

Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa
Haastattelututkimus Jyväskylän kaupunginkirjastossa –
Keski-Suomen maakuntakirjastossa

Annamari Nikara-Nummi

Pro gradu -tutkielma
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Tampereen yliopisto
Toukokuu 2011

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotieteiden yksikkö, informaatiotutkimus ja interaktiivinen media
NIKARA-NUMMI, ANNAMARI: Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa.
Haastattelututkimus Jyväskylän kaupunginkirjastossa - Keski-Suomen
maakuntakirjastossa.
Pro gradu -tutkielma, 62 s., 4 liites.
Informaatiotutkimus
Toukokuu 2011

Tutkimuksen aihepiirinä on yleisen kirjaston tietopalvelu. Tarkoituksena on selvittää, mitä sisältyy yleisen kirjaston tietopalvelutyöhön, millainen on sen työnkuva, miten tietopalvelutyö on muuttunut ja miten se tulee lähivuosina muuttumaan. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat tietopalveluammattilaiset ja työn sisältöä ja merkitystä selvitetään heidän näkökulmastaan.

Tutkimusta varten on haastateltu kahdeksan tietopalvelutyötä tekevää kirjastonhoitajaa/ osastonjohtajaa tai informaattikkoa huhtikuussa 2010 Jyväskylän kaupunginkirjastossa - Keski-Suomen maakuntakirjastossa. Haastattelut toteutettiin vapaamuotoisin teemahaastatteluin ja haastatelluilla oli mahdollisuus tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen. Kysymykset teemoiteltiin kolmeen ajalliseen ulottuvuuteen: tietopalvelutyö tällä hetkellä, haastatellun työvuosien aikana sekä tulevaisuudessa. Haastatelluista seitsemän vastasi jokaisen kolmen teeman kysymyksiin, yksi haastatelluista jätti vastaamatta muutoksia koskeviin kysymyksiin tietopalvelutyökokemuksensa vähyyden vuoksi. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin laadullista sisällönanalyysia.

Tietopalvelutyön käsite määriteltiin hyvin laajasti. Suurin osa haastatelluista mielsi tietopalvelutyöksi koko kirjastonhoitajan työnkuvan aineistonhankinnasta ja kokoelman hoidosta asiakaspalveluun saakka. Kuitenkin tietopalvelutyön tärkeimmiksi määrittäjiksi nousivat kahdenvälinen asiakaskohtaaminen ja asiakkaan tiedontarve. Yleisen kirjaston tietopalvelua käyttävät kaikenlaiset asiakkaat, mutta joitakin muutoksia asiakasryhmissä havaittiin. Tietopalvelussa esitetyt kysymykset olivat muuttuneet ja ääripäät kysymysten vaativuudessa korostuneet. Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet muuttuvat jatkuvasti ja muutosten nähtiin helpottavan työn tekemistä silloin kun ammattilaisilla oli aikaa tutustua muutoksiin.

Virtuaalisen tietopalvelun rooli ja merkitys kirjastossa oli kasvanut ja sen uskottiin tulevaisuudessa entisestään korostuvan. Työn vaativuutta lisäsivät muutokset välineissä ja tietolähteissä sekä julkaisumäärän lisääntyminen. Yliopistollisen koulutuksen nähtiin antavan tietopalvelutyöhön perustiedot, mutta työkokemus nähtiin merkittävimpänä tekijänä tietopalvelutyön osaamisessa. Koulutukselta kaivattiin työelämälähtöisyyttä ja taitoja asiakaspalveluun ja koulutusten suunnitteluun ja järjestämiseen. Tietopalvelutyön uskottiin muuttuvan tulevaisuudessa merkittävästi. Yleisen kirjaston tietopalvelun asiantuntijaroolia haluttiin korostaa ja kirjaston uskottiin tulevaisuudessa keskittyvän yhä enemmän asiakkaiden tiedonhallintataitojen tukemiseen ja kaunokirjallisuuden sisältöjen avaamiseen.

avainsanat: kirjasto, tietopalvelu, työnkuva, muutokset, tulevaisuus

Sisällys

1 JOHDANTO	1
2 KIRJALLISUUSKATSAUS	2
2.1. Kirjastotyön palvelustrategia	2
2.2. Kirjastotyön arvot ja visio	4
2.3. Tietopalvelu ja neuvonta yleisessä kirjastossa	6
2.3.1. Virtuaalinen tietopalvelu yleisessä kirjastossa	14
2.3.2. Tietopalvelun työnkuva yleisessä kirjastossa	16
2.4. Tietopalvelutyön empiirisiä tutkimuksia	21
2.5. Yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta	24
3 TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTON KERUU	26
3.1. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	26
3.2. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus	26
3.2.1. Teemahaastattelu	27
3.2.2. Haastatteluaineiston analyysi	29
4 TUTKIMUSTULOKSET	30
4.1. Tietopalvelun nykyinen työnkuva	31
4.1.1. Tietopalvelun käsitteen määrittely ja työnkuva	31
4.1.2. Tietopalvelun asiakasryhmät ja tietopalvelussa esitetyt kysymystyytit	33
4.1.3. Tietopalvelutyön välineet, tietolähteet ja virtuaalinen tietopalvelu	34
4.1.4. Omatoimisen tiedonhaun tukeminen	35
4.1.5. Työtehtävien vaativuus ja työssä onnistumisen kokemukset	36
4.1.6. Koulutuksen riittävyys ja lisäkoulutus sekä työkokemuksen tuoma osaaminen	38
4.2. Tietopalvelun sisällön ja työnkuvan muutokset työuran aikana	41
4.2.1. Muutokset asiakasryhmissä ja tietopalvelussa esitetyissä kysymystyypeissä	42
4.2.2. Muutokset välineissä ja tietolähteissä	43
4.2.3. Muutokset omatoimisen tiedonhaun tukemisessä	45
4.2.4. Työn vaativuuden muutokset	46
4.3. Tietopalvelun sisältö ja työnkuva tulevaisuudessa	47
4.3.1. Asiakasryhmät tulevaisuudessa	49
4.3.2. Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet tulevaisuudessa	49
4.3.3. Virtuaalisen tietopalvelun mahdollisuudet	50
4.3.4. Sosiaalinen media ja asiakkaiden oma sisällöntuotto	51
4.3.5. Tietopalvelun kehitystarpeet	53
4.3.6. Kirjastoalan koulutustarpeet tulevaisuudessa	55
5 YHTEENVETO	56
LÄHTEET	60
LIITE 1: Saate	
LIITE 2: Haastattelukysymykset	

1 JOHDANTO

Pro gradu -tutkielmani käsittelee yleisen kirjaston tietopalvelutyötä, työn sisältöä ja koettua merkitystä tietopalvelutyötä tekevien kirjastoammattilaisten näkökulmasta. Haastattelin tutkielmaani varten keväällä 2010 kahdeksan Jyväskylän kaupunginkirjastossa – Keski-Suomen maakuntakirjastossa työskentelevää tietopalveluammattilaista.

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää kansalaisten yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen sekä kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Tavoitteena on myös edistää virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. Tietopalvelu on merkittävä osa yleisten kirjastojen tuottamia palveluita.

Yleisen kirjaston tietopalvelutyö ei kuitenkaan ole pysynyt muuttumattomana. Muutoksia on tapahtunut mm. tietopalvelutehtävissä, tietopalvelua käyttävissä asiakasryhmissä, kirjastotyöntekijöiden ammatillisen osaamisen vaatimuksissa sekä niissä välineissä ja aineistoissa, joita tietopalvelutyössä hyödynnetään. Tutkielmani haastatteluosuuksissa näkyy kolme eri ajallista ulottuvuutta: millaista tietopalvelutyön sisältö ja työn koettu merkitys on nykyhetkessä, millaista tietopalvelutyö oli ennen esimerkiksi teknologian kirjastoihin mukanaan tuomia muutoksia, sekä miten tietopalvelutyön nähdään muuttuvan lähitulevaisuudessa.

Esittelen tutkielmani alussa kirjallisuuskatsauksen muodossa kirjastotyön palvelustrategioita sekä tietopalvelutyön arvoja ja visioita. Teen myös käsitteenmäärittelyn avulla selväksi, mitä tarkoitetaan tietopalvelulla ja miten se eroaa käsitteenä neuvonnasta. Tarkastelen myös yleisen kirjaston tietopalvelun työnkuvaa. Lisäksi esittelen tietopalvelutyöstä aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimusasetelmani sekä aineistonkeruu- ja analysointimenetelmäni. Viimeisessä luvussa analysoin haastatteluni tuloksia. Lopuksi esitän yhteenvedon tutkimustuloksistani.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

2.1. Kirjastotyön palvelustrategia

Strateginen suunnittelu on toimintaa, jossa systemaattisen tietojen keruun ja tulevaisuuden analysoinnin avulla sopeutetaan sekä organisaation päämäärät että tavoitteet tietoisesti tulevaisuuden mahdollisuuksiin ja uhkatekijöihin. Lisäksi pyritään kehittämään organisaation vahvuuksia ja eliminoimaan heikkouksia. Kirjastoihin sovellettuna strategioiden muotoilussa etsitään vastauksia mm. seuraaviin kysymyksiin: mikä on kirjaston olemassaolon oikeutus, mitkä ovat kirjaston palvelut ja asiakkaat nyt ja tulevaisuudessa, mitkä ovat hyvän kirjaston menestyskriteerit, mitkä ovat tärkeimmät kirjaston toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset ja mitä uhkia ja mahdollisuuksia niissä on. Voidaan pohtia myös, mitkä ovat kirjaston strategiat ja ne tavoitteet, joilla kirjasto saavuttaa päämäärät sekä mitkä ovat kehysorganisaation tavoitteet kirjaston osalta. (Niinikangas 1992, 18-19.) Strategiseen työskentelyyn osallistuvien määrä riippuu kirjaston koosta. Johtaja voi tehdä suunnitelman itse tai sen tekee kirjaston johtoryhmä tai kirjastolautakunta. Prosessissa on mahdollista olla mukana myös koko henkilökunnan, kirjaston koosta riippuen. Tärkeää on pohtia myös kirjaston käyttäjien tai kehysorganisaatioiden mukana oloa strategisessa suunnittelussa, sillä se voi avata kirjastolle uusia, ulospäin suuntautuvia vaikutusmahdollisuuksia. (emt., 27-28.)

Parhaimmillaan strategisessa suunnittelussa korostuvat Niinikankaan (1992) mukaan kirjaston toiminnan perusarvot. Pahimmillaan se on suunnittelua, joka ei huomioi lainkaan kirjastossa tehtävää jokapäiväistä työtä. Strategisen suunnittelun tulisi huomioida vähintäänkin seuraavat elementit:

- kirjaston toiminta-ajatuksen ja päämäärien määrittäminen
- kirjaston toiminnan kuvaus
- kirjastojen yleisten menestyskriteerien tunnistaminen
- ympäristötekijöiden analysointi, uhkien ja mahdollisuuksien hahmottaminen
- oman kirjaston menestysprofiilin laatiminen, sisäisten vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen
- strategisten visioiden asettaminen tavoitteiksi ja strategioiden määrittäminen
- konkreettisten toimintasuunnitelmien laatiminen (emt., 29).

Näitä strategisen suunnittelun päämääriä voidaan kirjastossa soveltaa yksityiskohtaisesti esimerkiksi tietopalvelutyöhön. Kullakin kirjastolla on omat työnkuvauksensa ja ohjeensa, miten kyseisessä kirjastossa tulisi laadukasta tietopalvelua tuottaa.

Yleisten kirjastojen merkittävä rooli tiedon välittäjänä, järjestäjänä, valikoijana, hakupalveluiden kehittäjänä sekä korkeatasoisen ja ammattiosaamisella valikoidun kulttuurin ja sivistyksen tarjoajana on tiedostettu valtiohallinnon tasolla. Kirjastopoliittisia strategisia linjauksia tehtäessä huomiota kiinnitetäänkin korkeatasoisten kirjastopalveluiden säilyttämiseen ja turvaamiseen. Kirjastostrategian lähtökohtana on, että kansalaisille halutaan taata tasavertainen kulttuurin ja tiedon lähteille pääsy (Kirjastostrategia 2010, 2003). Ongelmia kirjastojen palveluiden säilymiselle tuottavat kuntien määrärahojen niukkuus ja kunnallisten palveluiden keskinäinen arvottaminen. Opetusministeriön asettama työryhmä julkaisi vuonna 2001 Kirjastopoliittisen ohjelman 2001-2004 ja siihen pohjautui myös opetusministeriön vuonna 2003 julkaisema Kirjastostrategia 2010.

Vuonna 2001 julkaistu kirjastopoliittinen ohjelma linjaa kirjastojen tavoitteeksi toteuttaa palvelujaan tuottamalla tiedollista laatua ja turvaamalla tiedon- ja kulttuuritarjonnan monipuolista osaamista. Kirjastotoimen tavoitteena on toimia ajantasaisesti ja avoimesti ja ottaa toimintaympäristön tarpeet huomioon. Onnistuminen näissä tehtävissä vaatii kirjastojen verkottumista ja alueellisen yhteistyön lisäämistä esimerkiksi kuntaliitosten ja muiden seudullisten ratkaisujen muodossa. Onnistumisen edellytyksenä nähdään myös kansalaisten tiedontarpeiden tarkasteleminen kunnissa, alueellisesti ja valtakunnallisesti kokonaisuutena esimerkiksi laatimalla kansalaisten ja sidosryhmien tarpeista lähtevä tietopalvelu- ja kirjastostrategia ja arvioimalla sen toteutumista. (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004, 2001, 3.)

Kirjastopoliittisen ohjelman keskeiset toimenpide-ehdotukset ja suositukset asettuvat kahdelle tasolle: valtakunnalliselle sekä alueelliselle ja paikalliselle tasolle. Valtiollisella tasolla toimenpide-ehdotukset käsittelevät kirjastojen toiminnan rahoittamista. Alueellisella ja kunnallisella tasolla puhutaan myös kuntien kirjaston budjettiosuuksien kasvattamisesta. Huomiota kehoitetaan kiinnittämään myös kirjastojen ammattihenkilöstövajeen korjaamiseen ja palkkauksen tarkistamiseen. Ohjelmassa korostetaan myös lähialueen tarpeista lähtevän kansalaisen kirjasto- ja tietopalvelustrategian luomista paikallisella ja

alueellisella tasolla. Sen arvioinnissa käytetään apuna kirjastopoliittisen ohjelman luomia laatusuosituksia. Suositukset antavat suuntaviivoja siitä, mitkä ovat tietoyhteiskunnan laadukkaiden kirjasto- ja tietopalveluiden edellytykset. (emt.)

2.2. Kirjastotyön arvot ja visio

Tietoyhteiskunnan perusarvoja ovat oikeus ja kyky tietoon, kansalaisuuteen sekä itseilmaisuun ja luovuuteen. Niitä ovat myös tiedon saatavuus, tietosuoja ja tekijänoikeus. Kirjastopalveluissa halutaan korostaa elinikäisen oppimisen ajattelua ja tarjota tästä näkökulmasta palveluita ihmisten erilaisiin elämäntilanteisiin. Kirjastojen tietovarannot ovat yhteiskunnalle arvokkaita pääomia. Usein myös kirjasto ajatellaan arvona sinänsä, kuten tiede, kulttuuri ja taide. Kirjasto toteuttaa yhteiskunnan perusoikeuksia edistämällä tiedon ja kulttuurin saatavuutta sekä tukemalla tietoyhteiskunnassa vaadittavia kansalaistaitoja. Kirjastojen arvona nähdään myös monikulttuurisuuden tukeminen ja näitä arvovalintoja voidaan toteuttaa esimerkiksi palveluiden järjestämisessä erilaisille kansalaisryhmille sekä kokoelmavalinnoissa. Kirjaston arvoina nähdään myös demokraattisen yhteiskunnan vahvistaminen yhteiskunnallisen tietohuollon suunnitelmallisen järjestämisen ja julkisen tiedon aktiivisen tarjonnan avulla. Yleinen kirjasto on lisäksi ainoa kaunokirjallisuuden asiantuntijaorganisaatio. Kirjastolla on tärkeä merkitys lukutaidon edistämässä ja lukemiseen innostamisessa. Perinteinen lukutaito on pohjana medialukutaidolle, jonka hallinta on nykyisin yksi merkittävä kansalaistaito. (Kirjastostrategia 2010, 2003, 10-11.)

Kirjastostrategia 2010 visioi yleisen kirjaston merkityksen suomalaisessa nyky-yhteiskunnassa seuraavalla tavalla:

- yleinen kirjasto on kaikille avoin, helposti saavutettava ja demokratiaa vahvistava organisaatio
- se tarjoaa fyysisen tilan, monipuolista aineistoa ja lähipalvelua rinnakkain verkko- ja etäpalveluiden kanssa
- se välittää kulttuuriperintöä ja tukee monikulttuurisuutta
- se tuo dokumenttikokoelmiin ja verkkopalveluihin jatkuvuutta ja lisäarvoa valikoimalla ja järjestämällä erilaisia aineistoja
- se tuo tiedonhakuun ja tiedonhallintaan lisäarvoa media- ja lähdekriittisillä palveluillaan
- se tukee kirjasto-osaamisen eli tiedonhallintataitojen siirtymistä keskeisiksi kansalaistaidoiksi ja olennaiseksi osaksi oppimista ja opetusta
- se rakentaa ja tukee yhteisöllisyyttä ja hyvinvointia ja menestystä
- se sosiaalistaa sekä monipuoliseen lukutaitoon että verkkolukutaitoon

Kirjasto- ja tietopalvelut toimivat tiiviinä verkkona näyttäytyen käyttäjälleen yhtenä palvelukokonaisuutena. Kirjastoverkko mahdollistaa tietojen käyttämisen siellä, missä se

on kulloinkin tarpeellista, sillä kaikki merkittävät kansalliset tietoresurssit ja virtuaalikirjastopalvelut ovat kaikkien kansalaisten hyödynnettävissä asuinpaikasta riippumatta. Kirjastot toimivat myös avoimina opiskeluympäristöinä ja osaamisen välittäjinä.

Uudistettu kirjastostrategia, Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009), pysyy hyvin samoilla linjoilla edeltäjänsä kanssa. Siinä hyvän kirjaston ominaisuuksiksi listataan palvelujen ajantasaisuus ja kattavuus, kyky reagoida nopeasti yhteiskunnan muutoksiin ja alan korkea koulutustaso. Perustehtävänsä kirjasto toteuttaa huolehtimalla yksilön tietohuollosta ja opastamalla kansalaisia tiedonhallintaan ja informaation kriittiseen seulontaan. (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 2009, 16.) Uusi kirjastostrateginen julkaisu esittää ratkaisuja sekä kunnallisella että kansallisella tasolla, joilla sivistykselliset perusoikeudet turvataan tulevaisuudessa. Kunnallisella tasolla korostuu osaamistason nostaminen. Osaava henkilöstö nähdään palvelujen laadun tärkeimpänä mittarina ja tiedonhallinnan osaamisen merkitys korostuu. Myös kirjastojen rahoitusta suunniteltaessa kirjasto tulee nähdä kaikkia väestöryhmiä ja muita hallintokuntia palvelevana voimavarana. Rahoituksessa tulee ottaa huomioon mediaympäristön muutoksista, kirjastojen vaativammista tietopalvelutehtävistä, tiedonhallinnan moninaistumisesta ja sen opastamisen välttämättömyydestä aiheutuvat lisäkustannukset. Koulujen kirjastopalvelut voidaan strategian mukaan ratkaista tehokkaasti ja taloudellisesti panostamalla suunnitelmalliseen yhteistyöhön ja yhteisten voimavarojen järkevään kohdentamiseen. (emt., 25-26.)

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 -strategian (2009) mukaan kansallisella tasolla puolestaan korostuu kansalaisten tietohuollon merkitys. Tietohuollon tärkein tavoite on kirjasto- ja tiedonhakupalvelujen laadun ja käytettävyyden parantaminen. Olennaista yleisten kirjastojen kannalta on konkretisoida se, mitä tarkoitetaan kansalaisen tietohuollolla verkkomaailmassa, mikä on yleisen kirjaston rooli siinä ja miltä osin valtion tulee rahoittaa sitä. Tärkeää on määritellä myös, mitkä ovat kansalaisten sivistykselliset perusoikeudet alati laajenevassa verkkotarjonnassa ja mitä olennaista sähköistä perusaineistoa ja -palvelua tulee olla maksutta kaikkien saatavilla julkisella rahoituksella. Lisäksi korostetaan yleisten kirjastojen roolin selkeyttämistä verkkosisältöjen järjestäjänä, jäsentäjänä, tekijänä, jakelijana ja käyttöön saattajana.

Kirjastopolitiikka 2015 kirjaa myös sen lisäarvon, jota edellä mainittujen tavoitteiden turvaamisella saavutetaan. Niissä korostuvat kansalaisten tiedon ja kulttuurin yhtäläinen saatavuus ja tavoitettavuus sekä eriarvoisuuden vähentäminen, lasten ja nuorten perinteisen lukutaidon sekä media- ja informaatiolukutaidon parantaminen, kirjastohenkilökunnan korkean koulutus- ja osaamistason hyödyntäminen, sekä kirjastojen verkottuminen muihin yhteiskunnan osa-alueisiin (erityisesti koulut ja päiväkodit). (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015, 2009, 30-31.)

2.3. Tietopalvelu ja neuvonta yleisessä kirjastossa

Tietopalvelu on merkittävä osa yleisten kirjastojen tarjoamia palveluja. Kirjastolaki (1998/409) määrittelee ne ehdot, joiden puitteissa kuntien tulee tarjota asukkailleen kirjasto- ja tietopalveluja. Kunnan tehtävänä on tässä laissa tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen. Kunta voi järjestää kirjasto- ja tietopalvelut itse taikka osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa tai muulla tavoin. Kunta vastaa siitä, että palvelut ovat tämän lain mukaisia. Asiakkaiden käytettävissä tulee olla kirjasto- ja tietopalvelualan henkilöstöä sekä uusiutuva kirjastoaineisto ja -välineistö. (emt.) Kirjastossa tapahtuvassa tietopalvelussa on aina kyse myös asiakaspalvelusta. Keskeisintä asiakaskohtaamisissa on kirjaston omaksuma palvelukulttuuri. Asiakaspalvelutilanteissa kunkin kirjastoammattilaisen toimimisen tapaan vaikuttavat sekä työntekijän omat että työyhteisön normit, arvot ja perusolettamukset. Näistä muodostuu työyhteisön asiakaspalvelukulttuurin kokonaisuus, jolle asiakaskohtaamiset perustuvat. (Lovio & Tiihonen 2005, 12-13.)

Tietopalvelun rooli osana kirjastojen palvelutarjontaa nähdään nyky-yhteiskunnassa merkittävänä. Yleinen kirjasto on perusopetuksen ohella julkishallinnon tärkein tapa toteuttaa tietoyhteiskunnan kansalaisuuden perusedellytykset. Tietoyhteiskunnassa halutaan taata jokaiselle kansalaiselle tasavertainen pääsy tiedon ja kulttuurin pariin. Kirjasto nähdään keskeisenä sivistys- ja kulttuuripalveluna, joka vaikuttaa laajalle oppimiseen, opetukseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen. Tiedonhallintataidot katsotaan tärkeiksi kansalaistaidoiksi ja osaksi kaikenlaista oppimista. Kirjastojen tietopalveluja halutaan kehittää täsmäpalveluiksi, joiden tunnusmerkkejä ovat asiakaslähtöisyys, välitön palaute, laadunvalvonta, jatkuvuus ja tarvevastaavuus. (Kirjastostrategia 2010, 2003, 6.)

Kysymystä siitä, mitä tietopalvelu on, voidaan pohtia sekä asiakkaan että kirjastoammattilaisen näkökulmasta. Ihamäki ja Juntumaa (2007) pohtivat Kirjastolehdeissä julkaistussa artikkelissaan Tyhjän kohdan tietopalvelua mitä kirjastojen tarjoama tietopalvelu on uuden palvelukulttuurin kontekstissa. Kirjoittajat kritisoivat suomalaista tietopalvelumallia sen ongelmista tuoda tarjontaa selkeämmin asiakkaille näkyväksi. Syynä tähän nähdään osittain kirjastojen tekniset muutokset, kuten automatisoitumisen korostuminen sekä uudenlainen palvelukulttuuri. Samaan aikaan kun tietopalvelupisteitä vähennetään, siirtyy hyllytys - etsiskelevän asiakkaan ja virkailijan kohtaamispaikka -, vähiten koulutetulle henkilöstölle. Kun lisäksi tietokantojen ja internetin käyttäjät toimivat etäällä henkilökunnasta, kasvokkaiset kohtaamiset asiakkaiden kanssa vähentyvät.

