös sanoa, ettei yleisöllä näyttäisi olevan tarvetta jonkun asian, esineen tai palvelun sijainnin tiedusteluun kirjaston websivun resursseista. Sitä tutkimuksessa ei kuitenkaan selvitetty osaavatko asiakkaat jo käyttää kirjaston websivun resursseja riittävästi selvittääkseen ilman apua vai eikö resursseja vain käytetä. Muut-kategoriaan liittyvien kysymysten määrä pysyi myös molempina vuosina hyvin pienenä. Vuonna 1999 kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli noin prosentti ja vuonna 2006 kysymysten määrä oli laskenut reilusti alle prosenttiin.

Tutkimani digitaalisen tietopalvelun kysymykset on vastaanotettu asynkronisiin muotoihin kuuluvan internetlomakkeen välityksellä. Tarkastelemistani kysymystaksonomioista ainoastaan kahdessa on luokiteltu asynkronisten muotojen välityksellä vastaanotettuja neuvontakysymyksiä. Garnseyn & Powellin (2000) tutkimuksessa tarkasteltiin yleiseen kirjastoon sähköpostin välityksellä vastaanotettuja kysymyksiä ja Hodgesin (2002) tutkimuksessa tieteelliseen kirjastoon internetlomakkeen välityksellä vastaanotettuja kysymyksiä.

Ulkomaisissa tutkimuksissa vaihtelut ovat suuria. Tarkastelemissani tutkimuksissa on käsitelty erilaisia kirjastotyyppisiä ja neuvontamuotoja. Lisäksi ne poikkeavat melkoisesti myös kysymystyypeiltään. Tutkimukseni muistuttaa lähtökohdiltaan lähinnä Garnseyn ja Powellin (2000) tutkimusta, jossa on tarkasteltu yleisen kirjaston sähköpostitse vastaanottamia kysymyksiä. Siinä käytetty kysymysluokittelu poikkeaa kuitenkin omastani

sen verran, että tulosten vertailu on hankalaa. Käynkin tässä läpi ainoastaan sellaiset luokat, joiden vertailu vaikuttaa olennaiselta. Samoin kuin omassani myös heidän tutkimuksessaan vaivattomia neuvontakysymyksiä ja tutkimuskysymyksiä on vastaanotettu eniten. Heidän tutkimuksessaan vaivattomia neuvontakysymyksiä vastaanotettiin kuitenkin hieman enemmän kuin tutkimuskysymyksiä. Omassa tutkimuksessani aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä kysyttiin molempina vuosina eniten. Garnseyn ja Powellin (2000) tutkimuksessa kirjastoteknologiaan liittyviä kysymyksiä oli yhdeksän prosenttia kysymyksistä. Omassa tutkimuksessani siihen liittyvien kysymysten määrä jäi 1-2 prosenttiin.

Tarkastelemani tutkimukset, joissa on selvitetty synkronisten neuvontamuotojen välityksellä vastaanotettujen neuvontakysymysten jakautumista eri kysymystyyppisiin ovat kysymystyyppien suhteen vertailukelpoisempia oman tutkimukseni kanssa. Varsinkin Searsin (2001) ja Desain (2003) tutkimuksissa on tarkasteltu samantyyppisiä kysymyskategorioita. Täsmällisiä hakukysymyksiä, jotka vastaavat tutkimukseni aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä, on myös heidän tutkimuksissaan vastaanotettu eniten. Searsilla (2001) täsmällisten hakukysymysten osuus oli 33 prosenttia kysymyksistä ja Desailalla (2003) 45 prosenttia. Omassa tutkimuksessani aiheperusteisia tutkimuskysymysten osuus oli 57 prosenttia vuonna 1999 ja 47 prosenttia vuonna 2006.

