

”MISSÄ KAUNOKIRJALLISUUDEN KIRJOISSA RUUSULLA
ON TÄRKEÄ ASEMA?”

– KAUNOKIRJALLISUUTEEN LIITTYVÄT KYSYMYKSET
KYSY KIRJASTONHOITAJALTA -
NEUVONTAPALVELUSSA VUOSINA 1999–2009

Terhi Lehti

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja
interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2012

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatitieteiden yksikkö

Informaatitutkimus ja interaktiivinen media

LEHTI, TERHI: ”Missä kaunokirjallisuuden kirjoissa ruusulla on tärkeä asema?” – Kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa vuosina 1999–2009

Pro gradu -tutkielma, 54 s.

Huhtikuu 2012

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisia kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä esitettiin Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa vuosina 1999–2009. Tutkimusaineiston muodostivat Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun arkistosta poimitut 736 kysymystä, jotka oli esitetty ajalla 1999–2009 ja joille oli annettu asiasanaksi yksi tai useampi kaunokirjallisuuden genre. Kaunokirjallisuuden genret määriteltiin Yleisen suomalaisen asiasanaston mukaan.

Kysymyksiä analysoitiin muodostamalla kysymysluokkia, joihin kysymykset luokiteltiin kysymyksen esittämivuoden, genren ja kysymystyyppin mukaan. Vuosiluokkia oli kolme: 1999–2002, 2003–2006 ja 2007–2009. Vertailemalla, miten kysymykset jakautuivat kysymystyyppittäin eri vuosiluokkiin, oli mahdollista tarkastella myös kysymysten tyypeissä vuosien mittaan tapahtuneita muutoksia. Genreluokkia oli viisi: fantasiakirjallisuus, jännityskirjallisuus, kaunokirjallisuus, lyriikka ja viihdekirjallisuus. Fantasiakirjallisuusluokkaan kuuluivat fantasia-, kauhu- ja tieteiskirjallisuus, jännityskirjallisuusluokkaan jännitys-, rikos-, salapoliisi-, seikkailu- ja vakoilukirjallisuus, kaunokirjallisuusluokkaan dokumentti-, erä-, kertoma-, matka-, meri-, murre-, sota-, työläis-, uskonnollinen kirjallisuus, eläinkertomukset, lännentarinat sekä kaunokirjallisuus ja faabelit, lyriikkaluokkaan lyriikka ja näytelmäkirjallisuus ja viihdekirjallisuusluokkaan nais- ja viihdekirjallisuus sekä rakkauskertomukset. Kysymystyyppejä muodostettiin yhdeksän: tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa, tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset, tietyyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen, tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset, tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset, teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella, suositukset sekä muut.

Eniten kysymyksiä esitettiin joka vuosiluokassa kaunokirjallisuusluokan genreihin liittyen. Myös fantasia- ja jännityskirjallisuusluokkiin kuuluvia genrejä luetaan tulosten perusteella paljon. Aiempien tutkimusten perusteella ihmiset tarvitsevat kirjastoammattilaisten apua edelleen, internetin tullen jälkeenkin, vaikeissa tiedonhauissa, kuten silloin, kun etsivät kaunokirjallista luettavaa esimerkiksi aiheen perusteella. Tämän tutkielman tulosten perusteella voidaan päätellä samoin, sillä kysymystyyppistä suurin oli joka vuosiluokassa tietyyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen -kysymystyyppi, johon kuuluivat kysymykset, joissa etsittiin kaunokirjallisuutta esimerkiksi jostain tietystä aiheesta tai samantyyppistä luettavaa kuin jokin aiemmin luettu teos. Huomattavan suuri osa kysymyksistä oli teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella -tyyppisiä. Sellaisia olivat kysymykset, joissa etsittiin tiettyä teosta jonkin pienen muistetun yksityiskohdan, kuten juonenpätjän tai kansikuvan perusteella. Tämänkaltaisiin kysymyksiin on vaikea löytää vastausta internetin hakupalveluiden tai kirjastojen kokoelmatietokantojen avulla ja silloin merkittävänä apuna ovatkin kirjastoammattilaisten kokoelmiin liittyvä sisällönhallinta, kirjallisuudentuntemus sekä muisti.