Kirjoittavat tarjoavat Rotterdamin kaupunginkirjaston mallia esimerkiksi myös suomalaiseen tapaan järjestää kirjastojen tietopalvelua. Rotterdamin kaupunginkirjasto jakaantuu useampaan kerrokseen ja jokaisen kerroksen keskiössä on i-kirjaimella varustettu tila, jossa päivystää kirjastonhoitajia. Alueen asiakaskoneet ovat ryhmiteltyinä henkilökunnan avoimen työaseman ympärille. Asiakas ja kirjastonhoitaja voivat olla vierekkäin saman ruudun ääressä. Kirjastonhoitajat liikkuvat koko i-alueen tuntumassa. He ovat tietokoneiden ääressä istuvien asiakkaiden käytettävissä ja tarjoavat apua niille, jotka tulevat pöydän luo. Tällaisessa palvelumallissa keskeistä on toimintojen jäsentäminen selkeästi erottuviksi osastoiksi sekä henkilökohtaisen avun luonteva, ennustettava ja näkyvä läsnäolo. Neuvonta on tarjolla käyttäjän kannalta juuri oikeassa kohdassa. Asiakas ei tunne vaivaavansa kirjastonhoitajaa silloinkaan kun asia on vähäpätöinen. Kirjoittajien mukaan nyky-yhteiskunnan muuttuneita tarpeita vastaavan kirjaston tietopalveluksi voidaan määritellä

- tiedonhankintaa tukevan, sekä fyysisen että virtuaalisen tilan rakenne
- omatoimisen tiedon etsimisen tukeminen oikeassa kohdassa ja oikeassa muodossa tarjottavalla tiedolla ja tiedonhaun välineillä, sekä kirjastossa että verkossa
- henkilökohtainen apu tiedonhaun kaikilla tasoilla

Tietopalvelun luonteva tuominen asiakkaiden ulottuville ja tietoisuuteen on vaativa tehtävä. Tarvitaan monenlaisia ja eri kohderyhmille tarkoitettuja, profiloituja ”tietopalvelutuotteita”, jotka

- tekevät kirjaston tarjontaa ymmärrettäväksi
- alentavat kynnystä käyttää kirjaston palvelua

- antavat hyvän syyn kääntyä henkilökunnan puoleen, vaikka ”ei tämä mikään tärkeä asia ole, kunpahan kysäisen”
- tuovat palvelun lähelle sillä hetkellä kun sitä tarvitaan, ilman että sitä tarvitsee lähteä erikseen etsimään
- tarjoavat samaakin tavaraa erilaisissa pakkauksissa monipuolisesti eri kohderyhmille

Kirjaston on ajateltava tuotteita, mutta käyttäjälle ei ole olemassa ”tietopalvelua” eikä ”tuotteita”: hän tarvitsee vain sopivaa palvelua eri tilanteissa, apua jolla vastataan sen hetkiseen tiedontarpeeseen. (Ihamäki & Juntumaa, 2007.)

Tietopalvelutyössä korostuvat hyvin paljon myös vuorovaikutustaidot. Johannah Sherrer (1996) korostaa, että tietopalvelutyössä tärkeintä on tunnistaa asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen merkitys tietopalvelutilanteessa korostuu palveluiden siirtyessä yhä enenevässä määrin verkkoon. Sherrer painottaa vuorovaikutustaitoina mm. asiakkaan tarpeiden tunnistamista sekä äänettömien viestien tulkintataittoa. Hyvä tietopalvelija on Sherrerin mukaan helposti lähestyttävä, palvelualtis, luova ja luotettava. Hänellä on myös kyky ymmärtää ja vastaanottaa asiakkaan toiveita ja ideoita. Tietopalvelussa on kyettävä vakuuttamaan asiakas - sekä fyysisessä ympäristössä että verkkopalveluissa - halukkuudesta ja ammattitaidosta vastata tämän esittämään kysymykseen. Vuorovaikutustaitoihin lukeutuu myös kyky osata esittää asiakkaalle tärkeitä kysymyksiä ja tällä tavoin etsiä esiin se, mitä asiakas todella tietopalvelulta haluaa. Kirjastoammattilaisen täytyy olla samalla analyyttinen ja luova sekä osata suhtautua tilanteisiin niiden vaatimalla tavalla. Vaihtelevissa tietopalvelutilanteissa ei voi käyttää samaa, ennalta suunniteltua mallia lähestyä ongelmaa, vaan on osattava soveltaa kulloiseenkin tilanteeseen sopivaa lähestymistapaa. Tietopalveluammattilaisen tulee jatkuvasti myös oppia työstään. Hänen tulee olla avoin uusille lähestymistavoille ja kanaville hakea asiakkaan tarvitsemaa tietoa. (Sherrer 1996, 13-16.)

Dawson ja de la Peña McCook (1996) puhuvat artikkelissaan trendeistä, jotka ovat vaikuttaneet tietopalvelun rooliin. He jaottelevat muutokset neljään kategoriaan: kontekstuaalinen havainnointi, teknologinen osaaminen, ihmislähtöisyys, sekä luovuus ja innovointi. Kontekstuaalisella havainnoinnilla kirjoittavat viittaavat yhteiskunnallisiin muutoksiin, joista tietopalvelutyötä tekevän on oltava jatkuvasti tietoinen. Tätä kysymystä voidaan katsoa myös muuttuneina vaatimuksina kirjastotyölle: asiakaskunnat muuttuvat ja asettavat samalla erilaisia odotuksia kirjastoammattilaisten osaamiselle. Teknologisen osaamisen tarve tietopalvelutyössä on ilmeinen ja ollut ajankohtainen nyky-

yhteiskunnassa jo pitkään. Ihmislähtöisyydellä tekstissä viitataan aiheeseen, joka on hyvin keskeinen tietopalvelutyössä. Asiakkaat on kohdattavana yksilöinä, joilla on toisistaan eroavat odotukset ja tavat toimia asiakastilanteessa. Innovointia on esimerkiksi uusien asiakkaiden houkuttelu kirjaston palvelujen käyttäjiksi. Tällaista aluevaltausta on jo tapahtunut, Suomessa esimerkiksi juuri verkkotietopalvelujen muodossa. Verkkotietopalveluiden kohdalla tulisi kirjoittajien mielestä huomioida niiden markkinointi erilaisille asiakasryhmille; ne eivät saa profiloitua vain esimerkiksi nuorten kanaviksi. (Dawson & de la Peña McCook 1996, 63-66.)

Kirjasto- ja tietopalvelualan tietopalvelu on käsitteenä monimuotoinen. Englannin kieli tuntee käsitteestä ainakin termit *information service* ja *information work*. Ilmausta *reference service* on käytetty myös merkityksessä käsikirjastotyö, mutta yleensä sillä kuitenkin tarkoitetaan tietopalvelua, jota voidaan antaa kaikilla kirjaston osastoilla. (Grogan 1979, 26.) Suomessa on käytetty ainakin termejä *neuvontapalvelu*, *neuvontatyö*, *tiedonhakupalvelu*, *aineistopalvelu*, *informaatiopalvelu*, ja *tietopalvelu*. Suomessa puhutaan useimmiten tietopalvelusta tai informaatiopalvelusta. (Parviainen 1988, 46-54.) Tietopalvelu ja informaatiopalvelu viittaavat termeinä samaan asiaan: kyseessä on neuvonnan informaatiotehtävä. Tietopalvelun voidaan ajatella kattavan kysymykset, joissa asiakas etsii tiettyä yksittäistietoa, aineistoa tietystä aiheesta tai opastusta kirjojen ja muun materiaalin valinnassa (englanniksi *reader's advisory*). (Tastula 1988, 14.)

The American Library Association (ALA) määrittelee neuvontatapahtuman seuraavalla tavalla: neuvontatapahtuma (*reference transaction*) on vuorovaikutustapahtuma, joka sisältää yhden tai useamman lähteen käyttöä ja käytön opettamista, suosittelua, tulkintaa tai tietopalveluhenkilökunnan tietoisuutta lähteistä. Tiedonlähteisiin kuuluvat ALA:n määritelmän mukaan 1) painettu ja painamaton materiaali, 2) tietokannat, 3) kirjaston omat luettelot, 4) muut kirjastot ja instituutiot ja 5) henkilöt sekä kirjaston sisällä että sen ulkopuolella. Opastustapahtuma (*directional transaction, instruction*) määritellään ALA:n mukaan kontaktiksi, jossa pyritään helpottamaan asiakkaan kirjastonkäyttöä. Se sisältää apuvälineiden, tilojen, henkilöiden tai materiaalin sijainnin tai koneiden käytön opastamista. (Emerson 1984, 67-68.) Tietopalvelussa oleellista on siis erilaisten lähteiden käyttö, opastus taas tapahtuu ilman lähteitä ja on luonteeltaan lähinnä sijainnin neuvomista.

Yleisessä kirjastossa puhutaan tietopalvelusta tarkoitettaessa sitä tiedollista palvelua, jota asiakas tarvitsee kirjaston aineistoa käyttäkseen. Tietopalveluun sisältyy sekä tietopalvelukysymyksiä ja tiedonhankinnan ohjausta että perinteistä neuvontaa tai opastusta. Suurin osa haastateltavistani totesi arkikielessä puhuttavan sekä tietopalvelusta että neuvonnasta tarkoitettaessa sitä tietopalvelun laajaa kontekstia, jossa asiakasta opastetaan. Muutama haastateltavistani kuitenkin sanoi tekevänsä eron käsitteiden välillä juuri niiden vaativuuden kautta: neuvontaa on yksinkertainen, ei niinkään kirjaston tarjoamia palveluita koskeva opastus, kun taas tietopalvelua vastaaminen yksityiskohtaisempiin ja vaativampiin kysymyksiin hyödyntämällä kirjaston tietokantoja ja muita tietolähteitä.

Tietopalvelussa esitettäviä kysymyksiä voidaan Audrey D. Mooren (1996) mukaan jaotella kahteen eri kategoriaan. Ensinnäkin on kysymykset, joihin on vastaus valmiina (*ready reference*). Tällaisia ovat kysymykset, joiden vastaamiseen ei kulu kauan aikaa ja vastaus on helposti löydettävissä käyttämällä yhtä tai kahta lähdettä. Tällaiset konkreettiset, yksinkertaiset kysymykset olivat haastateltavieni mukaan vähentyneet. Kirjastojen tietopalveluissa on keskitytty enemmän Mooren toiseen kategoriaan eli aihepiirikysymyksiin (*research reference*). Tällaisissa kysymyksissä tietopalvelija joutuu käyttämään erilaisia tietokantoja ja aihepiirihakuja löytäkseen asiakkaan kannalta relevantteja tietolähteitä. Kategorian kysymykset ovat usein hieman monimutkaisia tai epämääräisemmin muotoiltuja. Tietopalvelija joutuu kartoittamaan tarkemmin sitä, millaista tietoa asiakas aiheesta haluaa, kuinka paljon asiakkaalla on ennestään aiheesta tietoa, missä ajassa ja millaisessa muodossa asiakas tietonsa tarvitsee. (Moore 1996, 6-7.) Myös haastateltavani kertoivat vaativampien tietopalvelutehtävien lisääntyneen.

Sutton ja Edmonds Holt (1995, 36) puhuvat asiakkaan haastattelusta (*reference interview*) ja tarkoittavat sitä keskustelua, jota kirjastonhoitajan ja asiakkaan välillä käydään kartoitettaessa asiakkaan tarpeita ja lähtötietoja aiheesta. Mooren artikkelin julkaisuvuonna 1996 virtuaaliset tietopalvelut eivät vielä toimineet samassa mittakaavassa kuin nykyään, mutta Moore puhuu myös verkkotietokannoista, jotka ovat nykyisin tietopalveluammattilaisten useimmiten käyttämä tiedonlähde.

Linda C. Smith tarkastelee artikkelissaan Reference services (2010) kirjaston tietopalvelutyön sisältöä sekä työssä ja sen välineissä tapahtuneita muutoksia. Artikkelin

luotaa myös lyhyesti tietopalvelutyön tulevaisuuden näkymiä työn sisällön ja menetelmien näkökulmasta. Smith etsii artikkelissaan tietopalvelutyön mahdollisuuksia kehittyä ja säilyttää elinvoimaisuutensa yhteiskunnan ja teknologian muutoksissa. Mihin tietopalveluammattilaisten tulee työssään keskittyä ja millaisia palveluja tarjota asiakaskunnalleen, jonka tarpeet muuttuvat samalla kun tiedonvälityskanavat muuttuvat? Kirjastojen on tarjottava yhä erikoistuneempaa ja nopeammin saavutettavissa olevaa, kriittisesti valikoitua ja arvioitua tietoa. Tietopalvelun vaatimukset ovat muuttuneet yhdysvaltalaisen Samuel Swett Greenin vuonna 1876 laatimista tietopalvelutyön määritelmistä. Greenin mukaan yleisen kirjaston tietopalvelun tuli 1) ohjata asiakasta kirjaston ja sen tarjoamien lähteiden käytössä 2) vastata asiakkaiden kysymyksiin 3) ohjata lukijaa hyvien teosten pariin sekä 4) mainostaa kirjastoa yhteisön parissa (lainattu teoksessa Smith 2010, 4485-4486.) Nykyisin tietopalveluammattilaisten tehtäväksi voidaan ajatella asiakkaiden ohjaaminen kriittiseen tietolähteiden valintaan ja käyttämiseen. Tärkeää on myös tehdä asiakkaille tunnetuksi heidän mahdollisuutensa erilaisten vaihtoehtoisten tietolähteiden käyttöön. Kirjastojen rooli tietolähteiden tarjoajana on muuttunut merkittävästi, sillä nykyisin lukuisat tietokannat ovat vapaasti kaikkien käytettävissä verkossa. Kirjastojen tulee Smithin (2010, 4485-4486) mukaan mainostaa asiakkailleen niitä tietokantoja, joihin kirjastot ovat hankkineet lisenssin ja joiden käytön kirjastot siten mahdollistavat asiakkailleen vapaiden tietokantojen lisäksi.

Smith (2010) jakaa tietopalvelutyön (*reference service*) kahteen käsitteeseen *reference transaction* ja *reference work*, johon edellinen termi sisältyy. *Reference transaction* -termi viittaa vuorovaikutukseen tietopalvelijan ja asiakkaan välillä. Yksi tärkeimpiä vuorovaikutuksen muotoja on haastattelu (*reference interview*), jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaan tiedontarve. Tätä tietopalvelutapahtumassa käytävää keskustelua ammattilaisen ja asiakkaan välillä on tutkittu paljon ja on olemassa tiettyjä ohjeistuksia, joita tässä tapahtumassa tulisi noudattaa. Tietopalveluammattilainen pyrkii haastattelussa täsmäntävillä kysymyksillään selvittämään, mitä asiakas haluaa tietää, miten tai mihin hän suunnittelee tietoa käyttävänsä. Lisäksi hän pyrkii tarkentamaan, missä muodossa ja miten yksityiskohtaista tietoa asiakas tarvitsee, ja millainen aikataulu asiakkaalla tiedon saamisen suhteen on.

Tietopalvelutapahtumassa on tärkeää, että asiakas saa esittää kysymyksensä omin sanoin ja toisaalta se, että osapuolet puhuvat yhteistä kieltä. Tietopalveluammattilaisen tulee

antaa asiakkaan valita se kielellinen taso, jolla aiheesta keskustellaan. Liiallinen ammattisanasto saattaa harhauttaa asiakasta ja saada tämä kokemaan, ettei tule kuulluksi tai ymmärretyksi. Tiedonhaku ei myöskään tulisi aloittaa liian aikaisin, jotta varmistutaan siitä, että osapuolet ovat ymmärtäneet asiakkaan todellisen tiedontarpeen. Hakuja tehtäessä tietopalveluammattilainen voi tuloksia esitellessään kysyä asiakkaalta täsmentäviä kysymyksiä varmistaakseen, että hakutulokset todella kohdistuvat asiakkaan määrittelemään tiedontarpeeseen. Asiakkaalla tulee myös tapahtuman loppuvaiheessa olla mahdollisuus jatkaa tai tarkentaa kysymyksiään. *Reference work* -termi on Smithin (2010, 4486-4487) mukaan yläkäsite, johon aikaisemmin mainittu *reference work*, eli tietopalveluammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sisältyy. *Reference work* kattaa kaikki ne tietopalveluun liittyvät tehtävät, joita ilman tietopalvelutapahtumaa olisi vaikea järjestää. Tällaisia tehtäviä ovat kirjaston tarjoamien tietolähteiden ja välineiden kokoaminen, ylläpito ja tarjoaminen asiakkaille.

Tärkeä tehtävä tietopalvelussa on ammattilaisten tarjoamat suosittelut (*reader's advisory*), joiden merkitys nykyisessä yhteiskunnassa korostuu. Tietopalveluammattilaiset voivat suositella joko kaunokirjallisuutta tai tietokirjallisuutta, joka parhaiten vastaa asiakkaiden toiveita. Smith (2010, 4487) kuvaa suosittelijoiden kokevan itsensä linkeiksi asiakkaan ja kirjojen välillä, sillä he osaavat asiakkaiden kuvausten perusteella löytää juuri heille sopivaa kirjallisuutta samalla tapaa kuin tietopalvelussa (*reference service*) asiakasta opastetaan oikeiden informaatiolähteiden äärelle. Haastateltavani kertoivat kaunokirjallisuuden suosittelun merkityksen kasvaneen ja sen osaamisen merkityksen korostuneen.

Nykyään tietopalvelussa esiintyy harvemmin lyhyitä kysymyksiä, joihin tietopalvelijan on helppo löytää nopea ja faktuaalinen vastaus. Tällaista tapahtumaa Smith (2010, 4487) kutsuu termillä *ready reference*. Asiakkaat osaavat hakea tällaisiin kysymyksiin vastauksia itse verkosta Googlen tapaisten hakukoneiden kautta. Aikaisemmin tietopalveluammattilaiset etsivät tällaisiin kysymyksiin vastauksia käsikirjastoistaan, jotka sisälsivät sana- ja tietokirjoja. Nykyisin tietopalvelijat voivat tällaisissa tapauksissa tarjota asiakkailleen lähteitä ja opastaa oikeiden hakutermien käytössä.

Smith (2010, 4487) esittelee lisäksi termin ohjaus (*instruction*). Hänen mukaansa ohjaus voi olla sekä suoraa, että epäsuoraa. Suorassa ohjauksessa tietopalveluammattilainen on

välittömässä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Hän saattaa opastaa asiakasta oikeille lähteille myös ryhmille järjestettävän tiedonhankintakoulutuksen yhteydessä. Epäsuoralla ohjauksella Smith tarkoittaa esimerkiksi kirjallisia ohjeita, joita tietopalveluammattilaiset voivat laatia asiakkaidensa käytettäväksi. Tällaisia ovat mm. erilaiset luettelot, tietokannat ja erityisviitetietokannat jostain tietystä aihealueesta.

Kirjastojen tiedonlähteitä tarkastellessaan Smith (2010, 4489) mainitsee kirjastojen tärkeimmiksi tehtäviksi tietokantojen kokoamisen ja ylläpidon. Smithin mukaan kirjastojen on tärkeää kokoelmiaan muodostaessaan huomioida oman käyttäjäkunnan erityistarpeet. Kokoelmien tulee mahdollisuuksien mukaan heijastaa asiakaskuntansa kiinnostuksen kohteita ja tiedontarpeita. Asiakkaiden tarpeet on Smithin mukaan otettava huomioon myös aineistojen järjestämisessä. Kokoelmat tulee organisoida selkeästi ja niiden tulee olla asiakkaiden helposti käytettävissä. Smithin mukaan tietopalvelutyössä ja kirjaston kokoelman muodostamisessa on lisäksi huomioitava etiikka sekä oman työn arvioiminen. Yhdysvalloissa julkisen kirjaston tietopalvelutyöhön sovelletaan ALA:n (American Library Association) määrittelemää eettistä toimintasäännöstöä. Se sisältää vaatimukset tarjota asiakkaille oikeellista, tarkkaa ja ennakkoluulotonta tietoa ilman poliittista tai muuta henkilökohtaista tarkoituspää.

Säännöstössä käsitellään myös työhön sisältyvää luottamuksellisuuden ja yksityisyyden vaatimusta. Nämä vaatimukset tulee ottaa huomioon myös virtuaalisessa tietopalvelussa, jossa asiakasta ei kohdata kasvokkain. Tietopalvelutyössä pitää huomioida myös tekijänoikeudelliset seikat ja immateriaaliset oikeudet. Tärkeä ohjenuora tietopalvelussa on myös tiedon tasapuolinen tavoitettavuus. Etenkin verkkopalveluiden lisääntyessä on otettava huomioon ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää internetiä. ALA on antanut ohjeet myös tietopalveluammattilaisten oman työn onnistumisen arviointiin. He voivat tehdä itsearviointia siitä, millainen vaikutus heidän antamallaan palvelulla asiakkaalle on ollut. Toisaalta voidaan arvioida myös kirjastojen tarjoamia kokoelmia ja niiden sisältöjen vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Arviointia on mahdollista toteuttaa myös yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Arviointi voidaan toteuttaa kyselylomakkein sekä havainnoinnin tai haastattelun avulla. (Smith 2010, 4485-4491.)

2.3.1. Virtuaalinen tietopalvelu yleisessä kirjastossa

ALA:n määritelmän mukaan virtuaalinen tietopalvelu on elektronisesti tuotettua tietopalvelua, usein reaaliaikaista, jossa asiakkaat ottavat tietopalveluammattilaisiin yhteyttä useimmiten tietokoneen välityksellä olematta fyysisesti paikalla kirjastossa. Kommunikointikanavia ovat mm. chatit ja muut pikaviestimet, videoneuvottelut sekä sähköposti. Teknologiset muutokset eivät ole vaikuttaneet ainoastaan tiedonvälityksen formaatteihin ja lähteisiin, vaan myös tapaan tuottaa tietopalvelua. Kirjastojen on ollut välttämätöntä siirtyä verkkoon muun yhteiskunnan mukana. Nykyään kirjastojen asiakkaiden on mahdollista tavoittaa kirjastojen tarjoamat palvelut haluamastaan paikasta haluamaan ajankohtana. Kirjastojen tarjoama virtuaalinen tietopalvelu on nykyaikainen vastaus asiakkaiden tiedontarpeeseen. (ALA 2011.)

Suomalaisessa yleisen kirjaston toiminnassa tavoitteena on edistää virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä (Kirjastolaki 1998/904). Digitaaliset kirjastot ovat tulleet perinteisten kirjastojen rinnalle tarjoamaan pääsyn tietosisältöjen pariin riippumatta käyttäjän olinpaikasta. Digitaaliset kirjastot tarjoavat perinteisten, digitoitujen aineistojen lisäksi virtuaalitietopalveluja. Palvelut voivat olla muodoltaan erilaisia. Tietopalvelua voidaan antaa esimerkiksi ”Usein kysytyt kysymykset – FAQ” -listausten muodossa, lomakkeen kautta toimivan kysymyspalstan avulla, joissa esitetyt kysymykset ja vastaukset myös arkistoidaan, sekä erilaisin chat-teknikoin. Verkkotietopalvelun suosio on jatkuvasti kasvanut ja internetin voidaan ajatella vieneen osan kirjaston tietopalvelun potentiaalisista fyysisistä käyttäjistä. Kirjastot tarjoavat tietopalvelujaan verkossa esimerkiksi Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun ja Helsingin kaupunginkirjaston iGS Tietohuoltoaseman muodossa. Kysy kirjastonhoitajalta on kirjastojen yhteinen maksuton verkkotietopalvelu. Siihen osallistui keväällä 2011 yhteensä 53 kunnankirjastoa (mukana myös Jyväskylän kaupunginkirjasto) sekä 20 muuta kirjastoa ja tietopalvelua. Palvelussa etsitään tiedonlähteitä asiakkaille ja vastauksena annetaan viitteitä kirjallisuuteen ja verkkosivuille tai muuta opastusta siihen, mistä tiedon voisi löytää. Kysymykset ja vastaukset tallennetaan pääsääntöisesti avoimeen arkistoon. (Kirjastot.fi -verkkosivusto 2011.)

iGS Tietohuoltoasema on Helsingin kaupunginkirjaston maksuton verkkotietopalvelu. Verkkopalvelun lisäksi Tietohuoltoasemalla on liikkuva tietopalveluyksikkö, Tietotynnyri,

joka liikkuu esim. ostoskeskuksissa tai erilaisissa tapahtumissa. iGS:llä on myös viikoittainen radio-ohjelma Suomen Yleisradion Ylen aikainen -kanavalla. Radion kuuntelijat voivat lähettää kysymyksiä www-sivun kautta tai soittamalla toimitukseen. iGS:iä hoitaa seitsemisenkymmentä Helsingin kaupunginkirjaston työntekijää päivittäisen kirjastotyön ohessa. (Helsingin kaupunginkirjaston verkkosivusto 2011.) Kirjastojen odotetaan antavan samanlaista lisäarvoa verkon käyttäjien tiedontarpeisiin vastaamiseen kuin kirjastot ovat tähän asti antaneet kokoelmillaan ja tiedon välittämisen ammattitaidoillaan (Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004, 2001, 61). Verkkotietopalvelut voidaan nähdä yhtenä keinona tuoda kirjastot paremmin ihmisten saataville ja kirjasto on myös saanut uusien palveluidensa ansiosta näkyvyyttä. Palvelut ovat nyt saatavilla entistä suuremmalle käyttäjäkunnalle, sillä verkkotietopalveluissa esitetyt aiemmat kysymykset myös arkistoidaan. (Kivinen 2006.) Verkkotietopalveluissa esitetään kysymyksiä hyvin laajalla elämänalueella ja tämä voidaan nähdä uutena ammatillisena tehtävänä verkkotietopalvelua hoitaville kirjastoammattilaisille.