Desailalla (2003) vaivattomia neuvontakysymyksiä vastaanotettiin toiseksi eniten eli 39 prosenttia kysymyksistä. Myös omassa tutkimuksessani vaivattomien neuvontakysymysten osuus oli toiseksi suurin. Vuonna 1999 niitä oli kysymyksistä kolmasosa ja vuonna 2006 lähes 45 prosenttia kysymyksistä. Searsilla (2001) vaivattomien neuvontakysymysten osuus on vasta kolmanneksi suurin. Hänen tutkimuksessaan niiden osuus kaikista kysymyksistä oli 22 prosenttia. Searsilla (2001) kirjaston käytäntöjen selvitykseen sekä tietyn kirjastopalvelun saatavuuteen liittyviä kysymyksiä vastaanotettiin toiseksi eniten. Kategoriaan liittyikin kysymyksistä neljäsosa. Omassa tutkimuksessani käytäntöjä käsittelevien kysymysten osuus oli kolmanneksi suurin keräten kumpanakin vuonna noin kuusi prosenttia kysymyksistä. Käytäntö- ja menettelytapakysymysten toiseen alakategoriaan eli elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyviä kysymyksiä vastaanotettiin tutkimuksessani kumpanakin vuonna neljänneksi eniten. Niiden osuus kaikista kysymyksistä jäi kuitenkin vähäiseksi. Vuonna 1999 kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli noin kaksi prosenttia kysymyksistä ja

vuonna 2006 noin yksi prosentti. Searsin (2001) tutkimuksessa vastaava kategoria keräsi kysymyksiä viidenneksi eniten eli noin seitsemän prosenttia kysymyksistä.

Omassa tutkimuksessani ohjaavien kysymysten –kategoria vaikuttaisi olevan sellainen, jota luokittelussa ei välttämättä tarvittaisi ollenkaan, sillä siihen sijoittuvien kysymysten määrä oli todella vähäinen. Kyseiseen kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli molempina tarkasteleminani vuosina ainoastaan prosentin verran. Searsilla (2001) ohjaavien kysymysten kolmea alakategoriaa käsittelevien neuvontakysymysten määrä oli kaikista luokitelluista kysymyksistä kaksitoista prosenttia. Desaililla (2003) taas vastaava kysymystyyppi keräsi kysytyistä kysymyksistä ainoastaan prosentin. Määrä vaikuttaakin melko alhaiselta, sillä hänen tutkimuksessaan ohjaaviin kysymyksiin sisältyivät myös elektronisten resurssien käytössä esiin tulleet ongelmatilanteet.

Desaililla (2003) muut-kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli yllättävän paljon eli kaikkiaan 15 prosenttia kaikista kysytyistä kysymyksistä. Hänen tutkimuksessaan kategoriaan kuitenkin sisältyivät myös kirjaston ulkopuolisia ohjelmistoja, websivuja sekä kirjaston käytäntöjä käsittelevät kysymykset. Omassa tutkimuksessani muut-kategoriaan sisältyviä kysymyksiä oli vuonna 1999 noin prosentti ja vuonna 2006 kyseiseen kategoriaan liittyvien kysymysten määrä oli laskenut alle prosenttiin.

Tutkimukseni perusteella voi sanoa, että kysymystyypeissä näyttäisi tapahtuneen täysin päinvastainen trendi kuin mitä on ennustettu. Vaivattomien neuvontakysymysten osuus on lisääntynyt ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten laskenut. Tarkasteltaessa lähemmin kysymysten sijoittumista vaivattomien neuvontakysymysten alakategorioiden nähtävissä, että tunnetun nimekkeen löytämiseen, tunnettuun nimekkeeseen liittyvään ja tietyn tai tietyn tyyppiseen teokseen tai aineistoon löytämiseen liittyvien kysymysten osuudet ovat joko laskeneet tai pysyneet lähes yhtä suurina. Alakategorioiden sisällöstä voi nähdä, että esimerkiksi vuonna 1999 tiettyyn kirjaan, josta oli tiedossa bibliografisia tietoja, liittyviä kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä 24 prosenttia. Vuonna 2006 niiden määrä oli laskenut seitsemään prosenttiin. Tästä voisi päätellä, että asiakkaat ovat alkaneet etsiä kirjastojen luettelotietokannoista tarvitsemansa kirjat itse.