Avainsanat: digitaalinen neuvonta, kaunokirjallisuus, kysymysluokittelut, kysymystyyppit, neuvontapalvelut

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	KIRJALLISUUSKATSAUS	4
2.1	Kaunokirjallisuudesta.....	4
2.2	Kaunokirjallisuuden lukeminen Suomessa	6
2.3	Kaunokirjallisuus ja siihen liittyvä osaaminen yleisissä kirjastoissa.....	8
2.4	Digitaaliset neuvontapalvelut.....	9
2.5	Digitaalisten neuvontapalveluiden kysymysten aiemmista luokitteluista	11
2.6	Kaunokirjallisuusaiheisista kysymyksistä kirjastojen neuvontapalveluissa	16
3	TUTKIMUSMENETELMÄ JA -AINEISTO.....	18
3.1	Tutkimusmenetelmä.....	18
3.2	Sisällönanalyysi ja sisällön erittely	18
3.3	Sisällön erittely sisältöluokkien avulla	19
3.4	Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelu.....	21
3.5	Tutkimusaineisto	21
3.6	Luokitussäännöt	24
3.7	Kysymysluokat.....	25
3.7.1	Vuosiluokat	25
3.7.2	Genreluokat	25
3.7.3	Kysymystyypit	26
3.8	Analyysin kulku	31
4	TULOKSET	34
4.1	Kysymysten tyypit tarkastelujakson aikana	34
4.1.1	Kysymysten genret.....	34
4.1.2	Kysymystyypit	36
4.1.3	Kysymystyypit eri genreluokissa.....	37
4.2	Kysymysten tyypeissä tapahtuneet muutokset tarkastelujakson aikana	41
4.2.1	Kysymysten genreissä tapahtuneet muutokset.....	41
4.2.2	Kysymystyypeissä tapahtuneet muutokset.....	42
5	POHDINTA	46
5.1	Kysymystyypit tarkastelujakson aikana.....	47
5.2	Kysymysten tyypeissä tapahtuneet muutokset tarkastelujakson aikana	50
5.3	Lopuksi.....	51
	LÄHDEKIRJALLISUUS	52

1 JOHDANTO

Yleisillä kirjastoilla on aina ollut keskeinen asema kaunokirjallisuuden saattamisessa lukijoiden saataville. Kirjastoissa on tehty ja tehdään jatkuvasti töitä, jotta kirja ja sen lukija kohtaisivat entistä paremmin. (Hypén 2007.) Sopivan kaunokirjallisuuden löytäminen voi olla monille lukijoille hankalaa, ja kirjastolaisten ammattitaitoa tarvitaan muun muassa silloin, kun etsitään ”jotain hyvää luettavaa”. Kun etsitään kirjaa ilman tarkkoja tekijä- tai nimeketietoja, esimerkiksi tietyn aiheen perusteella, kirjastojen kokoelmätietokannoista ei välttämättä ole suurta apua, koska varsinkin vanhempien kaunokirjallisten teosten asiasanoitus on puutteellista. Tällaisissa tilanteissa kirjastoammattilaisten heille vuosien mittaan kertyneellä hiljaisella tiedolla, kuten muistilla ja kirjallisuudentuntemuksella on ratkaiseva rooli oikean teoksen löytämisessä. (Hypén ja Spåre 2008.)

Ennen, tarvitessaan apua sopivan luettavan löytämisessä, asiakkaan oli mentävä kirjastoon hakemaan sitä. Nykyisin, internetin tulon myötä, se ei ole enää välttämätöntä. Kirjastot ovat hyödyntäneet internetin tarjoamia mahdollisuuksia etäpalveluidensa kehittämisessä. Kirjastojen kokoelmätietokannat ovat vapaasti käytettävissä verkossa ja myös kirjaston palveluita voi käyttää sähköisesti. Monet kirjastot tarjoavat neuvontapalveluitaan verkossa, yhtenä esimerkkinä suomalainen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu. Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelu on digitaalinen, Suomen yleisten kirjastojen ylläpitämä verkkopalvelu. Käyttäjä esittää kysymyksensä verkkolomakkeen kautta ja saa vastauksen sähköpostitse. Palvelussa on mahdollista käyttää myös chat-keskustelua määrättyinä kellonaikoina.