David Lankes kumppaneineen (2000) tutki vuonna 1997 verkkotietopalvelulle asetettavia laadun kriteereitä asiantuntijapaneelin avulla. Paneeli käytti esimerkkipalvelunaan Ask-A-Question -virtuaalitietopalvelua. Puolivuotisen seurannan jälkeen Lankes kokosi kaksitoista luonnehdintaa hyvälle tietopalvelulle: arvovaltaisuus, helppo lähestyttävyyys, nopeus, yksityisyyden kunnioitus, johdonmukaiset hyvät tietopalvelukäytännöt, selvyys asiakkaan odotuksista, säännöllinen arvioiminen, informaation pariin opastaminen myös laajemmassa kontekstissa, epäkaupallisuus, tunnettuus, ohjaavuus sekä jatkuvan koulutuksen tarjoaminen tietopalveluammattilaisille. Verkkotietopalvelulle esitetyt laatuvaatimukset ovat hyvin pitkälti samat kuin perinteisen tietopalvelun vaatimukset: tietopalvelujen hyvä tavoitettavuus, tiedonhakijan ohjaaminen itsenäiseen tiedonhankintaan ja oikeiden tietolähteiden pariin, ammattitaitoinen henkilökunta ja onnistunut vuorovaikutus kirjastoammattilaisen ja asiakkaan välillä. Perinteisen tietopalvelun ja virtuaalitietopalvelun yksi suurimmista eroista perustuu juuri vuorovaikutukseen. Perinteinen vuorovaikutus on perustunut kasvokkain tapahtuvaan kohtaamiseen, jossa kirjastoammattilaisen on helpompi lukea ja tulkita asiakkaan mahdollisia toiveita ja odotuksia. (Lankes, Collins & Kasowitz 2000, 70-77.) Virtuaalitietopalvelussa kohtaamisen onnistuminen perustuu kirjoitetun viestin sisäistämiseen ja ymmärtämiseen. Tämä vaatii esimerkiksi asiakkaalta oma-aloitteisempaa otetta ja sanallista valmiutta kuvata omaa tiedontarvettaan.

2.3.2 Tietopalvelun työnkuva yleisessä kirjastossa

RUSA (Reference and User Services Association) on ALA:n (American Library Association) yksikkö, joka on koonnut sivuilleen ohjeita, joita tietopalveluammattilaiset voivat työssään hyödyntää. Sivuilla on koottuna yhteen ne tärkeimmät tiedot, taidot ja ominaisuudet, joita tietopalveluammattilainen työssään tarvitsee. RUSA:n sivuilla esiintyvä termi *reference and user service librarian* voidaan kääntää tietopalvelutyötä tekeväksi kirjastonhoitajaksi, jonka tehtävänä on avustaa, neuvoa ja ohjata asiakkaita suorasti ja epäsuorasti heidän tiedontarpeessaan. RUSA:n ohjeet jakautuvat viiteen osa-alueeseen: tiedon tarjoaminen asiakkaille, ammatillinen osaaminen, oman työn mainostaminen, yhteistyö sekä oman työn arvioiminen.

Tiedon tarjoaminen asiakkaille sisältää ajatuksen siitä ammatillisesta osaamisesta, joka sisältyy tehtäviin, joiden avulla asiakkaalle tarjotaan pääsy tietolähteisiin (RUSA:n ohjeissa *access*). Tärkeimpiä ominaisuuksia tietopalveluammattilaiselle ovat ymmärrys asiakkaan tiedontarpeesta tai mahdollisesta informaatiotulvan hallitsemiskyvystä ja asiakkaan mahdollisista ajallisista rajoituksista. Ammatillaisen tehtävä on madaltaa asiakkaan kynnystä päästä tiedon luokse etsimällä asiakkaalle oikeat kanavat ja keskeisimmät tietolähteet. Tärkeintä on löytää juuri ne lähteet, jotka parhaiten vastaavat asiakkaan tarpeita. Tässä tehtävässä tietopalvelijan tulee huomioida mm. asiakkaan konteksti: mihin asiakas tietoa tarvitsee, tiedon kiinnostavuus ja houkuttelevuus asiakkaan näkökulmasta. Tärkeää on myös antaa asiakkaan kertoa tiedontarpeensa omin sanoin ja etsiä sopivaa tietoa asiakkaan omista lähtökohdista.

Tiedon tarjoamisessa asiakkaille tietopalveluammattilaisten on aina huomioitava myös yhteisön tarpeet. Aineisto on järjestettävä siten, että se parhaiten palvelee käyttäjiään ja se on esiteltävä helposti ymmärrettävällä tavalla. Luettelot on laadittava ymmärrettävästi ja siten, että ne houkuttelevat asiakkaita käyttämään kirjaston palveluja. Tärkeää on huomioida myös erikoisryhmät, kuten maahanmuuttajat tai muutoin kielellisesti rajoittuneet käyttäjät. Tiedon tarjoaminen asiakkaille sisältää myös ajatuksen ammattilaisen tekemästä kriittisestä ajattelusta ja tiedon arvioinnista. Tässä tärkeää on käyttää sekä painettuja että digitaalisia aineistoja, jotka ovat suositeltuja, tarkoin valittuja sekä mahdollisimman kiinnostavia. Lähteitä tulisi tarjota monipuolisesti, jotta mahdollisimman moni asiakas löytäisi juuri itselleen sopivan tietolähteen.

RUSA:n ohjeet (2011) esittelevät myös tietopalveluammattilaiselle tärkeimmät ammatilliset osaamisvaatimukset, työn tietopohjan (*knowledge base*). Kirjoittajat luettelevat seitsemän osa-aluetta, jotka tietopalveluammattilaisten tulee tuntea: 1) tietolähteiden ja tietokantojen rakenne, 2) tietoisuus tarjolla olevista tiedonhallinnan välineistä kuten tietokannoista, luetteloista, kokoomateoksista, internetsivuista, lehdistä sekä ääni- ja videotallenteista, 3) tietoisuus käyttäjien tiedonhankintatavoista ja -käyttäytymisestä, 4) kommunikaatio- ja viestintätavat joilla asiakas kohdataan sekä kasvokkain että eri viestinten kautta, 5) teknologioiden vaikutus informaation rakenteeseen, 6) tekijänoikeus- sekä immateriaaliasiat ja 7) asiakkaiden kyvystä käsitellä ja sisäistää informaatiota (*information competency*).

Näiden osaaminen ei yksistään riitä, vaan ammattilaisen on ylläpidettävä jatkuvasti omaa ammattiosaamistaan. Siihen liittyy RUSA:n ohjeissa (2011) esiteltävä osaamisalue, toimintaympäristön seuranta (*environmental scanning*). Tietopalveluammattilaisen tulee seurata erilaisia medioita ollakseen perillä niiden mahdollisuuksista tuottaa informaatiota. Hänen tulee myös osallistua alan ammattitapahtumiin kuten konferensseihin ja näyttelyihin. Kehittyvien teknologioiden ja tiedonlähteiden seuranta ja niihin tutustuminen on myös ohjeiden mukaan tärkeää ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi. Oleellista on lisäksi lukea erilaisia arvosteluja ja tutkimuksia kaikenlaisesta aineistosta, jota kirjastoissa voidaan hyödyntää. Ammatillisen osaamisen ylläpitämistä palvelee myös tiedon jakaminen kollegoiden ja uusien tulokkaiden kesken.

Tärkeänä ammatillisena osaamisalueena RUSA:n ohjeissa nousee esille oman työn ja kirjastotoiminnan mainostaminen (*marketing/awareness/informing*). RUSA:n ohjeiden mukaan myös kirjastojen tulisi tehdä markkinointisuunnitelma, josta ilmenisi strategia tavoitteineen ja jossa menestymistä voidaan mitata kvantitatiivisin menetelmin. RUSA:n sivuilla esitellään toimintamalli, jossa kirjastot tekevät suunnitelman siitä, kenelle palveluja tuotetaan ja millä keinoin. Kirjastot lähtevät suunnittelemaan mahdollisesti yhdessä asiakkaidensa kanssa heidän tiedontarpeistaan lähtien toimintamalleja, joilla informaatiota asiakkaille tuotetaan.

RUSA:n ohjeissa mainitaan myös yhteistyön merkitys oman ammattiosaamisen ylläpitämiseksi. Yhteistyöllä tarkoitetaan sekä kollegiaalista että asiakkaiden kanssa tapahtuvaa yhteistyötä. Yhteistyön merkitys on entisestään korostunut, kun informaation

määrä ja tiedonvälityskanavat ja -tavat ovat lisääntyneet. Kirjastot konsultoivat toisia kirjastoja jakamalla tietoutta siitä, miten palveluja on onnistuttu tuottamaan. Tärkeää on ohjeiden mukaan myös viranomaisyhteistyö, jossa tarkoituksena on selvittää kirjastojen tuottamien palveluiden hyöty asiakkailleen.

RUSA:n ohjeet (2011) käsittelevät myös tietopalveluammattilaisten oman työn ja tiedonlähteiden arviointia. Puhutaan sekä muodollisista että epämuodollisista arviointikeinoista ja tällaisia voivat olla käyttäjäpalautteen kerääminen, lainaustilastojen läpikäyminen, perusteellisesti rakennetut kyselyt sekä havainnointi. Arviointi voidaan kohdistaa käyttäjien tarpeisiin, informaatiopalveluihin, käytettävissä oleviin lähteisiin, välineisiin ja tekniikkaan sekä asiakaspalveluun. Asiakkaiden tarpeiden arvioinnissa voidaan hyödyntää käyttäjäpalautetta. Asiakkaiden tarpeita määriteltessään kirjastojen tulisi huomioida sekä kirjastoa jo aktiivisesti käyttävät asiakkaat että potentiaaliset asiakkaat, joille palvelua voisi kohdentaa. Palveluita arvioitaessa on jatkuvasti kartoitettava, millaista informaatiota asiakkaille välitetään ja millaisia uusia mahdollisuuksia ilmaantuu. Palvelut ovat kytköksissä lähteisiin, joita ammattilaisten tulee jatkuvasti tarkkailla: ilmaantuuko uusia hyödynnettävissä olevia tietolähteitä, ovatko jotkin lähteet menettäneet uskottavuutensa tai vanhentuneet.

Ammattilaisten tulee myös nähdä tiedonlähteiden taakse ovatko ne luotettavia ja varmistuakseen niiden puolueettomuudesta. Ammattilaisten tulisi jatkuvasti seurata teknologian kehitystä ja olla mukana kehittämässä kirjastoalan teknologioita vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Käytännössä tällaiseen toimintaan ei ole juuri mahdollisuuksia. Yleisissä kirjastoissa teknologiset muutokset toteutetaan harkiten ja pitkällä aikavälillä, eivätkä käyttäjät välttämättä pääsee juurikaan vaikuttamaan välineiden sisältöihin muutoin kuin niiden lopputestauksessa. Tärkeää on arvioida jatkuvasti myös asiakaspalvelun onnistumista. Tietopalvelutyössä asiakaspalvelu on merkittävä osa työn onnistumista. Työn onnistumisen tunne tulee usein asiakaspalautteena tai tunteena löydetyistä, asiakkaalle sopivasta informaatiosta. (RUSA 2011.)

David A. Tyckoson (2001) esittelee tietopalvelutyön tärkeimmät arvot, joiden mukaan tietopalvelua asiakkaille tuotetaan. Tällaisia perusarvoja ovat paikkansapitävyys (tarkkuus, oikeellisuus), perusteellisuus, täsmällisyys (ajallisesti), luotettavuus, ohjaus, käytettävyys, yksilöllisyys ja asiantuntemus. Nämä arvot tulee kuitenkin aina suhteuttaa kirjaston oman

yhteisön tai asiakaskunnan tarpeita vastaaviksi. Tyckoson esittelee erilaisia toimintamalleja, joihin kirjastot voivat toimintansa perustaa ja erilaisia muutoksia, joiden myötä kirjastojenkin on kehitettävä toimintaansa. (Tyckoson 2001, 183-184.)

Kirjaston toimintaa suunniteltaessa on tärkeää huomioida se yhteisöllinen konteksti, joka kirjastoa ympäröi. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi paikallisia asukkaita (yleiset kirjastot), oppilaita (koulukirjastot, tieteelliset kirjastot), työyhteisöä (yrityskirjastot) sekä erikoiskirjastojen asiakaskuntaa. Kirjastojen tulee Tyckosonin (2001) mukaan suhteuttaa toimintansa aina palvelemaan parhaiten tätä yhteisöä ja sen tiedontarpeita. Kirjastojen selviytymiselle on tärkeää että tietopalvelu sekä kokoelma ovat suunniteltu siten, että ne vastaavat juuri tietyn yhteisön tarpeita. Hänen mukaansa kirjastojen tulee muodostaa lähes symbioottinen suhde sitä ympäröivän yhteisön kanssa. Yhteisö hyötyy kirjaston tarjoamasta tiedollisesta palvelusta ja kirjasto saavuttaa tällä tavoin vahvan poliittisen, taloudellisen tai kulttuurisen statuksen. (Tyckoson 2001, 184-185.)

Tyckoson esittelee kolme toimintamallia, joiden avulla kirjastot pystyvät säilyttämään toimintansa aktiivisena suhteessa ympäristöönsä. Ensiksi kirjastojen tulee rakentaa kokoelmansa mahdollisimman hyvin palvelemaan yhteisönsä tiedollisia tarpeita. Toinen tärkeä tekijä Tyckosonin mukaan on kokoelman järjestäminen siten, että se palvelee mahdollisimman hyvin asiakkaidensa tarpeita. Tällä hän viittaa kokoelmanhallintatyöhön, jota yleisessä kirjastossa toteutetaan esimerkiksi luetteloimalla ja asiasanoittamalla aineisto mahdollisimman kattavasti, jotta asiakkaat voivat aineistoa hyödyntää. Toisaalta tärkeää on myös järjestää kokoelmat siten, että asiakkaat löytävät tarvitsemansa materiaalin, joko fyysisesti kirjastosta tai virtuaalisesti tietokannoista. Kolmas, ja Tyckosonin (2001) mukaan ehkä kirjastojen tärkein tehtävä, on tuottaa osaavaa tietopalvelua asiakkailleen näiden tiedontarpeista lähtien. Asiakkaille on tarjottava mahdollisimman monipuolisia lähteitä ja kanavia, joista he voivat tietoa etsiä. Tämä sisältää sekä kirjastossa kasvokkain tapahtuvan tietopalvelun, että virtuaaliset tietopalvelut internetissä, sekä kirjastojen tarjoamat tietokannat. Nämä kaikki palvelut tulee tuottaa nopeasti ja asiakkaiden tiedolliset tarpeet huomioiden. Tietopalvelun tulee olla helposti saavutettavissa juuri asiakkaalle itselleen sopivalla tavalla tai hetkellä. (Tyckoson 2001, 185-186.)

Tyckoson (2001) pohtii artikkelissaan keskeisiä arvoja, joiden mukaan tietopalveluammattilaiset työssään toimivat. Yhtenä tärkeimmistä hän pitää tiedon *oikeellisuutta* tai *tarkkuutta* (*accuracy*). Oikeellisuuden määrettä on tutkimuksissa käsitelty paljon, mutta tietopalveluammattilaiset ovat kritisoineet siihen keskittyvää tutkimusta, sillä he eivät pidä sitä ainoana tärkeänä arvona tietopalvelutyössä. *Perusteellisuus* (*thoroughness*) on yhtä tärkeä aspekti tuottaessa tietopalvelua asiakkaille. Tietopalvelijan on etsittävä asiakkaalle oikeaa tietoa mahdollisimman montaa lähdeä hyödyntäen. Tässä vaiheessa tietopalvelijan on hyvä haastatella asiakastaan saadakseen selville, millainen asiakkaan tiedontarve on ja millaista tietoa tämä toivoo saavansa. Tyckoson korostaa kuitenkin, että tietopalveluammattilaisen on myös osattava lopettaa ajoissa, ymmärtää löytäneensä asiakasta tyydyttävää tietoa.

Kolmas tärkeä tietopalvelua määrittävä tekijä onkin riittävä *ajankäyttö* (*timeliness*). Tietopalvelijan on suhteutettava oma toimintansa asiakkaan määrittelemään aikatauluun. Osa asiakkaista tarvitsee vastauksen nopeasti ja tällöin tietopalvelijan on ymmärrettävä asiakkaan vaatimukset ja toimittava niiden mukaisesti. Osa puolestaan on valmiita odottamaan viikkojakin saadakseen kysymykseensä perusteellisen, huolellisesti kootun vastauksen tai lähdeviiteluettelon. Asiakas määrittelee oman tiedontarpeensa kautta sen, kuinka tarkkaa tietoa hän haluaa vai onko hänelle tärkeämpää saada tieto nopeasti. Viimeiseksi Tyckoson (2001, 187-188) mainitsee tiedon *uskottavuuden* tai *luotettavuuden* (*authority*). Aikaisemmin luotettavuus oli helpommin todennettavissa, kun vastauksia haettiin painetuista tietolähteistä kuten tietosanakirjoista. Nykyään tiedon luotettavuuden varmistamiseksi erityisesti verkossa on nähtävä enemmän vaivaa. Tässä tietopalveluammattilaiset voivat hyödyntää osaamistaan ja valikoida asiakkaidensa puolesta luotettavat tietolähteet.

David A. Tyckoson (2001) tarkastelee tietopalvelutyön kahta kiisteltyä mallia. Yhdessä mallissa keskitytään tietopalvelun opetukselliseen näkökulmaan tarkoituksena ohjata asiakasta omatoimiseen tietolähteiden käyttöön. Toisessa mallissa tietopalvelu nähdään lähes yksisuuntaisena prosessina, jossa tietopalveluammattilainen vastaa asiakkaan tiedontarpeeseen etsimällä oikeaa tietoa ja tarjoamalla tämän asiakkaan käyttöön. Ensiksi mainittua on sanottu konservatiiviseksi ja minimaaliseksi malliksi, sillä sen tarkoitus on tehdä asiakkaista itsenäisiä kirjaston palvelujen käyttäjiä. Mallissa korostuu tiedonhankinnan prosessi enemmän kuin tieto itsessään. Malli on korostunut erityisesti

koulukirjastoissa sekä tieteellisissä kirjastoissa. Toista mallia on sanottu liberaaliksi ja maksimaaliseksi malliksi sillä se korostaa tietoa itsessään enemmän kuin tiedonhankintaprosessia. Tässä mallissa tietopalveluammattilainen hankkii asiakkaalle tämän tarvitseman tiedon pyrkimättä opettamaan asiakasta itseään tiedonhankinnassa. Tietopalveluammattilainen ei tuhlaa aikaa kertomalla asiakkaalle, miten tietoa hankitaan vaan käyttää aikansa tehokkaasti etsimällä asiakkaalle oikeaa tietoa ja toimittaa tiedon asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. Tällaista mallia voidaan parhaiten hyödyntää erikois- ja yrityskirjastoissa.

Suomalainen yleinen kirjasto on sekoitus molempia malleja; tietopalveluammattilaiset katsovat tapauskohtaisesti, milloin asiakas on otollinen tiedonhankinnan opetukselle ja milloin asiakas toivoo saavansa ammattilaisen valikoimaa ja arvioimaa luotettavaa tietoa nopeasti ja tarkasti. Opetuksellista tietopalvelua käytetään paljon etenkin asiakasryhmien parissa: yleisessä kirjastossa tiedonhakuprosessi on yleinen tapa ohjata asiakkaita omatoimiseen tiedonhankintaan. Tyckoson (2001) mainitsee myös kerroksellisen tietopalvelun (*tiered reference model*) mallin, jossa kirjasto on jakautunut osaamisalueisiin siten, että toiset tietopalvelijat keskittyvät nopeisiin tietopalvelutehtäviin, kun toiset vastaavat vaativiin tietopalvelutehtäviin. Asiakkaat voivat tällaisessa mallissa myös varata aikoja tietopalvelukonsultaatioihin. (Tyckoson 2001, 190-191.) Suomessa tällainen malli toteutuu usein esimerkiksi tieteellisissä kirjastoissa.

2.4. Tietopalvelutyön empiirisiä tutkimuksia

Aihepiiriäni käsitteleviä aikaisempia tutkimuksia on melko vähän. Lähimpänä tutkimukset, joissa selvitetään kirjastojen asiakkaiden arviota yleisen kirjaston tietopalvelutyöstä ja sen sisällöstä. Omassa tutkielmassani näkökulma on juuri päinvastainen, sillä tutkin tietopalvelutyötä sitä tekevien kirjastonhoitajien näkökulmasta. Eliisa Koskela (1992) selvitti pro gradu -tutkielmassaan tietopalvelun laatua ja tuloksellisuutta sekä asiakkaan että kirjastonhoitajan näkökulmasta. Koskela keräsi syksyllä 1991 Kuopion kaupunginkirjastossa lomakekyselyllä sekä kirjastonhoitajan että asiakkaan kokemuksia tietopalvelutapahtumasta. Tarkoituksena oli saada selville sekä asiakkaan että kirjastonhoitajan arviot tietopalvelusta ja vastausten löytymisestä sekä asiakkaan tyytyväisyydestä vastauksiin ja palveluun. Tutkimuksen tavoitteena oli lisäksi kartoittaa eri asiakasryhmät, kysymystyypit, käytettyjen lähteiden tyyppi ja määrä sekä syitä vastausten

löytymättömyydelle. Myös asiakkaan arvioita omatoimisesta tiedonhausta sekä palveluista tiedottamisesta pyrittiin saamaan selville.

Koskelan (1992) tutkimus osoitti, että tietopalvelukysymyksiin saatiin vastaus suunnilleen joka toisessa (54,8 %) tapauksessa. Näissä tapauksissa asiakas sai vastauksen juuri siihen kysymykseen, mitä kysyi kirjastonhoitajalta. Kirjastonhoitajan mukaan vastausten löytymisprosentti oli 60,4 %. Tyytyväisiä vastaukseen oli 61,4 % asiakkaista. Parhaiten vastaukset löydettiin tiettyä teosta koskeviin kysymyksiin, sitten faktakysymyksiin, aihetiedusteluihin ja luetteloiden ja lähteiden neuvontakysymyksiin. Yleisin vastausaika oli 0-3 minuuttia. Yli puolet asiakkaista oli koululaisia tai opiskelijoita. Kysytyimpiä aihealueita olivat tekniikka, teollisuus ja talous, yhteiskunta, historia ja luonnontiede. Parhaiten vastaukset löytyivät kuitenkin kirjallisuutta ja kielitiedettä, historiaa, maantiedettä, yleisteoksia ja taiteita koskeviin kysymyksiin. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. 80-90 % asiakkaista ilmoitti, että hänen kysymyksensä ymmärrettiin, sai tarpeeksi apua ja koki palvelun kohteliaaksi ja huomaavaiseksi. Vastausten löytymisprosentti oli korkein hyödynnettäessä kirjastonhoitajien hyvin tuntemia lähteitä, kuten käsikirjaston omaa leikekokoelmaa, kirjaston omia tiedonhakuvälineitä ja käsikirjastokirjoja. (Koskela 1992.)

Jaana Saherma (1993) tutki yleisen kirjaston neuvontapalvelun laatua pro gradu -työssään, jonka empiirinen tieto koottiin Helsingissä. Palvelun laatua arvioivat asiakkaat, eivät kirjastoammattilaiset. Hän toteutti tutkimuksensa keväällä 1992 ja empiirisen tiedon keruumenetelmänä olivat survey-tyyppiset kysely ja teemahaastattelu. Kyselyn otoksena oli 100 neuvontapalvelun asiakasta. Saherman tutkimus osoitti, että asiakkaat olivat tyytyväisiä neuvonnan palveluihin. Neuvonta sai yleisarvosanaksi 8,86 ja 93 % asiakkaista lähti neuvonnasta tyytyväisenä. Kuitenkin vain noin 45 % heistä sai haluamansa tiedon tai aineiston kokonaan. Toinen 45 % asiakkaista sai asiansa hoidettua osittain ja noin 10 % heistä jäi kokonaan vaille tietoa haluamastaan. Saherma oletti, että palvelun toiminnallinen laatu korvasi varsinaisen asian hoidon epäonnistumisen monen asiakkaan kohdalla.