Vaivattomien neuvontakysymysten alaluokkiin sijoittuvien kysymysten osuuksista on nähtävissä, että vaivattomien neuvontakysymysten määrää nostaa lähes ainoastaan jonkin käsitteen tai termin merkitystä käsittelevät kysymykset, sillä niiden osuus kaikista kysymyksistä on noussut vuoden 1999 kuudesta prosentista lähes 24 prosenttiin vuonna 2006. Tähän alaluokkaan liittyvien kysymysten määrää lisää uutena ilmiönä tulleet nimien merkitystä tai alkuperän selvittämistä käsittelevät kysymykset. Niihin liittyviä kysymyksiä oli vuoden 2006 vaivattomista neuvontakysymyksistä 30 prosenttia.

Monimutkaisten neuvontapyyntöjen ennustettiin yleistyvän elektronisten informaatiopalvelujen lisääntyessä (Abels 1996, 355). Tutkimukseni perusteella näin ei kuitenkaan ole tapahtunut, sillä aiheperusteisten tutkimuskysymysten määrä on pienentynyt. Esimerkiksi tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten osuus on laskenut 26 prosentista 15 prosenttiin. Tämä viittaa siihen, että yleisö käyttää hakukoneita enenevässä määrin tiettyyn aiheeseen liittyvien hakujen tekemiseen, mikä vähentää tällaisten kysymysten tiedustelemista tietopalvelusta. Tämänhän on nähty perinteisesti olevan kirjastonhoitajien ominta työskätkä. Näyttää siis siltä, että googlettaminen vähentää jossain määrin kirjaston asemaa selkeitten aihehakujen tekijänä suurelle yleisölle. Sen sijaan laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten osuuden hienoinen lisääntyminen saattaa viitata siihen, että kirjaston asema hankalasti selvitettävien hakutehtävien vastaajana säilyy ennallaan tai jossain määrin jopa vahvistuu. Tämä on yhdenmukaista tehtyjen ennusteiden kanssa.

Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvien kysymysten osuus oli molempina vuosina todella vähäinen. Näyttääkin siltä, että esimerkiksi tietokantojen käyttöön tai teknisiin ongelmiin liittyvien kysymysten määrä ei ole noussut vaikka yhä useampia elektronisia resursseja onkin saatavilla internetin välityksellä tekniikan jatkuvasti kehittyessä ja lisääntyessä. Sinänsä tulokseni poikkeavat osittain myös Grayn (2000, 365) esittämästä ajatuksesta, että virtuaalinen neuvonta lisääntyisi kirjastojen digitalisoidessa kokoelmiaan ja mahdollistaessa asiakkaiden pääsyn kyseisiin resursseihin sekä käyttäjät tulisivat tarvitsemaan tukea tutkimusprosessista sekä uusista hakukäyttöliittymistä suoriutumiseen. Kysy kirjastonhoitajalta –palvelun vastaanottamien neuvontakysymysten määrien perusteella voi sanoa, että ainakin tarkasteleman virtuaalinen neuvontapalvelu on kasvattanut suosiotaan, mutta elektronisiin resursseihin liittyvien kysymysten määrä ei ole vastaavasti noussut.