Hiljalleen on alettu kehittää myös aivan uudenlaisia, semanttisen webin teknologiaa hyödyntäviä verkkopalveluita. Eräs esimerkki tällaisesta on suomalainen kaunokirjallisuuden keskittynyt Kirjasampo-verkkopalvelu. Kirjasampo perustuu laajalle tietokannalle, joka sisältää kymmeniä tuhansia tietueita muun muassa teoksista, kansista, kirjailijoista ja kustantajista. Se on tarkoitettu kirjastolaisten ja lukijoiden tueksi kaunokirjallisuuden hakemiseen ja neuvontatyöhön sekä tarjoamaan inspiraatiota lukemiseen ja kirjanvalintaan. (Kirjasampo.fi) Jotta Kirjasammosta tai muista kaunokirjallisuuden hakua tukevista järjestelmistä saataisiin mahdollisimman kattavia ja hyödyllisiä, on tärkeää tietää, millaisista aiheista lukijat kaipaavat tietoa. Tätä voidaan tutkia analysoimalla lukijoiden kaunokirjallisuudesta esittämiä kysymyksiä esimerkiksi kirjastojen neuvontapalveluissa, kuten tässä tutkielmassa tehtiin. Aiheesta ei ole tehty kovin paljon tutkimusta aiemmin.

Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää, minkä tyyppisiä kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä esitetään suomalaisessa Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa. Tutkimuskysymykset olivat:

- 1) Millaisia kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä esitetään Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa?
- 2) Onko kysymysten tyypeissä tapahtunut muutosta tarkastelujakson aikana?

Tutkimusaineiston muodostivat Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalveluun ajalla 1999–2009 tulleet kaunokirjallisuusaiheiset kysymykset, joita on 736 kappaletta. Kysymykset poimittiin palvelun arkistosta yksitellen kysymyksille annettujen asiasanojen perusteella. Mukaan tarkasteluun otettiin kaikki kysymykset, joille oli annettu asiasanaksi kaunokirjallisuus tai jokin sen alalajeista eli genreistä. Kaunokirjallisuuden genret määriteltiin Yleisen suomalaisen asiasanaston avulla.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä. Sisällön erittely tehtiin luokittelun avulla. Tutkimusaineiston luokittelu eli ryhmittely tarkoittaa menetelmää, jossa aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia, joiden perusteella muodostetaan luokkia, jotka sitten nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä (Tuomi & Sarajärvi 2003, 109).

Luokittelun pohjana käytettiin digitaalisista neuvontapalveluista aiemmin tehtyjä kysymyslukitteluja, joista pääasiassa hyödynnettiin Nummisen (2008) tekemää luokittelua. Suomessa on tehty hyvin vähän tutkimuksia, joissa luokitellaan kirjastojen neuvontapalveluihin tulevia kysymyksiä. Nummisen luokittelu soveltui käytettäväksi parhaiten tässä tutkielmassa, koska sekin on laadittu Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten luokitteluun. Kaunokirjallisuusaiheisia kysymyslukitteluja ei tässä tutkielmassa hyödynnettäväksi löytynyt lainkaan, mutta Tuomen (2011) tutkimuksessaan esille nostamia tyyppiesimerkkejä kaunokirjallisuusaiheisista kysymyksistä kirjastojen neuvontapalveluissa voitiin tarkastella tämän tutkielman tulosten kannalta.

Tutkimuksessa tarkasteltavat kysymykset jaettiin eri luokkiin genren, vuoden sekä kysymystyyppin perusteella. Genreluokkia oli viisi: *fantasiakirjallisuus* (johon kuuluvat fantasia-, kauhu- ja tieteid kirjallisuus), *jännityskirjallisuus* (jännitys-, rikos-, salapoliisi-, seikkailu- ja vakoilukirjallisuus), *kaunokirjallisuus* (dokumentti-, erä-, kertoma-, matka-, meri-, murre-, sota-, työläis-, uskonnollinen kirjallisuus, eläinkertomukset, lännentarinat sekä kaunokirjallisuus ja faabelit), *lyriikka* (lyriikka ja näytelmäkirjallisuus) sekä *viihdekirjallisuus* (nais- ja viihdekirjallisuus sekä rakkauskertomukset). Eri genrejä yhdisteltiin, jottei luokkien koossa olisi kohtuuttoman suurta vaihtelua. Vuosiluokkia