Piia Viinamäki (2005) selvitti pro gradu -tutkielmaansa pohjautuvassa artikkelissaan, millä eri tavoilla tietopalvelusta voidaan puhua ja miten eri tulkintarepertuaarien yhteydessä jäsennetään neuvontatyötä tekevän kirjastonhoitajan rooleja. Tulkintarepertuaarilla hän

tarkoittaa nk. ”puheavaruutta”, joka kertoo tietopalvelun eri piirteistä. Tutkimusmenetelmään Viinamäki käytti diskurssianalyysia.

Tutkimusaineistona Viinamäki käytti Kirjastolehteä viiden vuoden ajalta (1999-2003). Hän keskittyi etsimään lehdistä tietopalvelua käsitteleviä artikkeleita. Viinamäki tunnisti neljä eri tulkintarepertuaaria: 1) tietopalvelu kirjallisuutena, 2) tietopalvelu tietotekniikan hyödyntämisenä, 3) tietopalvelu tuotteistamisena sekä 4) tietopalvelu opetuksena. Ensimmäisessä tulkintarepertuaarissa korostetaan kirjallisuutta, joka nähdään muistin säilyttäjänä ja se puolustaa humanistisia arvoja. Kirjallisuus eli sivistys nähdään kaupallisuuden vastakohtana. Kirjallisuusrepertuaarissa korostuu sisältöjen ymmärtäminen, joilla tässä repertuaarissa tarkoitetaan sekä kauno- että tietokirjallisuutta. Kirjallisuutta puolustetaan myös määrällisin argumentein, sillä aineistossa korostuu, että kirjastosta enimmäkseen lainataan kirjoja. Kirjallisuusrepertuaarissa tietotekniikka nähdään kirjallisuudelle vastakkaisena, sillä esimerkiksi pelien nähdään tarjoavan vain hetkellistä ärsykettä. Tietotekniikan ajatellaan tukevan viihteellisyyttä kun taas kirjallisuus yhdistetään taiteeseen. Kirjallisuusrepertuaarissa tietokoneiden merkitys nähdään vain tiedonhankinnan välineinä. Tietotekniikan kehitys tuo kirjastoille myös uusia asiakkaita ja helpottaa asiakkaiden omaa kirjastonkäyttöä. (Viinamäki 2005, 56.)

Viinamäen toisessa tulkintarepertuaarissa tietopalvelu nähdään tietotekniikan hyödyntämisenä. Tietotekniikan ajatellaan avustavan tietopalvelun toimintaa ja sen nähdään tuovan työhön lisäarvoa. Kasvokkain tapahtuvasta asiakaskontaktista ei kuitenkaan haluta luopua, vaan tietotekniikka nähdään välineenä saada uusia asiakkaita jotka eivät muutoin välttämättä käyttäisi tietopalvelua.

Kolmas tulkintarepertuaari on tietopalvelu tuotteistamisena. Siinä kirjaston tietopalvelu nähdään tuotteena, jota voidaan myydä. Palvelulle voidaan määrittää hinta, jolloin myös professiota arvostettaisiin enemmän. Uhkana keskusteluissa nähdään nk. kirjastojen ”macdonaldisoituminen”, jossa kirjastojen palvelut eriytetään siten, että lähikirjastot toimisivat vain lainaus- ja palautuspisteinä ja tietopalvelu keskitettäisiin maksullisena pääkirjastoihin. Suomessa tällainen maksullinen kirjastoajattelu ei kuitenkaan ole kovin todennäköistä, sillä yksi yleisen kirjaston pääperiaatteista on aina ollut maksuttomuus, mikä takaa palveluiden saatavuuden kaikille.

Neljännessä tulkintarepertuaarissa tietopalvelu korostuu yhtenä keskeisenä tietoyhteiskunnan tekijänä ja kirjastojen tehtävänä on opettaa kansalaisille tietoyhteiskuntataitoja. Kirjastonhoitajien rooli kasvattajana korostuu. Kirjastoissa on nykyisin paljon opetustoimintaa, kuten kirjastonkäytön ja tiedonhankintataitojen opetusta. Usein myös mediakasvatus liitetään kirjastoammattilaisten työnkuvaan. Tässä tulkintarepertuaarissa kirjastot nähdään oppimiskeskuksina, jotka ovat iltaisin auki tiedonhakua varten. Kirjastojen ja koulujen yhteistyötä korostetaan. (Viinamäki 2005, 56-59.)

2.5. Yhteenveto kirjallisuuskatsauksesta

Tutkielmani kirjallisuuskatsaus käsitteli niitä peruseriaatteita, joiden pohjalle käytännön tietopalvelutyö pohjautuu. Selvitin kirjastotyön palvelustrategiaa, arvoja ja visioita sekä tietopalvelutyön käsitteistöä. Tutkimushaastatteluni kannalta tärkeimmäksi nousivat Linda C. Smithin (2010) sekä David A. Tyckosonin (2001) artikkelit, jotka käsitelivät tietopalvelutyön käsitteistöä sekä työnkuvaa. Lisäksi kirjastotyön palvelustrategiaa käsittelevä Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009) sekä RUSA:n (Reference and User Services Association 2011) verkkosivuille kootut ohjeet kirjastotyön toimintatavoista ja -arvoista loivat pohjan käsitykselle tietopalvelun työnkuvan sisällöstä. Tutkimusaiheestani on aikaisemmin tehty jonkin verran empiiristä tutkimusta, joka kohdistuu mm. tietopalvelutyön laatuun (Koskela 1992; Saherma 1993).

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009) antaa ohjeet siitä, millaista palvelua kirjastojen tulee asiakkailleen tuottaa. Eräs haastateltavistani totesikin katsovansa sekä tämän että Kirjastolain (1998) määrittelevän sen, mitä tietopalvelun tulisi olla ja mitä tietopalvelun työnkuva sisältää. Haastateltavieni ajatukset tietopalvelutyön sisällöstä vastasivat hyvin kirjallisuuskatsauksessa esittelemieni kirjastostrategioiden linjauksia.

Kirjallisuuskatsaus tarjosi ideoita teemahaastattelukysymysten hahmotteluun. Tämän myötä haastatteluissa nousivat esille kirjallisuuskatsauksessa esitellyt tietopalvelutyön käsitteet, mutta haastatellut eivät puhuneet näistä käsitteistä yhtä tarkoin rajanvedoin kuin esimerkiksi Smith ja Tyckoson. Tietyt käsitteet, kuten esimerkiksi *reference work* ja *reference transaction* ovat hyvin yleisiä ja käsittävät koko tietopalvelutyön ja siihen sisältyvän asiakaspalvelun määritelmät. Haastatellut puhuivat rajanvedosta käsitteiden

tietopalvelu ja neuvonta välillä, sekä siitä, millaisia toimia tietopalveluksi luetaan. Merkittävä osa haastatelluista mielsi tietopalvelutyöksi koko kirjastonhoitajan/informaation työkuvan aina kokoelmatyöstä lähtien. RUSA:n toimintaohjeissa esitelty kirjastotoiminnan markkinointi ja asiakaskunnan tietoisuuden lisääminen (*promoting, awareness*) kirjaston toiminnasta nousi haastatteluaineistosta esiin sosiaalisen median kysymysten yhteydessä.

Tietopalvelutyön tulevaisuutta pohti David A. Tyckoson (2001) sekä Ihamäki ja Juntumaa (2007). Tyckosonin kolme mallia, joilla kirjastot säilyttävät elinvoimaisuutensa, tulivat esille myös haastatteluissa. Tietopalveluammattilaiset pohtivat työssään, miten he voisivat rakentaa palvelunsa ja kokoelmansa siten että ne kohtaavat asiakkaiden tarpeet. Kirjastojen kokoelmatyö ja esimerkiksi verkkotietopalvelun kehittäminen tähtäävät juuri asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseen ja palveluiden räätälöimiseen asiakkaiden tarpeista lähtien. Ihamäki ja Juntumaa ottivat esille suomalaisen yleisen kirjaston asiakaspalvelun pysähtyneisyyden. He pitävät tärkeänä dynaamista asiakaspalvelua, jossa asiakkaita palvellaan siellä missä he ovat. He mainitsivat esimerkkinä Rotterdamin kaupunginkirjaston, jossa tietopalvelu on järjestetty hyvin modernilla ja asiakaslähtöisellä tavalla. Useat haastatelluista pohtivat, miten Rotterdamin tai Espoon Entressen kirjaston malli sopisi tulevaisuuden kirjastotoimintaan ja sitä, millaisena he kokisivat tämäläpäläisen toimintamallin muutoksen.

3 TUTKIMUSASETELMA JA AINEISTON KERUU

3.1. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää yleisen kirjaston tietopalvelutyön sisältöä, työssä tapahtuneita muutoksia sekä tulevaisuuden näkymiä tietopalveluammattilaisten (kirjastonhoitajat, informaattikot) näkökulmasta. Selvitin miten tietopalveluammattilaiset kokevat työssään tapahtuneet muutokset, oman osaamisen, työn vaativuuden ja työssä onnistumisen. Näitä kysymyksiä tutkin ajallisesti useammasta näkökulmasta hakemalla vastauksia siihen, miten tietopalvelun työnkuva ja sen koettu merkitys kirjastotyössä on muuttunut haastateltavien työvuosien aikana ja millaisena se nähdään lähitulevaisuudessa.

Tutkielmassa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- a) Miten yleisen kirjaston tietopalvelutehtävissä toimivat jäsentävät tietopalvelun keskeisen sisällön (työnkuvan sisältö, tehtävät, asiakkaat ja välineet)
- b) Millaisia muutoksia tietopalvelutyön työnkuvassa ja koetussa merkityksessä on heidän mukaansa tapahtunut työvuosien aikana?
- c) Millaisena nähdään tietopalvelutyön tulevaisuus lähivuosina?

Yleisten kirjastojen tietopalvelutyötä on tutkittu Suomessa melko vähän, joten koin mielekkääksi selvittää haastattelututkimuksella, mitä keskeinen osa yleisen kirjaston kirjastonhoitajan/informaattikon työtehtäviä sisältää. Tutkimusaiheen tärkeyttä korostaa kirjastoalalla tapahtuneet muutokset. Etenkin atk-laitteistojen tulo sekä kirjastojen palveluiden sähköistyminen ja siirtyminen verkkoon ovat vaikuttaneet merkittäväällä tavalla tietopalvelutyön sisältöön ja merkitykseen.

3.2. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus

Haastattelut tehtiin Jyväskylän kaupunginkirjastossa – Keski-Suomen maakuntakirjastossa huhtikuussa 2010. Haastattelin tutkielmaani varten kahdeksaa tietopalveluammattilaista (4 kirjastonhoitajaa, 2 informaattikkoa, 2 osastonjohtajaa), joiden tietopalvelutyökokemus vaihteli muutamasta kuukaudesta kymmeneen vuosiin. Haastateltavani työskentelivät pääkirjaston aikuistenosastolla, lasten- ja nuortenosastolla sekä musiikkiosastolla. Aineisto

koottiin hyödyntämällä teemahaastattelua. Lähetin etukäteen haastateltavilleni haastattelukysymykset, jotka olin jaotellut kolmeen teemaan:

- a) tietopalvelun työnkuva ja sen koettu merkitys tällä hetkellä
- b) millaisia muutoksia tietopalvelutyön työnkuvassa ja koetussa merkityksessä on tapahtunut työvuosien aikana
- c) millaisena tietopalvelutyön tulevaisuus lähivuosina nähdään

Kartoitin aluksi haastatteluissani, millaisia työtehtäviä ja sisältöjä tietopalvelutyöhön kuuluu. Haastateltavat kertoivat konkreettisista työtehtävistään sekä siitä, miten he kokevat oman työnsä merkityksen. Toisen teeman kysymykset käsittelevät tietopalvelutyössä tapahtuneita muutoksia verrattuna esimerkiksi aikaisempiin vuosiin, jolloin kirjastot eivät vielä olleet kovin teknologisoituneita eivätkä eri toiminnot olleet vielä siirtyneet verkkoon. Tästä näkökulmasta kartoitin kysymyksillä työnkuvan sisältöä, esimerkiksi muutoksia työtehtävissä, asiakaskunnassa, välineissä jne. Kolmannen teeman kysymykset käsittelevät tietopalveluammattilaisten näkemyksiä työtehtävien ja merkitysten muutoksista lähivuosina: miten tietopalvelutyö tulee muuttumaan vai pysykö se entisenlaisena? Mitä muutoksia tapahtuu esimerkiksi asiakaskunnassa ja työvälineissä tai tietopalvelutyön asemassa kirjastopalveluissa?

Seitsemän haastateltua vastasi kaikkien kolmen teeman kysymyksiin. Yksi henkilö jätti tietopalvelutyökokemuksensa vähäisyyden vuoksi vastaamatta muutoksia koskevan teeman kysymyksiin. Haastattelut nauhoitettiin. Lisäksi haastateltavilla oli mahdollisuus jälkikäteen kertoa mieleensä tulleita asioita sähköpostitse tai puhelimitse.

3.2.1. Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on monella tieteenalalla yleisesti käytetty aineiston keruumenetelmä. Teemahaastattelun tarkoituksena on tuottaa kokemukseen pohjautuvaa tietoa. Hirsjärvi ja Hurme (2001) määrittelevät haastattelun keskusteluksi, jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Haastattelu muistuttaa kirjoittajien mukaan keskustelua monessa suhteessa. Molempiin sisältyy kielellinen ja ei-kielellinen kommunikaatio, joiden avulla välittyvät ajatukset, asenteet, mielipiteet, tiedot ja tunteet. Haastattelu kuitenkin eroaa yhdessä olennaisessa suhteessa keskustelusta: haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siten ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 42.) Teemahaastattelu

ei tutkimusmuotona ole tiukasti sidottu kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimustapaan. Teemahaastattelussa oleellisinta on yksityiskohtaisten kysymysten sijaan se, että haastattelu etenee keskeisten teemojen varassa. Tämä vapauttaa pääosin haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen paremmin kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin sen, että merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. (emt. 47-48.)

Haastattelemisen on vuorovaikutustilanne, jolle ovat luonteenomaisia seuraavat piirteet:

- 1) Haastattelu on ennalta suunniteltu, haastattelija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen sekä käytännössä että teoriassa. Tavoitteena on, että haastattelija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeiltä alueilta
- 2) Haastattelu on haastattelijan alulle panema ja ohjaama
- 3) Haastattelija joutuu tavallisesti motivoimaan haastateltavaa ja ylläpitämään hänen motivaatiotaan
- 4) Haastattelija tuntee roolinsa, mutta haastateltava oppii sen haastattelun kuluessa
- 5) Haastateltavan on voitava luottaa siihen, että annettuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti (Hirsjärvi & Hurme 2001, 43).

Teemahaastattelussa on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Haastateltavat voivat vastata kysymyksiin vapaamuotoisesti omin sanoin. Teemahaastattelussa yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle luonteenomainen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta se ei ole täysin vapaa niin kuin syvähaastattelu. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47-48.)

Omaan tutkielmaani teemahaastattelu sopi hyvin, sillä halusin kerätä tietopalveluammattilaisten subjektiivisia kokemuksia työstä vapaamuotoisten haastattelujen avulla. Haastateltavillani oli tiedossa teemat sekä haastattelukysymykset, mutta kysymysten järjestyksestä voitiin poiketa ja haastateltavat saivat vapaasti kertoa myös sellaisista aiheista, joita en valmiissa haastattelukysymyksissä käsitellyt.

3.2.2. Haastatteluaineiston analyysi

Tutkielmani haastatteluaineiston analyysimenetelmänä on laadullinen sisällönanalyysi. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote sopii parhaiten teemahaastattelulla kerättyyn tutkimusaineistoon. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on se, että aineistossa tulee esille tutkimusongelman kannalta olennaiset piirteet. Tutkimusprosessille on tyypillistä se, että aineiston kerääminen, käsittely ja analyysi lomittuvat toisiinsa. Lisäksi aineistoa voi purkaa, täydentää ja siihen on mahdollista tehdä tarpeen mukaan muutoksia koko tutkimustyön ajan. Aineistolla ei siis ole tiettyjä rajoja, vaan se edustaa tutkimuskohteen olennaisia piirteitä. (Uusitalo 2001, 79-81.)

Sisällönanalyysin tarkoituksena on tuoda selkeyttä ja järjestystä aineistoon ja sitä voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Analyysivaihe koostuu monesta eri osavaiheesta. Sisällönanalyysissa aineisto puretaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. Aineistosta poimitaan tutkimuskysymysten kannalta oleellinen materiaali. Seuraavaksi aineisto on litteroitava eli kirjoitettava tekstiksi ymmärrettävään muotoon ja koodattava sen mukaan, mikä on itselle mielekkäintä tutkimuksen joustavan etenemisen kannalta. Tämän lisäksi aineisto on luokiteltava tai teemoiteltava ja lopuksi siitä on tehtävä yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-93.)

Työstin tutkimuskysymyksiäni kirjallisuuskatsauksen pohjalta ja muotoilin haastattelurungon (liite 2), jonka pohjalta haastattelut etenivät. Haastateltavat saivat haastattelurungon luettavakseen muutamaa viikkoa ennen haastattelua. Tällä uskoin helpottavani haastateltavien valmistautumista haastattelutilanteeseen. Litteroituani aineiston kirjalliseen muotoon aloin käydä tekstejä läpi tutkimuskysymysten asettamien teemojen kautta. Poimin materiaalista teemojen kannalta oleellisimmat osiot, jotka liittyivät tietopalvelutyön nykyiseen sisältöön ja työnkuvaan, työn sisällössä ja työnkuvassa tapahtuneisiin muutoksiin tai näkemyksiin tietopalvelutyön tulevaisuudesta.

4 TUTKIMUSTULOKSET

Haastatelluista seitsemän oli suorittanut ylemmän korkeakoulututkinnon sekä yksi alemman korkeakoulututkinnon. Haastatelluista kahdella oli pääaineena informaatiotutkimus (aikaisemmin tunnettu nimellä kirjastotiede ja informatiikka). Muita pääaineita haastatelluilla oli yleinen kirjallisuustiede, taidekasvatus, yleinen historia, Suomen historia sekä kasvatustiede. Kaikki haastatellut olivat suorittaneet kirjastonhoitajan ammattiin vaaditut informaatiotutkimuksen perus- ja aineopinnot. Sivuaineiden kirjo oli myös runsas: yleinen kirjallisuustiede, poliittinen historia, sosiologia, uskontotiede, musiikkitiede, tilastotiede, opettajan pedagogiset opinnot, yhteiskuntatiede, Suomen kieli, naistutkimus, museologia, taidehistoria. Suurin osa haastatelluista toi esiin sivuaineiden hyödyllisyyden tietopalveluammattissa; kaikista opiskelluista oppiaineista tai harrastusten kautta saadusta osaamisesta on hyötyä vastatessa asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Haastateltujen työkokemuksen pituus tietopalvelutehtävissä vaihteli vain muutamasta kuukaudesta 36 työvuoteen. Suuri osa haastatelluista oli aloittanut harjoittelijana ja tehnyt aluksi myös kirjastovirkailijan tehtäviä ennen tietopalvelutehtäviin siirtymistä.

Työtehtävät olivat tietopalvelutyössä hyvin samankaltaisia. Työntekijän ammattinimikkeestä riippuen vastuualueet ja niin kutsutut sisätyöt, eli muualla kuin asiakaspalvelussa tehtävät työt, vaihtelivat. Tietopalvelupisteessä vastattiin asiakkaiden esittämiin kysymyksiin kirjastossa, puhelimitse tai sähköpostitse. Tietopalvelussa vastattiin myös Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalvelun kautta tulleisiin, omalle kirjastolle suunnattuihin kysymyksiin. Asiakaspalvelun lisäksi työpisteessä saatettiin tehdä omia paperitöitä. Kirjastonhoitajan työtehtäviin muualla kuin asiakaspalvelupisteessä kuuluvat mm. kokoelmatyö (aineiston hankinta, poisto ja siirto), valikoimaluetteloiden laadinta, internetsivujen päivitys, kirjanäyttelyiden kokoaminen, avoimen käyttäjäkoulutuksen sekä kirjastonkäytön opetuksen suunnittelu ja toteutus. Lisäksi musiikkiosastolla kirjastonhoitajan tehtäviin kuuluu musiikkiaineiston luettelointityö, lasten- ja nuortenosastolla tehdään tarkentavaa luettelointia. Informaatikoilla oli pääasiallinen vastuu verkkopalveluista sekä kouluyhteistyöstä.

4.1. Tietopalvelun nykyinen työnkuva

Pyrin haastatteluissani selvittämään yleisen kirjaston tietopalvelutyön sisältöä ja sitä, millaisena työn sisältö ja merkitys koetaan. Kysyin haastateltaviltani tietopalvelutyön määritelmästä: mitä luetaan tai ei lueta kuuluvaksi tietopalvelutehtäviin ja eroaako tietopalvelu määritelmänä neuvonnasta. Kysyin myös tietopalvelutyön tehtävistä ja vastuualueista, asiakkaista ja erityisryhmistä, asiakkaan omatoimisen tiedonhaun tukemisesta tietopalvelussa sekä työssä käytettävistä välineistä ja tietokannoista. Lisäksi kartoitin tietopalveluammattilaisten kokemuksia työssä onnistumisesta ja vaativista tietopalvelutehtävistä sekä koulutuksen riittävydestä ja lisäkoulutuksen tarpeesta.

4.1.1. Tietopalvelun käsitteen määrittely ja työnkuva

Tietopalvelun käsitteen yksiselitteinen määrittelemine on vaikeaa, sillä tietopalvelutehtävien rajaaminen esimerkiksi tietopalvelun ja neuvonnan välillä on epäselvää. Haastatteluista nousi esille kuitenkin muutama tärkeä tietopalvelua määrittävä tekijä. Useimmat haastatelluista mainitsivat asiakkaan ilmaiseman tiedontarpeen ja kahdenvälisen asiakaspalvelutilanteen. Tietopalvelutilanne syntyy, kun asiakas lähestyy tietopalveluammattilaista toiveenaan saada vastaus omasta tiedontarpeestaan syntyneeseen kysymykseen.

Tietenkin pitää olla tavallaan tiedontarve, et se ei oo tietopalvelua et minä menen ja sanon et hylly on tuolla jne. Musta tietopalvelu ymmärretään yleisten kirjastojen puolella joskus hiukan liian laveasti.

Suurin osa vastaajista nimesi tietopalvelun ja neuvonnan väliseksi eroksi asiakkaan tiedontarpeen sellaisella alueella, jolla tietopalveluammattilainen voi hyödyntää omaa koulutustaan ja erilaisia tietokantoja vastauksen selvittämiseksi. Neuvontana nähtiin esimerkiksi kirjaston toimintoja koskevat kysymykset tai tietyn hyllypaikan osoittaminen. Toisaalta asiakkaiden ajateltiin mieltävän koko tietopalvelutoiminnan yhtenä käsitteenä, toisin sanoen tekemättä juuri eroa tietopalvelun ja neuvonnan käsitteiden välille. Myös kirjastossa puhuttiin aikaisemmin tietopalvelusta neuvontana, mutta nykyisin käytetty termi on tietopalvelu. Muutama haastatelluista mielsi suurimman osan asiakkaiden heille esittämistä kysymyksistä tietopalveluksi, tekemättä eroa kysymyksen vaativuuden suhteen. Tällöin tärkeimpänä määritelmänä tietopalvelulle käytettiin asiakaspalvelua. Laajemmin ajateltuna tietopalvelua voi olla myös kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus,

mutta erityisen tietopalvelutilanteen luo kahdenvälisyys tietopalveluammattilaisen ja yksittäisen asiakkaan välillä. Myös asiakkaiden informoiminen kirjaston tarjoamista tietolähteistä ja -välineistä nähtiin osana tietopalvelun laajaa tehtäväkenttää.

Vaatimukset ja ohjeet tietopalvelutehtäviin antavat kirjastolaki (1998) sekä Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 (2009). Näiden pohjalta eräs haastatelluista määritteli tietopalvelun sisältävän sen, että ohjaa, opastaa, kouluttautuu, järjestää koulutusta, hallitsee kokoelman sekä sen paikannuksen, missä aineisto sijaitsee. Toisaalta osa haastatelluista korosti ajattelevansa koko työkenttäänsä tietopalveluna. Aineiston hankinnan ja järjestämisen ajateltiin palvelevan asiakkaan tiedontarpeita ja olevan sitä kautta osa tietopalvelua. Myös kollegiaalinen tiedonvaihto nähtiin eräänlaisena tietopalveluna. Eräs haastatelluista korosti lisäksi luettelointityön merkitystä tietopalvelutehtävissä. Hänen mielestä tietopalvelutyön onnistuminen lähtee jo siitä, että aineisto saadaan luokiteltua ja asiasanoitettua siten, että se palvelee mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita ja tiedonhakukäytäntöjä. Tärkeää on ymmärtää, mitä ja miten asiakas tietokannasta hakee ja suunnitella kohteet nämä huomioiden. Tässä onnistuminen vaatii asiakkaan kuuntelemista myös tietopalvelutehtävissä.