Vaivattomien neuvontakysymysten osuus siis lisääntyi yksinomaan yksinkertaisten asioiden selvittämiseen tähtäävien kysymysten voimakkaan lisääntymisen perusteella. On vaikea sanoa missä määrin tämän kysymystyyppin lisääntyminen on pysyvä trendi, koska se perustuu ensisijassa käsitteen merkitystä selvittävien kysymysten osuuden vahvaan kasvuun. Nämä olivat valtaosin etu- tai sukunimen merkitystä tai alkuperää luotaavia kysymyksiä. Kuitenkin myös nopeasti vastattavien faktakysymysten osuuden lievä nousu tässä ryhmässä viittaisi siihen, että yksinkertaisten asioiden selvittämiseen liittyvät kysymykset ovat lisääntymässä. Joka tapauksessa on selvää, että teosten bibliografisten tietojen tarkastamiseen liittyvät kysymykset ovat vaivattomissa neuvontakysymyksissä vähentyneet huomattavasti antaen tilaa erilaisille faktakysymyksille. Missä määrin tämä trendi on pysyvä, jää tulevia vuosia koskevien tutkimusten selvitettäväksi.

Digitaalisten neuvontapalvelujen vastaanottamia kysymyksiä luokittelemalla on mahdollista saada informaatiota monenlaisista aiheista. Kysymystyyppeihin olisikin kiinnostava perehtyä vielä lähemmin esimerkiksi muodostamalla hieman toisenlainen kysymysluokittelu, jonka avulla voisi selvittää tarkemmin neuvontakysymysten sijoittumista erilaisiin alakategorioihin.

Tämän tutkimuksen perusteella voi sanoa, että yleisö vaikuttaisi osaavan tarkistaa aineistojen saatavuuden bibliografisten tietojen perusteella. He myös tekevät internetistä aihehakuja entistä enemmän. Vaikeammat kysymykset vaikuttaisivat jäävän edelleen kirjastojen vastattaviksi. Yksinkertaisten faktakysymysten kasvun pysyvyys ei ole vielä varmaa.

Lähteet

Abels, E.G. 1996. The e-mail reference interview. *RQ* 35(3), 345-358.

De Groote, S.L., Dorsch, J.L., Collard, S. & Scherrer, C. 2005. Quantifying cooperation: Collaborative digital reference service in the large academic library. *College & Research Libraries* Sep2005, 66(5), 436-454. Saatavilla Free E -Journals –tietokannasta. Käytetty 29.3.2007.

Desai, C.M. 2003. Instant messaging reference: How does it compare? *The Electronic Library*, 21(1), 21-30.

Diamond, W. & Pease, B. 2001. Digital reference: A case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 29(3), 210-218. Saatavilla LISA (CSA) – tietokannasta. Käytetty 7.3.2007.

Fennewald, J. 2006. Same questions, different venue: An analysis of in-person and online questions. *Reference Librarian* 2006, 46(95/96), 20-35.

Garnsey, B.A. & Powell, R.R. 2000. Electronic mail reference services in the public library. *Reference & User Services Quarterly* 39(3), 245-254.

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

Gray, S.M. 2000. Virtual reference services: Directions and Agendas. *Reference & User Services Quarterly*, 39(4), 365-375.

Helfer, D.S. 2003. Virtual reference in libraries: Status and issues. *Searcher* Feb2003. 11(2), 63-65. Saatavilla EBSCOhost Academic Search Premier –tietokannasta. Käytetty 29.3.2007.

Hodges, R.A. 2002. Assessing Digital Reference. Libri 52, 157-168.

Hokka-Ahti, R. 2000. Kirjastot.fi uusiutuu kirjastonkäyttäjän verkkopalveluksi. Kirjastolehti 2000(6), 20-21.

Janes, J. 2003. Introduction to reference work in the digital age. New York: Neal-Schuman.

Juntumaa, J. 1999. Etätietopalvelu: Kysy kirjastonhoitajalta! Kirjastolehti 1999(3), 18.

Katz, W.A. 2002. Introduction to Reference Work. Volume 1: Basic Information Services. Boston: McGraw-Hill.

Kibbee, J.Z., Ward, D.H. & Ma, W. 2002. Virtual service, real data: Results of a pilot study. Reference Services Review, 30(1), 25-36. Saatavilla Emerald-tietokannasta. Käytetty 29.3.2007.

Kirjastot.fi –portaali. <http://www.kirjastot.fi/>.