En mä koe, et se [tietopalvelu] olis mitenkään erillinen osa tästä kirjastotyöstä, et kun nää kaikki kuitenkin tekemiset tavallaan liittyy niin oleellisesti yhteen, et ei olis toista jos ei ois toista. - - - siinä ois aika tyhjän päällä jos ei myöskin tekis tätä taustayötä ja olis jollain tavoin perehtynyt, tai kokonaiskuva tästä kirjastosta itsestään ois. Jos se ois jotenkin rajoittunut. Niin mä ajattelen et näitten vuosien aikana on kertynyt sellanen kokonaispaketti ja sitä voi hyödyntää kaikessa tässä kirjastotyössä. Että se erillinen tietopalvelu, se ei oo musta mikään yks oma itsensä, että se aina tarvii näitä toisia töitä tueksensa.

Työnkuva tietopalvelussa sisältää asiakaspalvelutehtävät, eli asiakkaiden esittämiin kysymyksiin vastaamisen fyysisesti kirjastossa sekä puhelimitse tai sähköpostitse tapahtuvat kyselyt. Asiakkaiden esittämiin kysymyksiin pyrittiin vastaamaan saman tien, mutta jos aihepiiri oli kovin laaja tai tietoa ei löytynyt heti, siirryttiin nk. laajaan tai pitkään tiedonhakuun. Tällöin asiakkaan yhteystiedot kirjoitettiin muistiin ja asiaan luvattiin palata, kun aineistoa on löytynyt.

Työntekijöillä ei ole tietopalvelussa erillisiä vastuualueita, vaan kaikki hoitavat samoja tehtäviä ja vastaavat kaikentyyppisiin kysymyksiin. Erikoistuminen tiettyihin osaamisalueisiin tulevaisuudessa nähtiin kiinnostavana kehityksenä erityisesti erityisosastoilla (esim. musiikki), sillä koko kentän laaja hallitseminen nähtiin vaativana tehtävänä. Omasta harrastaneisuudesta nähtiin olevan hyötyä ja kollegiaalista tukea hyödynnettiin erikoisosaamisalueilla. Erityisosastoilla osallistuminen luettelointi- ja asiasanoitustyöhön koettiin tärkeäksi ja omaa ammattitaitoa ylläpitäväksi ja kehittäväksi elementiksi.

--- ja sitten samat ihmiset jotka tekevät dokumentaatiota [luettelointi, asiasanoitus] ovat myös tiedonhaussa, näillä on siis sellanen elimellinen suhde sen tiedonhaun ja tiedon tallennuksen välillä. Tiedetään mitä sinne on tallennettu ja toisaalta me tiedetään sitten siinä hakutilanteessa, mitä me voidaan sieltä yksinkertaisesti löytää, eikä yritetäkään mitään muuta kuin mitä siellä voi olla.

Suurin osa haastatelluista koki tietopalvelun merkityksen oleelliseksi osaksi kirjaston perustehtäviä. Tietopalvelu koettiin vähintään yhtä tärkeäksi toiminnoksi lainaus- ja palautustoimintojen kanssa. Automatisoinnin myötä tärkeäksi ajateltiin kuitenkin ne ihmiskontaktit, joita asiakkaan ja kirjastoammattilaisen välille syntyy. Tietopalvelu voidaan nähdä paikkana, jossa asiakas saa kontaktin kirjaston henkilökuntaan. Tiedonhaun opetus koettiin tärkeänä osana tietopalvelua, sillä sähköisen asioinnin lisääntyessä kirjaston tärkeä tehtävä on mahdollistaa kansalaisille pääsy internetiin ja siellä asioiminen.

Kyllähän se vaatii aina tueksensa nää, tai rinnakkain, ei ne varsinaisesti oo edes tuki, toinen on toisensa tuki. Oli miten päin tahansa, ne on rinnakkaisia toimintoja. Ei vois...et joku kun puhutaan meilläkin, et tukipalveluja ja joitain muita palveluja, mut eihän nää tavallaan oo toistensa tukipalveluja siinä mielessä et ne on rinnakkaisia, tai kumpaakaan ei olisi ilman toista.

4.1.2. Tietopalvelun asiakasryhmät ja tietopalvelussa esitetyt kysymystyyppit

Yleisen kirjaston asiakasryhmät ovat monipuolisia ja kirjastossa käyvät kaikenlaiset ihmiset ammattitauasta tai iästä riippumatta. Joukossa on lapsia ja nuoria, koululaisia ja opiskelijoita, eri alojen ammattilaisia, eläkeläisiä. Musiikkiosastolla oma asiakasryhmänsä ovat musiikin ammattilaiset ja harrastajat, lasten- ja nuortenosastolla nuorten käyttäjien lisäksi esimerkiksi opettajaopiskelijat, jotka tarvitsevat opetusmateriaalia. Haastatteluja tehtäessä keväällä 2010 Jyväskylän kaupunginkirjastossa erityisesti lisääntyneinä

asiakasryhminä nähtiin ikääntyneet ja ulkomaalaistaustaiset asiakkaat. Vastaavasti nuorten määrän nähtiin vähentyneen kirjaston käyttäjinä viime vuosina. Ikääntyvät asiakkaat tarvitsevat erityisesti tiedonhaun ohjausta. He hakeutuvat helpommin tietopalveluun ja ovat lisäksi näkyvä ryhmä kaikille avoimessa käyttäjäkoulutuksessa. Ulkomaalaistaustaiset asiakkaat tarvitsevat kieltenopiskeluun liittyvää materiaalia ja henkilökohtaisen palvelun merkitys korostuu. Usein kielimuuri asettaa omia vaatimuksiaan tietopalvelutapahtumaan.

Yleisen kirjaston tietopalvelussa esitetään kysymyksiä hyvin laajalta aihealueelta ja kysymysten vaativuuden taso vaihtelee. Hyvin paljon esitetään aineiston saatavuuteen ja paikantamiseen liittyviä kysymyksiä ja kysytään tiettyyn aihepiiriin liittyvää kirjallisuutta (mm. koululaiset ja opiskelijat tutkielma-aiheineen), kieltenopiskeluun sekä matkailuun liittyvää materiaalia. Tietopalvelukysymyksiin vastaamiseen käytettävä aika vaihtelee kysymystyypistä riippuen. On helppoja, nopean vastauksen kysymyksiä (*ready reference*), jolloin asiakas saa melkein saman tien vastauksen siihen, löytyykö kirja kirjastosta ja missä hyllyssä se sijaitsee. Laajemmat aihepiirikysymykset (*research reference*) vaativat jo pidemmän työskentelyn ja asiakkaalle annetaan lähdeviitteitä, mistä teoksista aihepiiriä koskevaa tietoa löytyy. Toisaalta jokin spesifi kysymys tietystä aihealueesta saattaa vaatia pidemmän työskentelyn vastauksen selvittämiseksi. Tällainen tietopalvelutehtävä vaatii usein laajempaa asiakkaan haastattelua (*reference interview*) tämän todellisesta tiedontarpeesta. On tärkeää kartoittaa myös asiakkaan oman tiedonhaun osaamisen taso. Tietopalvelutapahtumassa pyritään asiakasta haastattelemaan saamaan selville, kuinka tietoinen asiakas on kirjaston luokittelujärjestelmästä ja hyllyjärjestyksestä ja löytääkö tämä hakemansa tiedon tai teoksen ilman tietopalvelijan avustusta.

4.1.3. Tietopalvelutyön välineet, tietolähteet ja virtuaalinen tietopalvelu

Tietopalvelutehtävissä tärkeimmäksi välineeksi nähtiin Jyväskylän kaupunginkirjaston oma tietokanta (haastatteluhetkellä Pallas Pro), sillä merkittävä osa esitetyistä tietopalvelukysymyksistä kohdistui oman tietokannan aineistoihin. Jyväskylän muiden kirjastojen tietokannat (JYKDOK Jyväskylän yliopiston kirjastossa sekä JaNet Jyväskylän ammattikorkeakoulussa) nähtiin tärkeinä niissä tapauksissa, kun asiakkaan etsimää aineistoa ei omasta kirjastosta löytenyt. Artikkelitietokannoista suosituimpia olivat ALEKSI ja ARTO. Maksullisista tietokannoista mainittiin ainakin Keski-suomalaisen ja Helsingin Sanomien arkistot sekä Rakennustietokortisto (RT-kortisto). Asiakkaille avoimista

hakutietokannoista esille nousivat Frank, Nelli, Linda, Fennica sekä YKL. Erikoistietokannoista käytetyimpiä olivat lääketieteeseen, maantieteeseen, kirjallisuuteen sekä tilastoihin liittyvät tietokannat. Populäärimmistä tietolähteistä nousivat esille Google, Wikipedia sekä IMDb-elokuvatietokanta. Musiikkitietopalvelussa käytettiin paljon erilaisia tietokantoja kuten musiikin hakuteossivusto Grove Music Online, taideyliopistojen aineistotietokanta Arsca, äänitetietokanta Fono, Suomen kansallisdiskografia ja nuottiaineiston kansallisbibliografia Viola, Musiikkikirjastojen julkaisusivu (<http://www.kaapeli.fi/~musakir/netfront.htm>). Perinteisiä painettuja lähteitä käytettiin harvemmin, mutta erityisesti erilaiset kokoelmaluettelot olivat suosittuja. Myös lasten- ja nuortenosaston tietopalvelussa hyödynnettiin erityisesti lastenkirjastotyötä varten koottuja tietokantoja.

Virtuaalinen tietopalvelu tapahtuu Jyväskylän kaupunginkirjastossa pääosin Kysy kirjastonhoitajalta -tietopalvelun kautta. Sitä kautta ohjautuvat Keski-Suomen aluetta koskevat kyselyt. Näitä kysymyksiä saapui haastateltavien mukaan muutamia viikossa. Lisäksi Jyväskylän kaupunginkirjasto osallistui chat-kokeiluun, jossa asiakas sai lähettää kysymyksensä suoraan reaaliaikaisesti tietopalveluun ja kysymykseen pyrittiin vastaamaan mahdollisimman nopeasti. Kokeilua ei juurikaan mainostettu ja kysymyksiä saapui chatin kautta melko vähän. Yleisesti chat-toiminta koettiin kirjastojen nykytehtäviin vahvasti kuuluvana osa-alueena. Tällainen toiminta tavoittaa kaikki internetiä käyttävät ihmiset ja mahdollisesti madaltaa kynnystä lähestyä tietopalveluammattilaista. Eräs haastatelluista koki tällaisessa tietopalvelussa kuitenkin vaativaksi ajatuksen sen kiireellisyydestä; asiakas mahdollisesti odottaa vastauksen tulevan välittömästi, vaikka vastauksen hakemiseen pitäisikin käyttää useampia tietokantoja.

4.1.4. Omatoimisen tiedonhaun tukeminen

Omatoimisen tiedonhaun tukemisella tarkoitan sitä ohjausta ja opastusta, jota tietopalveluammattilainen asiakkaalle tietopalvelutilanteessa antaa tukeakseen asiakkaan omia tiedonhakutaitoja. Asiakasta voidaan opastaa tietokannan käyttöön kertomalla sen rakenteesta ja toimintatavoista. Asiakkaalle voidaan selittää myös kirjaston käyttämää asiasanoitus- ja luokitusysteemiä, jotta tämä osaa hakea oikeanlaisilla hakutermeillä tai löytää kirjan hyllystä. Omatoimista tiedonhaun tukemista ovat myös tiedonhaun ja kirjastonkäytön opetustilaisuudet sekä avoin käyttäjäkoulutus, joita järjestetään ryhmille.

Tämäntyyppinen koulutus sai alkunsa projektirahoituksella järjestetystä sähköisen asioinnin klinikasta, joka osoittautui asiakkaiden keskuudessa hyvin suosituksi. Sittemmin avoimia käyttäjäkoulutustilaisuuksia on järjestetty noin 20 vuodessa ja asiakkaat toivoisivat niitä olevan enemmän. Koulutuksen sisällöt suunnittelee yleensä pedagoginen informaattikko ja koulutusta antavat kaikki kirjastonhoitajat ja informaattikot.

Suurin osa haastatelluista kertoi yrittävänsä ohjata asiakasta omatoimisuuteen tiedonhaussa kertomalla, mistä ja millä tavoin lähtee asiakkaan tarvitsemaa tietoa hakemaan. Jyväskylän kaupunginkirjastossa on käytössä näytöt, joista toinen näkyy koko ajan asiakkaalle ja josta tämä voi seurata tietopalveluammattilaisen tekemiä hakuja. Moni hyödyntää tilaisuuden avaamalla näytölle asiakkaiden käytössä olevan tietokannan ja selostamalla tietokannan rakennetta ja käytettyjä hakutermejä suorittaessaan hakuja. Jos asiakas saapuu pitkän teoslistan kanssa, häntä pyritään ohjata hakemaan teoksia itsenäisesti kirjaston tietokannasta näyttämällä yksi tai useampi haku. Haastatellut korostivat, että asiakkaan omatoimiseen tiedonhakuun ohjaamiseen vaikuttavat kuitenkin aina asiakkaan tiedonhaun taidot ja kiinnostus itsenäiseen tiedonhakuun. Osa asiakkaista ilmaisee selvästi olevansa kiireisiä ja haluavansa tiedon heti, toiset taas ilmaisevat haluttomuutensa itsenäiseen tietokannan käyttöön. Tässäkin kohdin tietopalveluammattilaisen tärkeä tehtävä on kuunnella ja tulkita asiakasta ja tämän tiedontarvetta.

Joskus on asiakas, joka ei halua yhtään tietää, et mitä mä teen et silloin pitää olla niin kun korvat höröllä ja aistit valppaina, et sitten ei selitä liikaa. Joku vaan haluaa äkkiä sen tiedon ja silloin ei voi selittää liikaa.

4.1.5. Työtehtävien vaativuus ja työssä onnistumisen kokemukset

Työtehtävien vaativuutta kartoitettaessa kävi ilmi, että vaativia työtehtäviä oli hyvin monenlaisia. Vaativuuteen vaikuttivat mm. tietopalveluammattilaisen oma työkokemus, asiakaspalvelutilanteen luonne, kysymyksen laajuus tai yksityiskohtaisuus. Vaativaksi koettiin myös asiakaspalvelutilanteet, joissa oli läsnä kiire joko tietopalveluammattilaisen tai asiakkaan puolesta. Eräs haastatelluista mainitsi haastavaksi tietoteknisten laitteiden ja järjestelmien käytön opettelun. Toisaalta suurin osa haastatelluista katsoi järjestelmien käytön vaativuuden olevan suoraan yhteydessä siihen, kuinka usein esimerkiksi tiettyä tietokantaa työssään käyttää. Haastatellut toivat esiin tässäkin ajankäytön problematiikan: uusiin järjestelmiin ja tietokantoihin pitäisi olla riittävästi perehtymisaikaa, sillä asiakkaan

edessä niiden käytön harjoittelu ei tuntunut sopivalta. Oman vaativuuden tehtäviin toivat liian laajat aihepiirihaut ja toisaalta taas liian spesifit ja yksityiskohtaiset haut. Liian yksityiskohtaisissa hauissa on mahdollista, ettei aihepiiristä ole olemassa valmista kirjaa, joten tieto on kerättävä useammasta lähteestä. Usein asiakkaalla saattaa olla hyvin laaja ja täsmentymätön aihepiiri, eikä asiakas itsekään ole täysin varma, millaista tietoa hän aihepiiristään haluaa. Tässä vaiheessa on tärkeää haastatella asiakasta ja saada mahdollisimman paljon selville asiakkaan täsmällisemmistä toiveista. Myös asiakaspalvelutilanne itsessään voi olla vaativa ja keskinäinen kommunikointi epäonnistua.

Tärkeä merkitys tietopalvelutyössä onnistumisessa on myös tietopalveluammattilaisen oma harrastuneisuus ja eri alojen monipuolinen tuntemus. Jos tietopalveluammattilaisella ei ole omaa tietämystä asiakkaan aihepiiristä, tarkentavien jatkokysymysten esittäminen saattoi tuntua hankalalta. Useissa tilanteissa hyödynnettiin kuitenkin kollegan mahdollista erityisosaamista. Kysymysten vaativuus nähtiin kuitenkin myös voimavarana omassa työssä jaksamiselle ja omaa ammattitaitoa ylläpitävänä tekijänä.

Mitä vaativampi kysymys, niin sitä kivempaan se on. Ehkä vaativinta on ne tylsät kysymykset, jotka on aina samoja, koska ne tekee siitä omasta päivästä yksityiskohtaisemman. Siis totta kai kun sitä mennään jossakin oman osaamisen rajoilla, niin onhan se vaativaa silloin jos kysytään sellasta mikä on tosi... sit sellanen, joka vaatii sellasta omaa... tuntemusta, sellasta laveempaa.

Vaativaksi koettiin myös kirjallisuuden tai musiikkiaineiston suosittelu, sillä ihmisten mieltymykset ja mielipiteet asioista vaihtelevat hyvin paljon. Aina ei päästä yhteisymmärrykseen siitä, millaista lukukokemusta tai tunnetilaa asiakas tavoittelee.

Tai sitten joku tällöinen tosi tarkka juttu, joku kysyy et nyt pitäis löytää joku tietty tekstinpätkä jostain tietystä kirjasta, mikä on joku ikivanha. Ehkä silloin kun alotti tässä, ni tuntui et jostain kertomakirjallisuudesta kysymykset oli aika hankalia, et jos joku haluaa tietää jostain tietystä kirjailijasta jotain tai samantyyppistä. Se nyt on ehkä sitten tullut tässä, kun on ollut töissä, niin kuvittelis et jotain pystyis aina sanomaan kuitenkin.

Tärkeimmäksi tietopalvelutilanteessa koettiin se, että on aikaa ja osaamista kuunnella asiakasta ja saada selville se, millainen tiedontarve asiakkaalla todella on. Asiakkaan pystyessä itse hahmottamaan tiedontarpeensa myös tietopalveluammattilainen kykenee

tekemään tarkentavia kysymyksiä, pääsemään oikeiden tietolähteiden luokse ja tarjoamaan asiakkaalle juuri tämän tiedontarpeeseen sopivaa aineistoa.

Sehän on tässä tietopalvelussa yleensäkin vaativinta, että kykenee samalla antamaan asiakkaalle taikka tarjoamaan hänelle aineistoja tarjoamatta väärää aineistoa. Et se olis mahdollisimman validia siihen hänen tarpeeseensa nähden.

Työssä onnistumisen kokemukset olivat hyvin yksilöllisiä ja lähtivät sekä oman että asiakkaan tunnetilan arvioinnista. Useimmiten kokemukset omasta onnistumisesta lähtivät tunteesta, että asiakkaalle oli löydetty tämän tiedontarvetta tyydyttävää aineistoa. Asiakkaiden antamat suulliset palautteet palvelun onnistumisesta olivat harvinaisia, mutta esimerkiksi kirjallisissa asiakaspalautteissa tietopalvelua koskevat palautteet olivat suurimmaksi osaksi myönteisiä. Toisaalta eräs haastatelluista epäili sitä, kuinka usein palveluun tyytymättömät asiakkaat vaivautuvat jättämään kirjallista palautetta. Myönteiseksi asiakaspalautteeksi saatettiin kokea myös se, että asiakas kiittää tietopalveluammattilaista ja lähtee kirjastosta mukanaan tietopalvelutilanteessa löydetty aineisto.

Työssä onnistumiseksi koettiin myös, jos asiakkaalle oli tarjottavana aikaa ja tietopalvelutehtävää voitiin suorittaa rauhassa. Painetta loivat kiire ja muiden asiakkaiden odotus tai toisaalta myös tilanne, jossa laajaa tietopalvelutehtävää suoritettiin puhelimitse.

Sen [työssä onnistumisen] huomaa siitä, että asiakkaat kiittää hyvästä palvelusta taikka sitten itse saa sisäisen palkkion siitä, että näkee, että vaikka asiakas ei käytä runsaasti mitään kiittäviä sanoja, niin se lähtee tyytyväisenä kirjapinon kanssa pois. Ja sitten sitä onnistumista voi kokea sillä tavalla että aluks ei meinaa löytää mitään, mutta jos muutetaankin se tiedonhaku pitkäksi tiedonhauks, sitten kun on aikaa, niin huomaa että onnistu joka tapauksessa löytämään lähteitä sille asiakkaalle.

4.1.6. Koulutuksen riittävyys ja lisäkoulutus sekä työkokemuksen tuoma osaaminen

Kunnallisen kirjaston henkilökunnan koulutuksesta säädetään kirjastolaissa (1998, lisäasetus 2009) seuraavasti:

Kunnan kirjastolaitoksen henkilöstöstä vähintään 70 prosentilla tulee olla:

1) yliopistossa suoritettu korkeakoulututkinto, johon sisältyvät tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 60 opintopisteen laajuiset korkeakoulutasoiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot;

2) ammattikorkeakoulussa suoritettu korkeakoulututkinto, johon sisältyvät tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 60 opintopisteen laajuiset korkeakoulutasoiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot;

3) ammatillinen perustutkinto, johon sisältyvät tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 35 opintoviikon laajuiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot; taikka

4) tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto.

Kunnan kirjastolaitoksen henkilöstöstä vähintään 45 prosentilla tulee olla 1 momentin 1 tai 2 kohdassa tarkoitettu koulutus.

Kunnan kirjastolaitosta taikka yhtä tai useampaa toimipistettä johtavalta vaaditaan virkaan tai tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyvät tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 60 opintopisteen tai 35 opintoviikon laajuiset korkeakoulutasoiset kirjasto- ja informaatioalan opinnot (Kirjastolaki 1998, 2009).

Kaikilla haastateltavillani oli kirjastolaissa tarkoitettu pätevyys toimia tietopalvelutehtävissä. Kaikki olivat suorittaneet korkeakoulututkinnon lisäksi kokonaan tai osittain vaaditut informaatiotutkimuksen opinnot. Kysyin haastatteluissa, millaisena he kokivat erityisesti informaatiotutkimuksen alan koulutuksen riittävyden työssään ja millaisena he kokivat lisäkoulutuksen järjestämisen tarpeellisuuden.

Kaikki haastateltavistani totesivat, että suurin oppi omaan työhön on tullut työkokemuksen kautta. Informaatiotutkimuksen opinnoilta kaivattiin käytännönläheisempää otetta ja sitä, että opinnot olisivat tiiviimmin sidottuja työelämään. Toisaalta esimerkiksi tietokantojen todettiin muuttuvan jatkuvasti, joten niiden sisältöjen ja käyttötapojen koulutusta yliopistotasolla pidettiin turhana. Eräs haastateltavista totesi kaivanneensa työkokemuksen tuomaa sisällönymmärrystä aloittaessaan informaatiotutkimuksen opintonsa. Tästä näkökulmasta ajateltuna esimerkiksi työharjoittelu olisi hyvä järjestää jo ensimmäisen opiskeluvuoden jälkeen, jotta teoreettinen opiskelu saataisiin nivottua yhteen käytännön työelämän taitojen kanssa. Toinen haastateltu kertoi informaatiotutkimuksen opintojen jättäneen kovin pinnallisen käsityksen asioista, jotka tulivat myöhemmin työelämässä esille.

Kun mä opiskelin yliopistossa, niin tuntui siltä että yliopisto-opetus on teoreettista koulutusta ja kun tulin sitten tänne niin huomasin, että työtehtäviin mut perehdytti kuitenkin mun kollega tai esimies. Kun mä sitä sitten jälkeenpäin vähän itekseni hämmästelin, niin oon ajatellut että mahdollisesti esimerkiks ammattikorkeakoulun koulutus saattais olla lähempänä sitä käytäntöä, mitä tää käytännön työ täällä sit tulee olemaan.

Kuitenkin informaatiotutkimuksen opintojen nähtiin kokonaisuudessaan antaneen hyvän perustan työssä selviytymiselle. Erityisesti kiitettiin tietokantojen ja tiedonhakumenetelmien sekä luetteloinnin koulutusta. Jyväskylän kaupunginkirjastossa luettelointi on keskitetty omalle osastolleen.

Vaikee tässä työssä oli varmaan ilman informaatiotutkimuksen opintoja olla, et kyllä se sieltä tuli just se pohja semmoseen... tiedontarpeen arviointiin, sen muokkaamiseen ja millä lailla mä lähdän tästä hakemaan. Mitä tekniikoita käytän, mitä lähteitä. Semmosen kokonaisuuden hahmottaminen on erittäin tärkeitä.

Informaatiotutkimuksen opetus on ollut hyvin erilaista silloin, kun pisimmän työkokemuksen omaavat haastateltavani olivat sitä opiskelleet. Koulutuksen rakenne uudistuu ja elää jatkuvasti, joten haastateltavat olivat saaneet hyvin erilaisen lähtökohdan kirjastoalan koulutukselle. Pisimmän työuran kirjastoammattilaiset korostivat, ettei heidän teoreettinen koulutuksensa välttämättä vastaa nykypäivän vaatimuksia, mutta pitkän työkokemuksensa kautta he ovat saaneet sellaista osaamista, mikä esimerkiksi kirjastoalalle vastavalmistuneelta puuttuu. Omalla aktiivisuudella itsensä jatkuvaan ammatilliseen kehittämiseen oli suuri merkitys.

Mä olen ihan karkeana arviona jossain yhteyksissä esittänyt, että kun tulee valmis kirjastonhoitaja, niin sillä menee vuoden verran et se pärjää hyvin tietopalvelussa. Ja pärjää hyvin luetteloinnissakin sen jälkeen jos on oppivainen ihminen. Ja semmonen, jolla on oikea asenne.

Informaatiotutkimuksen opinnoilta kaivattiin työelämäläheisyyden lisäksi selkeämpää kouluttamista asiakaspalvelutilanteisiin sekä esiintymisvalmiuden lisäämistä. Myös tietynlainen pedagoginen osaaminen kirjastotyössä lisääntyy jatkuvasti mm. kirjastonkäytön- ja tiedonhaunopetusten muodossa. Koulutukseen kaivattiin myös erikoistumismahdollisuutta selkeämmin esimerkiksi musiikkikirjasto- tai lasten- ja nuortenkirjastotyöhön.

Jyväskylän kaupunginkirjastossa järjestetään paljon sekä talon sisäistä että ulkoista koulutusta. Talon sisällä esimerkiksi informaattikko kouluttaa muut työntekijät uusien tietokantojen tai tietolähteiden käyttöön. Myös kaunokirjallisuutta vinkattiin henkilökunnan keskuudessa. Haastateltavat kokivat voivansa osallistua vapaasti erilaisiin koulutustilaisuuksiin oman kiinnostuksensa mukaisesti. Koulutusta järjestettiin sekä

erilaisista tietokannoista, asiakaspalvelusta että kaunokirjallisuuden sisällöistä. Koulutusta ja opastusta sai myös, mikäli koki tarvitsevansa kertausta esimerkiksi jonkin tietokannan käytössä. Myös lisäkoulutuksen yhteydessä osa haastateltavista toivoi erityiskoulutusta esimerkiksi musiikkikirjasto- tai lasten- ja nuortenkirjastotyöhön.

Kaunokirjallisuuden koulutusta toivottiin erityisesti klassikkoteosten ja nykykirjallisuuden kentältä. Tietopalvelutyössä ei riitä, että uudet kirjailijat ja teokset ovat tuttuja vain nimeltä, vaan myös kaunokirjallisuuden sisältöjen osaaminen koettiin tärkeäksi. Eräs haastatelluista koki tärkeäksi, että työntekijät voisivat enemmän kouluttautua ja sitä kautta osallistua myös toistensa työkäytäntöihin. Osa kirjastonhoitajista tekikin vuoroja toisella osastolla ja olivat erityisen tyytyväisiä vaativiin tehtäviin, joita toisella osastolla tietopalvelussa oli tarjolla. Osa haastateltavista mainitsi ajanpuutteen haittaavan lisäkouluttautumista, sillä usein koulutukseen osallistuminen vei aikaa omilta sisätöiltä.

4.2. Tietopalvelun sisällön ja työnkuvan muutokset työuran aikana

Tietopalvelutyö ei ole pysynyt muuttumattomana vaan muutoksia on tapahtunut sekä työtehtävissä, työvälaineissä, tietolähteissä että asiakaskunnassa. Kysyin haastateltavilta, mitkä ovat olleet suurimpia muutoksia heidän työvuosiensa aikana. Kysyin, onko muutoksia tapahtunut työtehtävissä, työnkuvassa, tietopalvelua käyttävissä asiakkaissa tai heidän esittämässään kysymyksissä. Kysyin myös, onko asiakkaiden omatoimisen tiedonhaun ohjaamisessa tapahtunut muutoksia. Lisäksi selvitin, miten haastatellut kokevat työnsä vaativuuden muutokset. Kaikki haastateltavat, jotka olivat olleet työssään 1980-luvulla, jolloin ensimmäiset atk-laitteet tulivat kirjastoihin, kokivat tämän suurimpana muutoksena työurallaan. Atk-laitteet mullistivat erityisesti tiedonhaun käytännöt. Asiakasryhmien painotuksissa ja asiakkaiden tiedonhaun osaamisessa on tapahtunut muutoksia. Kirjastonkäytön lisäksi on alettu järjestää erilaisia tiedonhaunkoulutustilaisuuksia sekä kaikille avointa käyttäjäkoulutusta erilaisista aiheista kuten ensin internetistä ja myöhemmin esimerkiksi sosiaalisen median sisällöistä. Muutoksia on tapahtunut myös kirjastonhoitajan työnkuvassa, sillä tiedonlähteiden kehittyessä on omaksuttava uusien työvälaineiden lisäksi myös uusia tiedonhakatapoja ja tietolähteitä. Uusia työtehtäviä on tullut esimerkiksi kuntaliitosten yhteydessä sekä virtuaalisen tietopalvelun lisääntyessä. Lähteet ja järjestelmät päivittyvät jatkuvasti.

Tietopalvelutyössä tulee olla tietoinen uusista lähteistä ja erilaisista pinnalla olevista aihepiireistä, jotka vaikuttavat asiakkaiden tiedonhakukäyttäytymiseen.

4.2.1. Muutokset asiakasryhmissä ja tietopalvelussa esitetyissä kysymystyypeissä

Yleisessä kirjastossa asiakaskunta on aina ollut kirjavaa ja asiakaskunnan koostumuksessa tapahtuneet muutokset ovat olleet hitaita. Usea haastateltu mainitsi kuitenkin ikääntyneiden ja maahanmuuttajien käyttävän tietopalvelua aikaisempaa enemmän. Ikääntyneet eivät välttämättä tunne tietokantojen käyttömahdollisuuksia yhtä hyvin kuin nuoremmat kirjastonkäyttäjät. Maahanmuuttajilla taas usein kielitaito asetti omat esteensä omatoimiseen tiedonhankintaan. Eräs haastatelluista linjasi tietopalvelua aina käyttävän sellaiset ryhmät, joille omatoiminen tietokoneiden tai tietolähteiden käyttö on vaikeaa. Yleisesti asiakkaiden nähtiin kehittyneen omatoimisina tiedonhankkijoina ja kirjaston tarjoamia tietokantoja käytettiin runsaasti.

Erityisosastoista musiikkiosastolla nähtiin nuorten miesten tietopalvelun käytön vähentyneen, vaikka aikaisemmin juuri he käyttivät musiikkikirjaston palveluita eniten. Syyksi arveltiin internetissä olevien musiikkikirjastojen sekä Spotifyn kaltaisten musiikkipalveluiden helppoa saatavuutta. Musiikkiosastolla käyttäjien väheneminen näkyy muita osastoja selvemmin, sillä musiikkiaineisto on nykyään juuri internetin kautta aikaisempaa helpommin saatavilla. Lasten- ja nuortenosastolla päiväkotijäsen- ja koululaisryhmien vierailujen kerrottiin vähentyneen viime vuosina. Heidän tapauksessaan syyksi arveltiin koulujen vähentyneitä määrärahoja. Kävelyetäisyydellä sijaitsevista kouluista ryhmiä kävi kuitenkin entiseen tapaan. Myös nuorten kirjastonkäytön nähtiin vähentyneen jo pidemmän aikaa. Aikuistenosaston tietopalvelussa nuoret aikuiset nähtiin vähentyneenä tietopalvelun käyttäjäryhmänä.

Kirjasto vapaa-ajanviettopaikkana, tai että haetaan kirjastosta sitä virkistystä, se on ehkä vähentynyt myöskin. Kyllä edelleen haetaan, mutta kyllä meidän kanssa kilpailee nykyään aika paljon muitakin tässä suhteessa. On pelit ja elokuvat ja erilaiset nettiyhteisöt. En tiedä, kuinka paljon nää tällaset, en tiedä onko tehty tutkimuksia esim. näistä kaupallisista hakupalveluista... Se olis sellanen mielenkiintoinen nähdä, et minkälaisia tiedontarpeita niillä ihmisillä on, jotka soittaa niihin tai käyttää niitä. Sieltä varmaan nousee sellaset arkitiedon tarpeet aika hyvin nykyään... tai jostain Suomi24-palstalta että kysytään niinku muilta vertaisilta eikä niinkään tulla sitten kirjastoon.

Tietopalvelussa esitetyissä kysymyksissä tapahtuneet muutokset kytkeytyvät tietotekniikan kehitykseen. Kirjastojen asiakkaille on internetissä tarjolla kirjaston oman tietokannan lisäksi useita muita tietokantoja ja hakukoneita, joista he voivat omatoimisesti etsiä tietoa. Suurin osa asiakkaista oli omaksunut kirjaston oman tietokannan käytön ja osasi hakea sieltä tarvitsemansa tiedon. Haastatteluista nousi esille tietopalvelussa esitettyjen kysymysten muuttuneen siten, että nykyään kysytään vähemmän ns. keskivaikeita kysymyksiä. Tietopalvelussa kysytään edelleen helppoja, nopeita kysymyksiä, kuten missä jokin kirja tai luokka sijaitsee. Ääripäänä ovat laajan aihepiirin kysymykset, jotka vaativat aikaa ja useamman tietolähteen käyttöä, sekä hyvin spesifit kysymykset, joihin ei ole valmiina tiettyä kirjaa, vaan tieto pitää koota useammasta lähteestä. Musiikkiosastolla tietopalvelukysymysten nähtiin muuttuneen moninaisemmiksi lähinnä musiikkikulttuurien pirstoutumisen vuoksi. Atk-laitteiden tulon jälkeen tietopalvelutyöhön tulleet kokivat tietopalvelukysymysten pysyneen hyvin samankaltaisina työvuosiensa aikana. Oma kokeneisuus vaikutti siihen, miten vaativilta kysymykset tuntuivat. Työkokemus toi varmuutta kohdata vaativatkin kysymykset ja taitoa käyttää tietolähteitä monipuolisesti hyödyksi.

Muistan, että ihan ensimmäinen, kun minä silloin siihen vapisten istuin siihen tietopalveluun harjoittelijakyltin kanssa ja ajattelin, että toivottavasti joku vaan kysyy että missä on tuo kirja. Ni siihen tuli eka asiakas, että tarviin tietoa hirvenveistosta. Se tuntu sillon vaikeelta kysymykseltä, mutta kyllä se nyt varmaan menis.

4.2.2. Muutokset välineissä ja tietolähteissä

Suurimmat muutokset tietopalvelutyössä liittyvät välineissä ja tietolähteissä tapahtuneisiin muutoksiin. Atk-laitteet tulivat yleisiin kirjastoihin 1980-luvulla ja silloin esimerkiksi perinteinen kortistolaatikosto jäi vähitellen pois käytöstä. Käyttöjärjestelmät ovat vaihtuneet ja päivittyneet jatkuvasti ja uusia tietokantoja on otettu käyttöön. Erilaiset sähköiset sekä verkossa olevat tietokannat ovat hiljalleen syrjäyttäneet painetut tietolähteet, kuten tietosanakirjat ja lähdeluettelot. Käsikirjastotoiminta on supistunut merkittävästi ja kirjastoon hankitaan yhä vähemmän käsikirjastoaineistoa, tilastokeskuksen materiaaleja ja erilaisia painettuja säädöskokoelmia. 1990-luvun loppupuolella kirjastoihin saatiin asiakastietokoneet ja internetin käyttö näillä koneilla oli vilkasta 2000-luvun alussa. Myöhemmin kirjastoon saatiin langaton internetyhteys ja kannettavat tietokoneet, joilla asiakkaat pystyvät hoitamaan asioitaan. Asiakaskäyttö internetkoneilla on vähentynyt, mutta edelleen koneita käytetään lyhytaikaisesti asioiden hoitamiseen, kuten sähköpostin

lukemiseen. Asiakaskoneiden tulo kirjastoihin toi lisävaatimuksia myös tietopalveluammattilaisille, sillä asiakkaita piti ohjata tietokoneiden ja internetin käytössä.

Kortistojärjestelmä oli käytössä aina atk-järjestelmän tulon saakka ja Jyväskylän kaupunginkirjastossa se siirrettiin ensin varastoon ja lopulta poistettiin kokonaan. Käyttöjärjestelmän kaatuessa siihen saatettiin kuitenkin vielä pitkään turvautua. Tietojen siirto tietokonejärjestelmään oli mittava prosessi. Tietokannoista haluttiin koko maassa mahdollisimman yhtenäiset ja pohjan nimekkeiden viennistä tietokantaan loi Kansalliskirjasto. Kirjastoilla on edelleen tarvetta yhtenäistää tietokantoja esimerkiksi kuntaliitosten yhteydessä, jolloin myös kirjaston omaa kokoelmaa ja luettelointia pitää muokata. Kaksikymmentä vuotta tietopalvelutyötä yleisessä kirjastossa tehnyt ammattilainen kuvailee kortistolaatikon käyttömenetelmää seuraavalla tavalla:

Tossa oli ensin se pääkortisto, jossa oli tämmönen pääsanan mukainen [järjestys], sit oli erikseen asiakortisto, jossa oli erikseen asiasanan mukaan. Vaikka nyt oli punonta [asiasana], niin sitten siinä oli yläkulmassa se punonta ja sitten siinä oli peräkkäin kaikki punonta-asiasanalla olevat kortit ja sitten sieltä otettiin että ahaa, tossa on tommonen. Sitten oli tietenkin vielä systemaattinen kortisto, joka oli luokan mukaan. Sitten saattoi tietysti mennä sinne jos tässä luokassa on nyt sitä ja tätä aihetta, niin katotaanpas sitten sieltä luokasta. Mut eihän niitä mitään ollut muuta mahdollisuutta kuin kirjoittaa paperille siitä kortista se, että tekijä se ja se ja sitten lähdettiin sen paperin kanssa tonne hyllylle. Sehän vei ihan hirveesti aikaa.

Eräs pidemmän työuran tehnyt tietopalveluammattilainen näki verkossa olevien tietokantojen vähentäneen tarvetta oman muistikapasiteetin käyttämiseen. Aikaisemmin oman kirjaston kokoelma tunnettiin lähes nide niteeltä tai ainakin kyettiin heti tunnistamaan, mistä mikäkin teos löytyy. Nuoremman sukupolven tietopalveluammattilaiset ovat tottuneet käyttämään tietokantoja ja etsimään tarvitsemansa teoksen asiasanoja hyödyntäen, eikä tietynlaista muistinvaraansa perustuvaa osaamista enää välttämättä tarvita.

Tietokannoissa tapahtuvat muutokset tuovat myös jatkuvaa tarvetta päivittää omaa osaamista. Eräs haastatelluista koki tietokantojen kehittymisen tahdin olevan kiivas ja niiden elinkaaren olevan lyhyt. Haastatellun mielestä tietotekniikka on osittain korvannut sisällönhallinnan. Julkaisujen määrä on noussut merkittävästi, eikä kaiken julkaistun

materiaalin sisäistäminen laajasti ole mahdollista. Tietokantoihin ja niiden käyttötapoihin perehtyminen oli pois myös muusta työajasta ja erityisesti kokoelmanhallintatyöstä. Eräs pitkän uran tietopalveluammattilainen kertoi haluavansa pysytellä tietoisena uusista aihealueista ja esimerkiksi tietoteknisestä sanastosta pystyäkseen vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin. Tässä mielessä tietopalvelutyö vaatii jatkuvaa itsensä kehittämistä ja toimintaympäristön tarkkailua. Suurimmaksi osaksi tällainen työ tapahtuu omalla vapaa-ajalla ja omista kiinnostuksen kohteista lähtien.

4.2.3. Muutokset omatoimisen tiedonhaun tukemisessa

Omatoimisen tiedonhaun tukeminen on kirjaston toiminnassa jatkuvasti lisääntynyt. Omatoimisen tiedonhaun tukeminen koettiin tärkeänä yleisen kirjaston tehtävänä. Tietoyhteiskuntataitojen merkitys on korostunut ja kirjastojen rooli näiden taitojen tukemisessa on merkittävä. Tiedonhankintatavat ja -välineet ovat monipuolistuneet ja tietoa on yhä enemmän asiakkaiden saatavilla. Pidemmän työuran tehnyt kirjastonhoitaja muisteli, että kortistolaatikoston aikaan kirjastonhoitaja tavallisimmin käytti sitä itse hakemalla asiakkaalle tämän tarvitsemat kirjat. Usein asiakas saattoi olla mukana seuraamassa tiedonhakua, mutta harvemmin asiakkaat menivät oma-aloitteisesti selaamaan kortistoa. Syynä tähän saattoi olla kirjastoluokituksen epämääräinen hahmottuminen sitä tuntemattomalle kirjastonkäyttäjälle. Edelleen kirjastojen tietokanta saattaa olla käyttäjän näkökulmasta esimerkiksi Googleen verrattuna monimutkainen, eikä asiasanoja osata hyödyntää. Asiakkailla on kuitenkin aikaisempaa paremmat tiedonhankintataidot ja tietopalvelussa ohjataan asiakasta omatoimisuuteen esimerkiksi näyttämällä, miten tiedonhaku asiakastietokannassa tapahtuu.

Kirjaston tarjoamat avoimet käyttäjäkoulutustilaisuudet ovat viime vuosina lisääntyneet ja ne ovat olleet hyvin suosittuja. Niiden tarkoituksena on ohjata asiakasta omatoimisuuteen ja tarjota hänelle mahdollisuus oppia esimerkiksi sähköistä asiointia tai muuta verkossa tapahtuvaa toimintaa. Avoin käyttäjäkoulutus on maksutonta. Asiakkaat voivat esittää koulutustilaisuuksille myös omia aihetoivomuksia. Avoimen käyttäjäkoulutuksen lisäämiseen on jatkuvaa painetta, sillä koulutustilaisuudet täyttyvät yleensä viimeistä paikkaa myöten. Kirjastojen merkitys asiakkaan tietoyhteiskuntataitojen tukemisessa koettiin haastatteluissa merkittäväksi. Tietopalvelusta tullaan edelleen kysymään myös

neuvoja esimerkiksi internetin tai sähköpostin käytössä ja tietoteknisen osaamisen merkitys tietopalveluammattissa on korostunut.

Lasten- ja nuortenosaston kohdalla koululaisryhmien vähentyessä myös kirjastonkäytön opetus ja omatoimisen tiedonhaun ohjaaminen ovat tältä osin vähentyneet. Haastatteluista nousi esille ajatus hakeutuvasta kirjastotoiminnasta siten, että määrärahojen puitteissa tiedonhaun opetusta voitaisiin järjestää myös niissä kouluissa, joista oppilaat eivät pääse kirjastoon. Lasten- ja nuortenosastolla järjestetään myös kirjavinkkausta, joka voidaan nähdä omatoimisen tiedonhaun tukemisena. Vinkkausta järjestetään yleisesti asiakkaille, sekä erityisryhmille kuten koululaisille. Kirjavinkkaus kannustaa lapsia ja nuoria kirjallisuuden pariin ja auttaa itselle sopivan lukemisen löytämisessä. Lasten- ja nuortenosastolla järjestetään lisäksi pienemmille lapsille suunnattuja satutunteja, jotka ovat olleet suosittuja asiakkaiden keskuudessa.

4.2.4. Työn vaativuuden muutokset

Työn vaativuuden muutokset liittyivät oleellisesti välineiden ja tietopalvelussa esitettyjen kysymysten muutoksiin. Eräs haastatelluista kertoi tietopalvelukysymysten jonkin verran vähentyneen viime vuosina, mutta samalla niiden laajuus ja vaativuus on lisääntynyt. Asiakkaat esittävät kysymyksiä, joihin eivät itse internetistä löydä vastausta, tai kysymyksiä, jotka vaativat monipuolista ja ammattitaitoista tiedonhakua eri lähteistä. Työn vaativuutta kerrottiin lisänneen myös uudet tietokannat ja käyttöjärjestelmät. Omaan työhön tuli jatkuvasti uusia elementtejä, joko uusien tietokantojen tai toimintatapojen muodossa. Samalla toivottiin, että vanhoista tai toimimattomista tietokannoista ja toimintatavoista uskallettaisiin luopua nopeammin. Uusien tietokantojen ja järjestelmien tutustumiseen ja sisäistämiseen toivottiin aikaa. Useimmat haastatellut kiittivät kuitenkin muutoksiin liittyvän koulutuksen ja kollegiaalisen tuen riittävyttä. Oma aktiivisuus ja positiivinen suhtautuminen muutoksiin auttoivat myös uusien asioiden sisäistämisessä. Viime vuodet ovat olleet kirjastojen tietopalvelussa monenlaisten kokeilujen aikaa. Tietopalvelutyö hakee jatkuvasti erilaisia toimintamuotoja, jotta palvelut tavoittaisivat kirjaston asiakkaat parhaiten.

Pidemmän työuran tietopalvelussa tehneet kirjastonhoitajat näkivät työn vaativuuden painopisteen muuttuneen. Ennen tietotekniikkaa vaativuus painottui enemmän sisältöjen

hallintaan. Osaston kokoelman tuntemus oli syvällisempää, kun teoksia ei ollut luetteloitu samalla tarkkuudella kuin nykyiseen sähköiseen tietokantaan ja usein aineiston paikannus tapahtui muistin perusteella. Omaan muistiin tukeuduttiin myös nykyistä enemmän. Tietopalvelussa piti osata käyttää kortistolaatikostoa ja muita painettuja hakuteoksia. Työn vaativuutta ovat lisänneet myös uudenlaiset aihealueet, joista asiakkaat ovat kiinnostuneita, kuten tietotekniikka tai internetin sisältöihin liittyvät aiheet.

Vaikken itekään oo mikään mestari näissä atk-jutuissa, ni silti enemmän mä koen, et ne puutteet on siellä sisällönhallinnan puolella, koska tää on niin älyttömän iso tää alue ja miten hirvittävästi nykyään julkaistaan. Siis ihan pöyristyttävää, miten paljon julkaistaan verrattuna siihen mitä vielä... Se on varmasti tsiljoonakertaistunut muutamassa kymmenessä vuodessa tuo julkaisujen määrä. Pitäis hallita periaatteessa ihan älyttömästi. Lavea alue mielellään suht koht syvällisesti.

Julkaisutahdin kiihtyminen on myös vaikuttanut työn vaativuuteen, sillä useat haastatellut toivoivat pystyvänsä tutustumaan kirjastoon hankittavaan aineistoon nykyistä paremmin. Kollegoiden kesken tapahtuvaa kirjavinkkausta ja lukukokemusten jakamista kiitettiin.

4.3. Tietopalvelun sisältö ja työnkuva tulevaisuudessa

Tietopalvelutyön sisältö ja työnkuva tulevat muuttumaan yhteiskunnan muuttuessa. Kaikki haastatellut uskoivat tietopalvelutyön siirtyvän tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon. Tietopalvelukysymyksiin vastataan yhä enenevässä määrin esimerkiksi internetissä (Kysy kirjastonhoitajalta -tietopalvelu) ja sähköpostitse. Myös chat-kokeilu nähtiin tulevaisuuden kehityssuuntana. Kasvokkaisten tietopalvelukohtaamisten uskottiin tulevaisuudessa vähentyvän. Toisaalta tietopalvelutyön uskottiin jalkautuvan tulevaisuudessa yhä enemmän asiakkaiden pariin. Espoolainen Entressen kirjasto nähtiin tulevaisuuden mallina muuallakin Suomessa. Tietopalveluammattilaiset jalkautuvat ihmisten luokse ja ovat siten helpommin lähestyttävissä kuin perinteisessä palvelutiskimallissa. Eräs haastatelluista esitti myös mahdollisuuden, että tietopalveluammattilaiset jalkautuisivat kirjaston seinien ulkopuolelle paikkoihin, joissa tietopalvelua mahdollisesti tarvitaan. Tällaisia voisivat olla koulut, työpaikat ja esimerkiksi sairaalat.

Tietopalvelun työnkuvan nähtiin tulevaisuudessa muuttuvan yhä pirstaleisemmaksi muuttuvien työtehtävien myötä. Verkossa annetaan yhä enemmän tietopalvelua myös reaaliaikaisesti esimerkiksi chatin avulla. Lisäksi erilaiset viestintämuodot, kuten Facebook

ja blogit yleistyvät myös kirjaston toiminnassa. Näiden tehtävien lisäksi tietopalvelutyössä pitää olla jatkuvasti ajan tasalla uusista tietolähteistä ja -välineistä. Tietopalvelutyössä ajateltiin tulevaisuudessa korostuvan yhä enemmän myös tiedonhallintataitojen tukeminen. Tärkeäksi nähtiin tiedon arvioinnin ja lähdekritiikin korostaminen ja informaatio- ja medialukutaitojen opetus.