Kirjastot.fi-portaalin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkisto
<http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu/arkisto.aspx>

Krippendorff, K. 1985. Content analysis. An introduction to its methodology. Beverly Hills: Sage.

Kwon, N. 2006. User satisfaction with referrals at a collaborative, virtual reference service. Information Research, 11(2) Jan2006. Saatavilla LISA (CSA) –tietokannasta. Käytetty 7.3.2007.

Kwon, N. 2007. Public library patrons' use of collaborative chat reference service: The effectiveness of question answering by question type. Library & Information Science Research 29(1), 70-91. Saatavilla Elsevier SD Freedom Collection –tietokannasta. Käytetty 14.6.2007

Kyngäs, H. & Vanhanen, L. 1999. Sisällön analyysi. *Hoitotiede* 11(1), 3-12.

Kysy kirjastonhoitajalta –kehittäminen. 2007. Valtakunnallinen kehittämispäivä 14.9.2007. <http://www.kirjastot.fi/Page/15c00449-390e-4489-ba31-b9f49ab0e267.aspx>. Käytetty 23.10.2007.

Lankes, R.D. 2003. Current state of digital reference in primary and secondary education. *D-Lib Magazine*, 9(2) Feb 2003. <http://www.dlib.org/dlib/february03/lankes/02lankes.html>. Käytetty 7.3.2007.

Lee, I.J. 2004. Do virtual reference librarians dream of digital reference questions. A qualitative and quantitative analysis of email and chat reference. *Australian Academic and Research Libraries*, 35(2), 95-110. <http://alia.org.au/publishing/aarl/35.2/full.text/lee.html>. Käytetty 13.3.2007.

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

McClure, C.R., Lankes, R.D., Gross, M. & Choltco-Devlin, B. 2002. Statistics, measures and quality standards for assessing digital reference library services: Guidelines and procedures. Syracuse, NY: Information Institute of Syracuse. <http://quartz.syr.edu/quality/Quality.pdf>. Käytetty 28.3.2007.

Moeller, S.E. 2003. Ask-A-Librarian: An analysis of an e-mail reference service at a large academic library. *Internet Reference Services Quarterly*, 8(3), 47-62.

Pietilä, V. 1973. *Sisällön erittely*. [Helsinki]: Gaudeamus.

Pomerantz, J. 2005. A linguistic analysis of question taxonomies. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 56(7), 715-728. <http://www.ils.unc.edu/~jpom/publications.html>. Käytetty 18.1.2007.

Roesch, H. 2006. Digital reference services: State of the art in the focus on quality. World Library and Information Congress: 72ND IFLA General Conference and Council 20-24 August 2006. Seoul, Korea. <http://www.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf>. Käytetty 9.3.2007.

Ryan, J., Daugherty, A.L. & Mauldin, E.C. 2006. Exploring the LSU Libraries' Virtual Reference Transcripts: An analysis. Electronic Journal of Academic and Special Librarianship, 7(3). http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v07n03/ryan_j01.htm. Käytetty 8.3.2007.

Sears, J. 2001. Chat reference service: An analysis of one semester's data. Issues in Science and Technology Librarianship, 32 Fall 2001. Saatavilla LISA (CSA) – tietokannasta. Käytetty 25.2.2007.

Sloan, B. 2002. Bernie Sloan's digital reference pages. <http://people.lis.uiuc.edu/~b-sloan/bernie.htm>. Käytetty 2.4.2007.

Smyth, J. 2003. Virtual reference transcript analysis. Searcher Mar2003, 11(3), 26-30. Saatavilla EBSCOhost Academic Search Premier –tietokannasta. Käytetty 21.2.2007.

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

Ward, D. 2004. Measuring the completeness of reference transactions in online chats: Results of an unobtrusive study. Reference & User Services Quarterly, 44(1), 46-56.

Sähköpostit

Granlund, N. Kirjastot.fi –toimituksesta. 22.10.2007.