Nykyisinhän oikeestaanhan ongelma ei ole se, etteikö tietoa olisi saatavilla, vaan se just, että miten sitä arvioidaan, mikä on relevanttia. Niin semmosessa mä luulen, että tukea tarvitaan edelleen tulevaisuudessa. Ja se varmaan nousee, et nopean faktan tarkistaa nopeasti netistä, mut semmonen syvempi, et pitää jotain aihetta selvittää pohjia myöten, niin semmosessa varmaan tarvitaan tukea. Koska se voi olla sit se tulosjoukko, minkä saa jo niin huikea, et siinä semmoseen järjestämiseen, jäsentämiseen ja arviointiin tarvii apua.

Tietopalvelussa nähtiin tulevaisuudessa esitettävän yhä enemmän laajoja aihepiirikysymyksiä nopeiden faktatiedonhakujen sijaan. Esimerkiksi koululaisten ja opiskelijoiden uskottiin tulevaisuudessakin turvautuvan kirjaston tietopalveluun saadakseen ammattilaisen arvioimaa ja jäsentelemää tietoa tutkielma-aiheestaan. Tiedon laadun ja uskottavuuden merkityksen uskottiin korostuvan tulevaisuudessa sen määrän ja saatavuuden kasvaessa. Yleisten kirjastojen merkitys erityisesti vapaa-ajan kirjallisuuden hankinnassa on kasvanut. Tästä näkökulmasta ajateltuna esimerkiksi kaunokirjallisuuden sisältöihin kohdentuva käyttäjäkoulutus voi olla suosittu. Kirjaston käyttäjiä kiinnostavat sekä klassikot että uutuuskirjat ja yleisten kirjastojen tehtävänä voitaisiin nähdä järjestää kirjallisia tapahtumia. Yleisen kirjaston asemaa ainoana kaunokirjallisuuden asiantuntijaorganisaationa voitaisiin tulevaisuudessa vahvistaa. Tällainen toiminta vaatii resursseja, sillä henkilökunnan tulee voida perehtyä kirjalliseen aineistoon, josta koulutusta järjestettäisiin. Myös kaunokirjallisuuden henkilökohtaisen suosittelun merkityksen uskottiin lisääntyvän. Tietopalvelun uskottiin muuttuvan entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tietopalvelussa etsitään asiakkaalle henkilökohtaisia elämyksiä.

Tämmönen henkilökohtaisempi palvelu on yksi asia, mihin tulee varmaan, siis semmonen substanssiosaamisen merkitys tulee kasvamaan ja se on ehkä se mahdollisuus, mikä meillä on eloonjäämisessä niin aika lailla tärkein juttu. Meidän pitää tietää, meidän pitää osata hakea, löytää entistä enemmän. Ja sitten meidän pitää niin kun päästä myös semmosen kynnyksen yli, mitä me ollaan tähän asti aika pitkälti välttäneet, meidän pitää myös pystyä suosittelemaan. Ja tekemään siis sillä

tavalla sellasta henkilökohtaisempaa työtä, et me autetaan asiakasta tämmösellä kommunikoinnilla valitsemaan itselleen sopivia elämyksiä.

4.3.1. Asiakasryhmät tulevaisuudessa

Nuorten ja aikuisten tietopalvelun käytön uskottiin tulevaisuudessa vähentyvän entisestään, sillä he ovat tottuneita käyttämään verkossa tarjolla olevia tietokantoja ja -lähteitä. Ikääntyneet ihmiset käyttävät tietopalvelua entistä vähemmän, sillä nykyisillä keski-ikäisillä on jo hyvät tietotekniset taidot ja he osaavat käyttää verkossa olevia tietokantoja itsenäisesti. Eläkeläisten uskottiin kuitenkin yleisesti lisääntyvän kirjaston käyttäjinä, kuten myös maahanmuuttajien. Lasten uskottiin käyttävän kirjastoa, mutta nuorten kohdalla joudutaan miettimään, millä tavoin heidät saataisiin houkuteltua kirjastojen asiakkaiksi. Nuorille tulisi räätälöidä heidän tiedontarpeistaan ja kiinnostuksen kohteistaan lähteviä palveluja, kuten esimerkiksi nuorille suunnattua kirjavinkkausta. Aktiivisen lasten- ja nuortenkirjastotyön merkityksen tulevaisuudessa nähtiin korostuvan. Kirjasto nähtiin tasa-arvoisena tiedonhaun paikkana, sillä kirjasto tarjoaa kaikille välineet ja opastuksen tiedonhakuun.

Kirjaston järjestämän avoimen käyttäjäkoulutuksen nähtiin myös tulevaisuudessa muuttuvan. Aikaisemmin koulutukseen oli osallistunut ikääntyvä väestö, mutta tulevaisuudessa myös ikääntyvät omaavat yhä paremmat tietotekniset taidot, eivätkä tarvitse enää tähän liittyvää koulutusta. Eräs haastatelluista uskoi, että käyttäjäkoulutus voisi tulevaisuudessa keskittyä kaunokirjallisuuden sisältöjen avaamisen lisäksi erilaisiin ajankohtaisiin aiheisiin, kuten terveyteen liittyvien tietokantojen sisällön ja käyttömahdollisuuksien esittelyyn.

4.3.2. Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet tulevaisuudessa

Tietopalvelutyössä käytettävät välineet ja tiedonlähteet muuttuvat jatkuvasti. Uusia tietokantoja tulee käyttöön ja vanhat tietokannat päivittyvät. Reaaliaikainen chat-tietopalvelu yleistyy ja asiakkaiden kysymyksiin vastataan yhä enemmän verkon välityksellä. Haastatellut eivät kuitenkaan nähneet 24/7 -tietopalvelua nykyisillä resursseilla mahdolliseksi, eikä sitä ajateltu niinkään yleisen kirjaston tehtäväkenttään kuuluvaksi palvelumuodoksi. Tietopalvelua voidaan antaa yhä enenevässä määrin myös Facebookin kaltaisissa yhteisöpalveluissa. Painetun tietokirjallisuuden (esimerkiksi sanakirjat,

hakuteokset, vuosikerrat) julkaisu vähenee tulevaisuudessa ja sitä hankitaan kirjastoihin yhä vähemmän. Suurin osa haastatelluista koki uudistukset myönteisiksi ja uusien tietokantojen uskottiin helpottavan omaa työtä. Toisaalta tiedon ajateltiin yhä enemmän pirstoutuvan ja sitä joudutaan etsimään yhteistietokannoista huolimatta yhä useammista lähteistä. Myös tekijänoikeusmääräysten tuntemus tietopalvelutyössä tulee korostumaan kun aineistoa on yhä enemmän verkon kautta saatavilla.

Elektronisten aineistojen uskottiin lisääntyvän erityisesti tietokirjallisuuden osalta, mutta kaunokirjallisuudessa perinteisen painetun kirjan roolin uskottiin pysyvän ennallaan lähitulevaisuudessakin. Keväällä 2011 elektronisia kirjoja hankittiin vielä pääasiassa tieteellisiin kirjastoihin. Kaunokirjallisuuden osalta elektroninen aineisto ei ole vielä yleistynyt. Elämyksellisen aineiston, kuten musiikki- ja elokuva-aineiston merkityksen uskottiin yleisessä kirjastossa korostuvan. Kirjastot voivat lisäksi hankkia lisenssejä sellaisiin maksullisiin tietokantoihin, jotka kiinnostavat asiakkaita. Kirjastot tarjoavat nykyään asiakkailleen langattoman verkon ja kannettavia tietokoneita. Tulevaisuudessakin kirjastojen merkitys maksuttoman internetin tarjoajana kaikille kansalaisille korostuu.

4.3.3. Virtuaalisen tietopalvelun mahdollisuudet

Yleisen kirjaston palvelutarjontaan kuuluu sähköinen tietopalvelu yhä enenevässä määrin. Palveluja tulee kehittää vastaamaan asiakkaiden muuttuvia tarpeita. Lähes kaikki haastatellut näkivät, että virtuaalisen tietopalvelun osuus tulevaisuudessa kasvaa. Haastatellut näkivät kirjastolle erittäin tärkeänä säilyttää asemansa laadukkaan tiedon tarjoajana ja pysytellä jatkuvasti ajan tasalla uusista tietokannoista ja mahdollisuuksista tiedon tarjontaan. Kirjaston toivottiin profiloituvan yhä enemmän asiantuntevuuden ja laadukkaan tietopalvelun tarjoajana. Kirjaston on tärkeä pystyä tarjoamaan valikoitua ja arvioitua tietoa pystyäkseen kilpailemaan esimerkiksi internetissä olevien hakukoneiden kanssa.

Jos kirjasto muuttuu sellaseks Google-tavarataloks, ni eihän tällä oo mitään käyttöä. Mun mielestä meidän pitäis alkaa painottamaan ihan älyttömästi sitä asiantuntijuutta ja nimenomaan sitä sisällönhallintaa. Se substanssi ois oikeesti se mihin porukka vois tarvita meitä. --- Kyllä mä ajattelisin, et se olis siellä tiedon järjestämisessä ja sit semmosen syvällisemmän asiantuntemuksen... Ehkä meidän pitäis ihan oikeesti alkaa erikoistumaan. Sekä talon sisällä pitäis erikoistua ja sen lisäksi se tietämys olis ihan kansallista ja kansainvälistä.

Kirjaston ei kuitenkaan nähty kokonaisuudessaan muuttuvan virtuaaliseksi, sillä haastatellut näkivät painetun kirjan merkityksen yhä tärkeänä kirjaston asiakkaille. Asiakkaiden ajateltiin käyttävän verkkoa tietopalveluasioiden hoitoon, mutta lainaavan yhä kirjansa kirjastosta. Tietopalvelutyötä on kuitenkin myös esimerkiksi kokoelmatyö, aineiston valinta, luettelointi ja asiakkaan käyttöön saattaminen. Tällainen työ säilyy yhä merkittävänä osana tietopalvelun työnkuvaa, vaikka asiakaskohtaamiset siirtyisivätkin tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon.

Kirjaston tietopalvelujen mainostaminen koettiin merkittäväksi osaksi virtuaalisen tietopalvelun kehittymistä. Kirjastojen tulisi yhä enemmän mainostaa palveluitaan ja saattaa ihmisten tietoisuuteen ne mahdollisuudet, joita kirjasto tarjoaa. Eräs haastatelluista mainitsi esimerkkinä Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun, joka on ollut käytössä jo pidemmän aikaa, mutta kysymyksiä sitä kautta tulee melko vähän. Tällöin voisi ajatella, että ihmiset eivät välttämättä ole tietoisia palvelun olemassaolosta.

4.3.4. Sosiaalinen media ja asiakkaiden oma sisällöntuotto

Kirjastot näkyvät yhä enemmän sosiaalisessa mediassa, kuten Facebookissa. Jyväskylän kaupunginkirjastolla on Facebookissa oma sivunsa, jota kautta kirjaston käyttäjät voivat seurata kirjaston ajankohtaisia tapahtumia ja saada esimerkiksi lukuvinkkejä. Suurin osa haastatelluista näkikin sosiaalisen median tärkeimmän merkityksen sen mahdollisuudessa toimia tiedotuskanavana, sillä se tavoittaa myös ne kirjaston potentiaaliset asiakkaat, jotka eivät omatoimisesti hakeudu esimerkiksi kirjaston omille verkkosivuille. Sosiaalinen media on kirjastolle mahdollisuus lähestyä ihmisiä siellä, missä he ovat ja tuoda omaa toimintaansa ja palvelujansa paremmin esille. Eräs haastatelluista mainitsi sosiaalisen median olevan kirjastolle mahdollisuus päivittää imagoaan modernimpaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan.

Facebook nähtiin kuitenkin melko yksisuuntaisena viestintäkanavana, sillä asiakkaat eivät sitä kautta esitä tietopalveluaiheisia kysymyksiä. Oman toiminnan mainostaminen on kirjastoille uutta ja sosiaalisen median osalta moni organisaatio on toivonut myös yhteisiä pelisääntöjä siitä, miten siellä toimitaan. Jyväskylän kaupunginkirjastossa Facebookissa toimitaan organisaation nimissä ja kirjaston henkilökunta voi halutessaan kommentoida juttuaiheita ja laittaa esimerkiksi lukuvinkkejä myös omilla nimillään. Kaikilla haastatelluilla

ei ollut Facebookissa omaa sivua, eivätkä kaikki haastatellut olleet mukana kirjaston Facebook-sivujen päivittämisessä.

Jyväskylän kaupunginkirjaston Aalto-verkkokirjasto oli keväällä 2011 siirtymässä uuteen käyttöliittymään, jossa on aikaisempaa paremmat mahdollisuudet asiakkaiden omaan sisällöntuottoon. Uusi käyttöliittymä, Arena, on kirjastojen IT-palvelujen tuottamiseen erikoistuneen Axiellin kehittämä tuote ja se on suunniteltu kirjaston yhteisöllisen verkkopalvelun alustaksi. Arenassa asiakkaalla on mahdollisuus oman profiilinsa muokkaamiseen. Siinä tarjotaan myös keskustelu- ja kommentointimahdollisuus. Asiakas voi asiansanoittaa (tag) ja arvioida aineistoja. Sivuilla tarjotaan lukuvinkkejä, suosikkilistoja ja valmiita tiedonhakuja ja asiakas voi tallentaa omia tapahtumiaan. Sisällöt voidaan tuottaa kerran yhteiseen tietokantaan jaettavaksi kaikkien Arena-kirjastojen kesken. (Jurvanen 2008.) Myös lasten- ja nuortenkirjallisuudelle on omat sivustonsa, jossa asiakkaat voivat osallistua sisällöntuottoon, kuten Okariino, Sivupiiri sekä Kirjasampo.

Suurin osa haastatelluista piti myönteisenä asiakkaiden osallistumista sisällönkuvailuun. He korostivat kuitenkin, että pohjana tulee säilyä kirjastoammattilaisten luoma tietokanta, johon asiakkaat saavat lisäillä oheissisältöjä, kuten arvosteluja ja linkkejä muuhun kirjallisuuteen. Kirjaston tietokannan ydin tulee säilyttää ammattilaisten rakentamana. Eräs haastateltu koki asiakkailla olevan paljon sellaista tietoa ja osaamista, jolle kirjasto voi tarjota julkaisualustan. Esimerkiksi kaunokirjallisuuden suosittelu on alue, jossa asiakkaiden lukukokemukset otettiin mielellään vastaan. Mahdollisuuden asiakkaiden osaamisen hyödyntämiseen näki myös haastateltu, joka pohti mahdollisuutta käyttää aineistonvalinnassa asiakkaiden asiantuntemusta aihealueilla, jotka eivät ole kirjastoammattilaisille entuudestaan tuttuja. Asiakkaat voivat tehdä kirjastolle hankintaehdotuksia, mutta usein aineistohankinnassa tarvitaan lisäksi laaja-alaisempaa tietoa ja ymmärrystä aihealueiden oleellisimmasta kirjallisuudesta. Asiakkaiden luomat omat asiasanat, tagit, tuovat lisäksi kirjaston tietokantaan mukaan asiakkaiden oman kielen. Kirjaston käyttämät asiasanat eivät välttämättä ole kaikille asiakkaille tuttuja ja tästä näkökulmasta asiakkaiden tekemä asiansanoitus kirjaston asiansanojen rinnalla voi muokata kirjaston tietokantaa asiakaslähtöisemmäksi.

4.3.5. Tietopalvelun kehitystarpeet

Tietopalvelutyöllä nähtiin myös olevan kehitystarpeita tulevaisuudessa. Kaikki haastatellut pohtivat erilaisia kysymyksiä, joita tietopalvelutyön kehittämässä tulee eteen. Yleisen kirjaston rooli vapaa-ajan viettopaikkana on ollut murroksessa. Osa kirjaston käyttäjistä kaipaa kirjastolta rauhallisuutta ja mahdollisuutta hiljaiseen työskentelyyn tai kirjallisuuden lukemiseen. Osa käyttäjistä kaipaa aktiivista vapaa-ajanviettopaikkaa, jossa saa pitää myös ääntä. Haastatellut pohtivat erilaisia tapoja mahdollistaa nämä erilaiset kirjastonkäyttötavat yleisessä kirjastossa. Tulevaisuuden kirjastolta toivottiin monipuolistumista siten, että asiakkaille tarjottaisiin erilaisia kirjastonkäyttö- ja harrastusmahdollisuuksia. Jyväskylän kaupunginkirjastolla on esimerkiksi huone, jossa on mahdollista soittaa pianoa ja tämän lisäksi pohdittiin, olisiko kirjaston mahdollista tarjota asiakkailleen muunlaisia soitto- ja harrastustiloja. Erityisesti nuorille kirjaston käyttäjille tällaisten monipuolisten palvelujen uskottiin olevan tervetulleita.

Kirjastolla olisi mahdollisuus tulevaisuudessa profiloitua monipuoliseksi vapaa-ajanviettokeskukseksi, mutta tämä vaatisi nykyisten tilojen uudelleenjärjestelyjä. Eräs haastateltu kuitenkin korosti, että vaikka kirjastoon tulisi lisää uusia toimintoja (esimerkiksi urheilu- ja harrastusvälineiden lainauspalvelu), tietopalveluammattilaiset eivät voi olla näiden kaikkien alojen asiantuntijoita ja opastaa asiakkaitaan välineiden käytössä. Tällöin tarvittaisiin yhteistyötä eri alojen toimijoiden kanssa. Kirjasto voisi tulevaisuudessa sulauttaa toimintaansa yhä tiiviimmin muiden vapaa-ajanvietto-organisaatioiden kanssa.

Erikoistumista pohdittiin myös aineistonhankinnan näkökulmasta. Useat haastatellut pohtivat erilaisia mahdollisuuksia erikoistua tiettyihin aihealueisiin joko kirjastoittain tai työntekijöittäin. Suuremmissa kaupungeissa ja kirjastoissa tällainen toiminta tuntui mahdolliselta, mutta pienemmässä kirjastossa henkilökunnan määrä asettaa omat rajoitteensa. Haastatellut näkivät kuitenkin kaunokirjallisuuden aseman yleisessä kirjastossa tulevaisuudessa korostuvan ja tälle alueelle erikoistumista kaivattiin. Kirjastojen henkilökunta tarvitsee tulevaisuudessa yhä paremmat välineet suositella ja esitellä asiakkailleen kaunokirjallisuuden sisältöjä. Asiakaspalvelun osaamisen korostuminen nähtiin tulevaisuudessa merkittävänä. Kirjallisuutta ja kirjaston toimintaa pitää markkinoida yhä näkyvämmiin, sillä ne kilpailevat nykyään lukuisten erilaisten vapaa-ajanviettotapojen kanssa.

Usea haastateltu pohti myös, miten tietopalvelusta luotaisiin asiakkaille helposti lähestyttävä kokonaisuus. Tietopalveluammattilaisten jalkautumista asiakkaiden pariin pohdittiin ja sen uskottiin madaltavan asiakkaiden kynnystä esittää kysymyksiä. Tärkeää on kuitenkin vetää raja helposti lähestyttävyyden ja tyrkyttämisen välille, sillä kirjasto nähtiin paikkana, jossa asiakas saa rauhassa tutustua aineistoon. Lisäksi tietopalvelussa käytettävien välineiden tulee tulevaisuudessa kehittyä, jotta tietokantojen kanssa voidaan liikkua kirjaston sisällä, eikä työ ole sidottua yhteen palvelupisteeseen.

Eräs haastateltu pohti myös yhteistietokantojen tuomia mahdollisuuksia tietopalvelutyöhön. Tulevaisuudessa kirjastojen tietokannat tulevat yhä yhtenäisemmiksi ja niiden yhdistyminen yhdeksi valtakunnalliseksi tietokannaksi on mahdollista. Haastateltu piti kuitenkin hyvin tärkeänä sitä, että yhteistietokannat eivät saa heikentää nykyisten tietokantojen toimivuutta. Yleisten kirjastojen ja tieteellisten kirjastojen tietokannat poikkeavat toisistaan monilla tavoin, esimerkiksi erilaisessa luettelointitavassa.

Tämä perusero johtaa ihan erilaiseen luettelointitapaan myös osakohteissa ja erilaiseen tiedon hallinnointitapaan ja sen luettelointitiedon muodostustapaan. Ja nää tietokannat ei oo yhteismitallisia. Ja jos ne nyt pannaan yhteen, niin siitä seuraa osittainen katastrofi. Yleisten kirjastojen tietokannat toki voitaisiin yhdistää, jos ne yhdistetään riittävän hyvällä ohjelmistolla ja riittävän hyvällä dokumentaatiotasolla.

Kirjaston tietokannan säilyminen monipuolisena ja ammattimaisena tiedonlähteenä nähtiin elinehtona laadukkaan tietopalvelutyön säilymiselle. Yleisen kirjaston tietopalvelun kilpailuvaltiksi nähtiin maksuttomuuden lisäksi juuri tiedonhaun tarkkuus ja laatu. Asiakkaat käyttävät omatoimisesti Googlea ja muita verkossa olevia tietokantoja, mutta kirjaston tietopalvelu pystyy tulevaisuudessakin kilpailemaan näiden kanssa, niin kauan kuin kirjaston tietopalvelu perustuu ammattilaisten rakentamien tietokantojen varaan ja tieto on valikoitua ja arvioitua.

Tää on mun mielestä aika lailla sellanen peruskysymys yleistenkin kirjastojen kehitykselle, että jos me ei kyetä kilpailemaan tiedonhaun tarkkuudessa ja siis osuvuudessa netin kanssa, niin me menetetään, voisimpa sanoa tärkein kilpaetu maksuttomuuden lisäksi. Meillä pitää olla sellanen systeemi, että se hakkaa Googlen mennen tullen. Se on kaikkein vaarallisin kehitys, että me joudutaan käyttää Googlea ihan perustiedonhakemiseen ja sen jälkeenhän meidän työ onkin sitä, että me selataan Googlea päivät pääksyten ja sehän on ihan kauhuskenaario.

4.3.6. Kirjastoalan koulutustarpeet tulevaisuudessa

Haastatellut näkivät kirjastoalan koulutuksen antavan teoreettisen pohjan tietopalvelutyöhön. He kaikki pitivät kuitenkin työssä oppimista vähintäänkin yhtä tärkeänä, sillä yliopistokoulutus ei juuri valmistanut käytännön työhön. Informaatiotutkimuksen koulutuksen parhaana sisältönä eräs haastateltu mainitsi tietokantaprojektin kaltaisen käytännönläheisen koulutusjakson, jossa opiskellaan tietokantojen rakenteita ja sisältöjä, hakutekniikoita, sekä tutustutaan luokitus- ja asiasanoitussysteemiin. Suurin osa haastatelluista toivoi opinnoilta läheisempää otetta työelämään esimerkiksi korostamalla harjoittelujaksojen merkitystä. Työssä oppimisen merkitystä korostettiin ja esimerkiksi oman kokoelman hyvä tuntemus nähtiin oleellisena osana tietopalvelutyötä. Eräs haastatelluista pohti myös, onko nykyinen yliopistossa tarjottava informaatiotutkimuksen opetus etäännyttä liikaa kirjastoalan työelämän sisällöstä.

Kokoelmatyö on edelleen... voihan se olla perusteluna [informaatiotutkimuksen opintojen nykyiselle sisällölle], et me ei kouluteta ihmisiä kirjastoihin, vaan organisaatioihin, jotka jäsentelevät tietoa. Ni sithän se voi olla turhaa opettaa jotain kirjojen tai aikakauslehtien valintaa. Mut voisko siellä olla sit yhtenä suuntautumismuutoksena kirjastot, niinku käsittääkseni on nyt arkistot. Et senhän vois sit aidosti tunnustaa, et nää perusopinnot ei kouluta kirjastoon sinällään, vaan et kirjastonhoitajaks pätevytyy tämän linjan kautta niin kuin arkisto-opinnoissa käsittääkseni on.

Tulevaisuuden kirjastoalan koulutukselta toivottiin myös aikaisempaa enemmän asiakaspalveluun keskittyvää koulutusjaksoa. Asiakaspalvelun ja sosiaalisten taitojen osaamisen merkitys kirjastotyössä on korostunut ja moni haastateltu toivoi näitä alueita huomioitavan myös alan koulutuksessa. Tietopalvelutyöhön kuuluu nykyään myös monenlainen ohjaus- ja opetustyö. Kirjastossa järjestetään yhä enemmän koulutustilaisuuksia ja kirjastonkäytön opetusta. Haastatellut toivoivat kirjastoalan koulutukselta eväitä koulutusten suunnitteluun ja järjestämiseen sekä ohjausta pedagogiseen työhön. Kirjavinkkausten ja suosittelun uskottiin lisääntyvän tulevaisuudessa ja moni tietopalveluammattilainen kaipasi esiintymisvarmuutta ja rohkeutta yleisön edessä toimimiseen. Lisäksi haastatellut korostivat kielitaidon ja tietoteknisen osaamisen merkitystä tulevaisuuden tietopalvelutehtävissä.

5 YHTEENVETO

Kahdeksan tietopalvelualan ammattilaisen haastatteluun pohjautuva empiirinen analyysi osoitti, että tietopalvelutyö koettiin hyvin laajana käsitteenä. Monet haastatellut mielsivät tietopalvelutyöksi kuuluvan hyvin paljon muitakin työtehtäviä kuin asiakaspalvelu. Siihen sisältyi mm. kokoelmanhoito- ja luettelointityö. Toisaalta osa haastatelluista määritteli tietopalvelun kahdenväliseksi tapahtumaksi, jossa lähtökohtana on asiakkaan tiedontarve. Tietopalvelun asiakasryhmissä oli tapahtunut joitakin muutoksia viime vuosien aikana. Ikääntyneiden sekä maahanmuuttajien määrä oli lisääntynyt ja nuorten määrä vastaavasti vähentynyt. Syyksi uskottiin eläkeläisten ja maahanmuuttajien määrän lisääntyminen sekä nuorten vapaa-ajanviettomahdollisuuksien kasvu. Tietopalvelussa esitetyissä kysymyksissä oli tapahtunut muutoksia sekä niiden määrän että kysymysten vaativuuden osalta. Tietopalvelukysymykset olivat kokonaisuudessaan vähentyneet. Kysymysten vaativuus oli muuttunut siten, että molemmat ääripäät vaikeista helppoihin korostuivat, mutta keskivaikeat kysymykset olivat vähentyneet. Syyksi tietopalvelukysymysten vaativuuden muutoksiin epäiltiin Googlen kaltaisten hakukoneiden helppoa käytettävyyttä ja asiakkaiden omatoimisen tiedonhaun kehittymistä. Asiakkaita myös ohjattiin aikaisempaa enemmän omatoimiseen tiedonhakuun ja erilaiset käyttäjäkoulutustilaisuudet ovat lisääntyneet.

Tietopalvelun välineet olivat muuttuneet merkittävästi erityisesti atk-laitteiden tulon myötä. Pidemmän työuran tietopalvelussa tehneet mainitsivat tämän työhistoriansa suurimmaksi muutokseksi. Sähköiset tietokannat ovat syrjäyttäneet paperisen kortistolaatikon. Tietopalvelutyö on muuttunut yhä teknisemmäksi ja aineiston sisällönhallinta ja oman muistin varassa toimiminen ovat vähentyneet. Virtuaalisen tietopalvelun lisääntyminen on merkittävä muutos tietopalvelutyössä. Tietopalvelua voidaan antaa yhä joustavammin asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan ei tarvitse välttämättä tulla kirjastoon saadakseen haluamansa tiedon. Toisaalta painetun aineiston asema on vielä merkittävä, sillä elektroniset aineistot eivät vielä ole yleistyneet yleisissä kirjastoissa.

Usea haastateltu mainitsi työkokemuksen tuovan osaamista ja varmuutta tietopalvelutyöhön. Kokemuksella oli tärkeä merkitys myös uusien tietokantojen omaksumisessa. Usea haastateltu kertoi ajanpuutteen luovan tietopalvelutehtävistä vaativia. Myös henkilökohtainen kirjallisuuden suosittelu koettiin vaativaksi, sillä

suosittelussa on aina kyse henkilökohtaisista mieltymyksistä. Onnistumisen kokemukset olivat yksilöllisiä, mutta usea haastateltu kertoi tulkitsevansa asiakkaan tuntemuksia, jotta tietopalvelu onnistuisi. Usein myös löydetyn aineiston määrä ja asiakkaan tyytyväisyys löydettyyn aineistoon koettiin onnistumisena.

Informaatiotutkimuksen koulutuksen nähtiin antavan pohjan tietopalvelutyölle, mutta haastatellut korostivat työkokemuksen kouluttavan työhön parhaiten. Lisäkoulutus nähtiin tarpeellisena ja omaa ammattitaitoa kehittävänä ja ylläpitävänä elementtinä. Haastatellut kertoivat osallistuvansa aktiivisesti erilaisiin koulutustilaisuuksiin ja niitä järjestettiin myös työntekijöiden pyynnöstä. Työnantajan koulutusmyönteisyydellä nähtiinkin olevan tärkeä merkitys omassa työssä kehittymiselle. Suosituimpia koulutusaiheita olivat uudet tietokannat ja hakumenetelmät sekä kaunokirjallisuuden sisällöt.

Tietopalvelutyön uskottiin muuttuvan lähitulevaisuudessa. Suurin osa haastatelluista näki tietopalvelutyön siirtyvän tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon. Fyysisen kirjastonkin uskottiin tulevaisuudessa muuttavan malliaan siten, että tietopalvelutyöntekijät jalkautuvat yhä enemmän asiakkaiden pariin. Tietopalvelusta haluttiin helpommin lähestyttävä, asiakaslähtöinen palvelukonsepti. Työnkuvan uskottiin tulevaisuudessa muuttuvan aikaisempaa pirstaleisemmaksi, sillä uusia toimintamalleja tulee työnkuvaan jatkuvasti ja tietopalvelua tehdään useilla areenoilla.

Asiakasryhmien uskottiin tulevaisuudessa jonkin verran muuttuvan. Eläkeläisten uskottiin lisääntyvän kirjaston käyttäjinä, mutta heidän ajateltiin käyttävän tietopalvelua entistä vähemmän aikaisempaa parempien tiedonhankintataitojensa vuoksi. Avoimen käyttäjäkoulutuksen suosion uskottiin tulevaisuudessa vähenevän, ellei sen sisältöjä kehitetä. Tietopalvelussa esitettävien kysymysten uskottiin muuttuvan yhä laajemmiksi ja vaativan yhä parempia tiedonhakutaitoja. Tietopalvelussa käytettävien välineiden uskottiin muuttuvan ja tietokantojen määrän lisääntyvän. Yhteistietokannoista huolimatta haastatellut uskoivat tiedon olevan yhä pirstaleisempaa ja aineistoa on saatavissa monista erilaisista lähteistä.

Virtuaalisen tietopalvelun uskottiin tulevaisuudessa yhä lisääntyvän. Kirjaston valtiksi kilpailussa tiedonvälittämisestä nähtiin maksuttomuuden lisäksi ammattitaitoinen tiedon arviointi ja valikointi. Kirjaston tietopalvelun toivottiin tulevaisuudessa korostavan

asiantuntijuuttaan ja ammattitaitoista osaamistaan. Kaunokirjallisuuden roolia yleisessä kirjastossa haluttiin tulevaisuudessa korostaa esimerkiksi lisääntyvällä kirjavinkkauksella ja suosittelulla. Tietopalvelujen mainostaminen nähtiin mahdollisuutena kehittää kirjastopalveluita ja tehdä niitä tunnetuiksi. Myös sosiaalisen median mahdollisuudet nähtiin sen roolissa toimia tiedotuskanavana. Sosiaalisessa mediassa toimiessa kirjaston ajateltiin luovan uudenlaista, modernia imagoa. Asiakkaiden sisällöntuotto nähtiin mahdollisuutena rikastuttaa kirjaston tietokantaa erityisesti sisällönkuvailun osalta. Uuteen tietokantaan asiakkaat voivat täydentää kirja-arvosteluja ja tehdä arviointeja ja suositteluja. Haastatellut kokivat kuitenkin tärkeänä, että perustietokanta säilyy entisellään ja asiakkaat voivat osallistua vain tiettyihin toimintoihin. Asiakkaiden erityisosaaminen tietyillä aluilla haluttiin tulevaisuudessa saada hyödynnettyä kirjaston tietokannassa ja esimerkiksi aineistonhankinnassa.

Kirjaston tulevaisuudessa nähtiin erinäisiä kehitystarpeita. Kirjaston rooli vapaa-ajanviettopaikkana on murroksessa ja erilaisia toimintatapoja pohditaan. Oleellista olisi tehdä kirjastosta paikka, jossa erilaiset kirjastonkäyttötavat voivat kohdata. Kirjastolta toivottiin erilaisia tiloja, joissa asiakkaat voivat harrastaa kirjallisuutta tai muita toimintoja. Kirjaston mahdollisuuksia toimia muiden vapaa-ajanviettotahojen kanssa yhteistyössä pohdittiin. Kirjastoalan yliopistokoulutukselta haastatellut toivoivat käytännönläheisempää otetta. Työelämän ja opintojen raja-aitoja haluttiin madaltaa lisäämällä esimerkiksi työharjoittelun määrää jo opintojen alkuvaiheessa. Tietopalvelutyössä tarvittavista taidoista korostuivat asiakaspalvelun ja esiintymistaidon merkitys. Suurin osa haastatelluista toivoi pedagogisempaa otetta kirjastoalan koulutukseen, sillä merkittävä osa tietopalvelutyöstä on ohjausta ja opetusta.

Haastatteluaineistosta nousi esille yhteisiä elementtejä kirjallisuuskatsauksen kanssa. Linda C. Smithin (2010) esittelemät tietopalvelun termit esiintyivät myös haastatteluaineistossa, joskaan eivät yhtä tarkasti määriteltynä. Smith kuvaili lyhyiden tietopalvelukysymysten (*ready reference*) vähentyneen ja esimerkiksi kaunokirjallisuuden suosittelun (*reader's advisory*) merkityksen korostuneen. Myös tiedonhaun ohjaus (*instruction*) on lisääntynyt. David A. Tyckoson (2001) listasi tietopalvelutyön arvoja, joiden mukaan palvelua tulisi asiakkaille tuottaa. Näitä olivat paikkansapitävyys, perusteellisuus, täsmällisyys, luotettavuus, ohjaus, käytettävyys, yksilöllisyys ja asiantuntemus. Myös haastateltavani toivat esiin näitä samoja arvoja. Erityisesti tiedon paikkansapitävyyttä ja

luotettavuutta pidettiin tärkeänä ja kirjaston tietopalvelun asiantuntijuuden merkitystä tulevaisuudessa korostettiin.

Haastatteluista nousi esille tietopalvelutyön muuttuva luonne. Tietopalvelutyö elää kirjaston muutosten mukana ja työhön tulee jatkuvasti uusia sisältöjä. Tarkoitukseni oli selvittää, miten tietopalveluammattilaiset kokevat työnsä sisällön ja siinä tapahtuneet ja tapahtuvat muutokset. Haastatteluissa korostui se murros, jossa kirjastossa eletään. Vielä ei tiedetä, millainen yleisen kirjaston tietopalvelun rooli tulevaisuudessa on, sillä esimerkiksi verkkotietopalvelu hakee vasta toimintamuotojaan. Yleisen kirjaston tietopalveluun vaikuttaa myös aineistojen digitalisoituminen. Elektronisia kirjoja ei vielä ole yleisissä kirjastoissa kovinkaan paljon, mutta tulevaisuudessa ne saattavat lisääntyä. Elektronisen aineiston lisääntyminen vaikuttaa väistämättä tietopalvelun toimintamuotoon. Jatkotutkimusaiheena aineistojen digitalisoitumisen vaikutus yleisen kirjaston tietopalveluun olisi kiinnostava.

Kiinnostavana tutkimusaiheena nousi lisäksi esille tietopalvelutyön sisällön ja koulutuksen kohtaaminen. Lähes kaikki haastateltavani kokivat työkokemuksen tuoman osaamisen koulutusta merkittävämpänä. Yliopistokoulutuksen sisällöistä oleellisimmaksi mainittiin käytännönläheiset kurssit, joilla opittiin esimerkiksi tiedonhakumenetelmiä, tietokannan rakennetta tai luettelointia. Kiinnostavaa olisi tutkia, millainen on yliopistollisen koulutuksen rooli suhteessa yleisen kirjaston tietopalvelutyön sisältöön. Haastatellut mainitsivat taitoja, joita tietopalvelutyössä tarvitaan. Kiinnostavaa olisi verrata, millaiset lähtökohdat ja taidot on yliopistosta valmistuneella kirjastonhoitajalla verrattuna ammattikorkeakoulusta valmistuneeseen kollegaansa toimia ammatissaan. Miten nämä kaksi koulutusta eroavat toisistaan ja millaisia työelämäntaitoja opinnot antavat.

LÄHTEET

Aalto-kirjastot. Keski-Suomen kirjastoverkko.

< <http://aalto.verkkokirjasto.fi/web/arena> > Käytetty 19.4.2011

ALA. American Library Association. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services.

< <http://www.ala.org/>> Käytetty 21.3.2011

Dawson, A. & de la Peña McCook, K. 1996. Trends affecting the roles of reference librarians. Teoksessa Low, K. (toim.) The roles of reference librarians: today and tomorrow. Haworth Press. New York, s. 53-73.

Emerson, K. 1984. Definitions for planning and evaluating reference services. Teoksessa Katz, B. & Ruth A. (toim.) Evaluation of reference services. Haworth Press. New York, s. 63-79.

Grogan, D. 1979. Practical reference work. Bingley. London.

Helsingin kaupunginkirjaston verkkosivusto.

< <http://www.lib.hel.fi/> > Käytetty 21.3.2011

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino. Helsinki.

Ihamäki, S. & Juntumaa, J. Tyhjän kohdan tietopalvelua. Kirjastolehti 2007:2.

< <http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/lehti>> Käytetty 21.3.2011

Jurvanen, I. Arenasta yhteisöllinen verkkokirjasto. Kirjastolehti 2008:4.

< http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/jasen/lehtiarkisto?modeyksi=yksi&teksti_id=12013 > Käytetty 19.4.2011

Kirjastolaki 4.12.1998/904

Kirjastopoliittinen ohjelma 2001-2004. Työryhmän muistio. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osaston julkaisusarja 2001:2. Opetusministeriö. Helsinki.

Kirjastostrategia 2010. Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003:1.

Opetusministeriön julkaisuja. Edita Prima Oy. Helsinki.

Kirjastot.fi -verkkosivusto.

< <http://www.kirjastot.fi/> > Käytetty 21.3.2011

Kivinen, P. 2006. Tarvitaanko tietopalvelua? Kirjastolehti 2006:1.

< <http://kirjastoseura.kaapeli.fi/etusivu/lehti> > Käytetty 21.3.2011

Koskela, E. 1992. Tietopalvelun arviointi yleisessä kirjastossa: tapaustutkimus Kuopion kaupunginkirjaston – Pohjois-Savon maakuntakirjaston käsikirjastossa syksyllä 1991. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere.

Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu. Kirjastot.fi -internetsivusto.
< <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/tietopalvelu/periaatteet/>> Käytetty 21.3.2011

Kysy mitä vain/ iGS -verkkotietopalvelu. Helsingin kaupunginkirjasto.
<<http://igs.kirjastot.fi/Page/4ad73d42-ce5a-4e94-a651-c3f83d82371a.aspx>>
Käytetty 21.3.2011

Lankes, D. Collins, J. & Kasowitz, A. 2000. Digital reference service in the new millennium. Planning, management, and evaluation. The new library series no. 6. Neal-Schuman Publishers. New York.

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

Moore, A. 1996. The current state of reference librarianship. Teoksessa Low, K. (toim.) The roles of reference librarians: today and tomorrow. Haworth Press. New York, s. 3-10.

Niinikangas, V. (toim.) 1992. Kirjastostrategiat: kirjastojen strateginen suunnittelu. Suomen kirjastoseura. Helsinki.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. 2009:32. Opetusministeriön julkaisuja. Yliopistopaino. Helsinki

Parviainen, H. 1988. Kirjastoalan englanninkielisten käsitteiden ja termien kääntäminen suomeen ja siinä ilmenevät vaikeudet. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia; 24. Tampere.

RUSA. Reference and user services association. Professional competencies for reference and user services librarians.
< <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>> Käytetty 21.3.2011

Saherma, J. 1993. Palvelut puntarissa: Itäkeskuksen kirjaston asiakkaat arvioivat aikuistenosaston neuvontapalveluita. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere.

Sherrer, J. 1996. Thriving in changing times: competencies for today's reference librarians. Teoksessa Low, K. (toim.) The roles of reference librarians: today and tomorrow. Haworth Press. New York, s. 11-20.

Smith, L. C. Reference services. Encyclopedia of library and information sciences. Third edition, 2010, 1: 1, 4485-4491

Sutton, E. & Edmonds Holt, L. 1995. The reference interview. Teoksessa Bopp, R. & Smith L. (toim.) Reference and information services. An introduction. Second edition. Libraries unlimited. Englewood, s. 36-54.

Tastula, L. 1988. Neuvonta musiikkikirjastossa. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Tampere.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. laitos. Jyväskylä, Tammi.

Tyckoson, D. A. What is the best model of reference service? *Library Trends* 2001, Vol. 50, No. 2, 183-196

Uusitalo, H. 2001: *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. 7. painos. Helsinki, WSOY.

Viinamäki, P. 2005. Tietopalvelun tulkintarepertuaarit ja kirjastonhoitajan roolit. *Informaatiotutkimus* 24 (2). Kirjastotieteen ja informatiikan yhdistys, Tampere, s. 52-59.

LIITE 1: Saate

Hei!

Olet lupautunut osallistumaan haastatteluun, jolla kerään tietoa informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielmaani varten. Aiheenani on yleisen kirjaston tietopalvelu ja sen työnkuvassa ja työn merkityksessä tapahtuvat muutokset. Tarkoitukseni on tutkia, millaisena tietopalvelun työnkuva ja merkitys nähdään kirjastonhoitajan ammattikunnan näkökulmasta, millaisia muutoksia niissä on tapahtunut ja millaisena tietopalvelutyö nähdään tulevaisuudessa. Tarkoitukseni on koota aineisto haastattelemalla noin kymmentä Jyväskylän kaupunginkirjastossa tietopalvelutyötä tekevää kirjastonhoitajaa/informaatikkoa.

Haastattelut tehdään 12.-23.4.2010. Haastatteluihin on mahdollista osallistua yksin tai (työ)parin kanssa ja ne kestävät arviolta noin tunnin. Haastattelut nauhoitetaan ja nauhoituksia käytetään vain pro gradu -tutkielmani aineistona, eikä niistä voi tunnistaa haastateltavia. Toivoisin sinun tutustuvan ennakkoon oheiseen haastattelurunkoon ja pohtivan sen teemoja oman työsi näkökulmasta. Mikäli sinulla on haastattelua koskevia kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni.

Tervetuloa haastatteluun!

LIITE 2: Haastattelukysymykset

1. Taustatiedot

- 1.1. Haastateltavan kirjastoammatillinen koulutus, valmistumisvuosi
- 1.2. Työkokemus (kirjastoalalla / tietopalvelutehtävissä)
- 1.3. Työtehtävät (työnimike, erityistehtävät)

2. Teema A: Tietopalvelun työnkuva ja merkitys tällä hetkellä

- 2.1. Mitä mielestäsi on tietopalvelu: mitä asioita ja tehtäviä siihen sisältyy?
- 2.2. Tietopalvelutyön sisältö nyt: millainen on työnkuvasi sen osalta? Mitä tehtäviä/ vastuualueita siihen kuuluu?
- 2.3. Keitä ovat palveltavat asiakkaat, onko erityisryhmiä?
- 2.4. Millaisia kysymyksiä tietopalvelussa kysytään useimmiten? Millaisia ovat tyypillisesti asiakkaiden esittämien kysymysten aihepiirit? Miten helppoja/ vaativia kysymyksiä he esittävät?
- 2.5. Miten tuet asiakkaan omatoimista tiedonhaku (esim. tiedonhakutilanteessa ohjaamalla)?
- 2.6. Mikä on erityistä juuri tietopalvelutehtävälle (miten eroavat esim. tiedonhaun ohjauksesta, kirjastonkäytön opetuksesta tai neuvonnasta)?
- 2.7. Millaisia välineitä tietopalvelutehtävissä käytät? Mitkä tiedonlähteet ja tiedonhaun välineet ovat helpoimpia ja vaikeimpia käyttää tietopalvelutyössä?
- 2.8. Oletko osallistunut kirjastojen yhteiseen sähköiseen tietopalveluun (esim. Kysy kirjastonhoitajalta)? Kuinka merkittävä osuus kaikista tietopalvelutehtävistä palvelulla on?
- 2.9. Millaisena koet tietopalvelutyön tärkeyden kirjaston tehtävissä? Korostuuko tietopalvelun tärkeys mielestäsi esim. verrattuna perustehtäviin (lainaus, palautus, kirjastonkäytön opetus)?
- 2.10. Millaiset tehtävät koet tietopalvelutyössä vaativiksi (esimerkit)?
- 2.11. Miten arvioit onnistuviasi useimmiten tietopalvelutehtävissä (saatu asiakaspalaute, tiedonhaun onnistuminen esim. löydettyinä vastauksina tai lähteinä)?
- 2.12. Tunnetko oman koulutuksesi vastaavan tietopalvelutyön tämänhetkisiä vaatimuksia?
- 2.13. Oletko saanut työssäsi jotakin tietopalvelutyöhön liittyvää lisäkoulutusta?

3. Teema B: Tietopalvelun työnkuvan ja merkityksen muutokset työvuosiesi aikana

3.1. Millaisia ovat omasta näkökulmastasi tietopalvelutehtävissä tapahtuneet merkittävimmät muutokset? (esim. atk-laitteiden tulo kirjastoihin, muutokset käytettävissä lähteissä ym.)

3.2. Onko asiakaskunnassa tapahtunut muutoksia (tiettyjen asiakasryhmien korostuminen, väheneminen palveltavissa asiakkaissa)?

3.3. Ovatko tietopalvelussa esitetyt kysymykset tai aihepiirit muuttuneet? Jos ovat miten (millaisia kysymyksiä asiakkaat esittivät aikaisemmin verrattuna nykyisin esitettäviin kysymyksiin, esimerkit)?

3.4. Onko asiakkaan omatoimisen tiedonhankinnan/ tiedonhaun ohjaus lisääntynyt, jos on, miten se näkyy tietopalvelutehtävissä?

3.5. Onko kirjastonkäytön ja/tai neuvonnan osuus tietopalvelutehtävissä lisääntynyt tai vähentynyt?

3.6. Millaisia muutoksia tietopalvelutyössä käytettävissä tiedonlähteissä ja tiedonhaun välineissä on tapahtunut? Miten ne ovat vaikuttaneet työsi tekemiseen?

3.7. Koetko tietopalvelun merkityksen kirjaston perustehtävissä muuttuneen, esim. itsepalvelun lisääntyessä muilla alueilla (lainaus, palautus)?

3.8. Koetko tietopalvelutyötehtävien vaativuuden muuttuneen työvuosiesi aikana, jos niin miten?

3.9. Koitko koulutuksesi olleen riittävä kun aloit työskennellä tietopalvelutehtävissä? Entä koulutuksen riittävyys myöhemmin työurasi aikana?

3.10. Millaisena koet työkokemuksesi tuoman osaamisen merkityksen verrattuna esim. koulutuksella hankittuun osaamiseen?

4. Teema C: Tietopalvelun työnkuva ja merkitys tulevaisuudessa

4.1. Millaisia muutoksia uskot tietopalvelutyön tehtävissä tapahtuvan tulevaisuudessa, esimerkiksi viiden seuraavan vuoden kuluessa?

4.2. Millaisten asiakasryhmien arvelet tulevaisuudessa käyttävän yleistä kirjastoa ja millaisiin asiakasryhmiin yleisen kirjaston tulisi mielestäsi tulevaisuudessa panostaa?

4.3. Millaisena koet työssäsi tarvittavien tiedonlähteiden ja tiedonhaun välineiden muuttumisen? Odotatko niiden helpottavan tai vaikeuttavan työtehtäviäsi?

4.4. Millaisena näet tietopalvelutyön aseman tulevaisuudessa: korostuuko vai väheneekö tietopalvelun merkitys kirjastotyössä verrattuna sen muihin tehtäviin?

4.5. Millaisena näet perinteisen kirjastossa tapahtuvan tietopalvelun tärkeyden tulevaisuudessa verrattuna virtuaaliseen tietopalveluun (esim. lisääntykö tai väheneekö kirjastossa paikan päällä tapahtuvat tietopalvelutehtävät)?

4.6. Millaisena näet kirjastojen mahdollisuudet hyödyntää asiakkaitaan esim. tietopalvelun sisällöntuottamisessa (osallistuminen tietokantojen sisältöjen täydentämiseen, arviointiin, suositteluun ym.)?

4.7. Millainen on mielestäsi kirjastojen rooli sosiaalisessa mediassa, tarvitaanko kirjastoa esim. Facebookin tapaisissa ympäristöissä erityisesti tietopalvelun näkökulmasta?

4.8. Millaisia kehitystarpeita näet tietopalvelutyön tulevaisuudessa? Mitkä näistä kehitystarpeista näet vaativimpina?

4.9. Millaisena koet lisäkoulutuksen tarpeellisuuden?

4.10. Mihin tietopalvelualan koulutuksessa pitäisi mielestäsi tulevaisuudessa kiinnittää huomiota? Mitkä osaamisalat korostuvat, millaisten taitojen merkitys lisääntyy?