muodostettiin kolme: 1999–2002, 2003–2006 ja 2007–2009. Kysymystyyppinä oli yhdeksän: *tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa, tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset, tietyn teoksen tai aineiston löytäminen, tietyn aiheeseen liittyvät kysymykset, tietyn kirjailijaan liittyvät kysymykset, teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella, suositukset sekä muut.*

Tutkielma etenee siten, että luvussa kaksi käydään läpi tutkielman aihepiiriin liittyvää kirjallisuutta. Luvussa avataan lyhyesti kaunokirjallisuuden käsitettä, pohditaan kaunokirjallisuuden lukemista, esitellään digitaalisia neuvontapalveluita ja käydään läpi muutamia aiempia digitaalisista neuvontapalveluista tehtyjä kysymysluokitteluita sekä pohditaan yleisten kirjastojen neuvontapalveluissa esitettäviä kaunokirjallisuusaiheisia kysymyksiä. Kolmannessa luvussa esitellään tutkielmassa käytetty tutkimusmenetelmä, tarkasteltava aineisto, esitellään Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua, luokitusääntöjä sekä kysymysten analysoimiseen laadittua kysymysluokittelua ja kerrotaan analyysin etenemisestä. Neljännessä luvussa käydään läpi tutkimustuloksia ja vastataan tutkimuskysymyksiin. Viidennessä eli viimeisessä luvussa pohditaan tutkielman aihetta ja tuloksia.

2 KIRJALLISUUSKATSAUS

Tässä pääluvussa tarkastellaan tutkielman aihepiiriä aiemman kirjallisuuden avulla. Luvussa 2.1 tarkastellaan kaunokirjallisuuden käsitettä ja keskeisiä ominaisuuksia. Toisessa aliluvussa 2.2 pohditaan kaunokirjallisuuden lukemista Suomessa ja luvussa 2.3 kaunokirjallisuuteen liittyvää osaamista Suomen yleisissä kirjastoissa. Luvussa 2.4 esitellään digitaalisia neuvontapalveluita ja digitaalisen neuvonnan muotoja. Luku 2.5 käsittelee muutamien digitaalisten neuvontapalveluiden kysymyksistä aiemmin tehtyjä luokitteluita. Viimeinen aliluku 2.6 käsittelee kaunokirjallisuusaiheisia kysymyksiä Suomen yleisten kirjastojen tietopalveluissa.

2.1 Kaunokirjallisuudesta

Kirjallisuutta on ”kirjoitettuun muotoon saatettu sana”. Kirjallisuudeksi luetaan laajasti ymmärrettynä kaunokirjallisuuden lisäksi myös tietokirjallisuus sekä osa suullisesta perimätiedosta, kuten kansanrunouden eri lajit. Kapeammassa merkityksessä kirjallisuudeksi luetaan vain lyriikka, epiikka ja draama. (Hosiaislouma 2003, 426-427.) Kaunokirjallisuus on Hosiaislouman (2003, 405) esittämän määritelmän mukaan seipitteellistä, kuvitteellista, fiktiivistä, mielikuvitukseen vetoavaa kirjallisuutta, johon kuuluvat epiikka, lyriikka, draama, sekä taiteellisesti korkeatasoinen sanataide ja viihdekirjallisuus.

Kirjallisuuden käsite on verrattain nuori ottaen huomioon, että nykyistä kirjallisuutta muistuttavien tekstien historia ulottuu todella kauas; jo sumerilaisten noin vuodelta 1500 eaa. peräisin olevaa Gilgamesh-eposta voidaan pitää tällaisena. Kuitenkin kirjallisuuden käsite sekä kirjallisuudentutkimus ovat modernin länsimaisen ajattelun tuotteita. Suunnilleen nykyisen merkityksensä kirjallisuus sai vasta 1800-luvulla, jolloin kirjallisuus miellettiin korkealle arvostetuksi ja itsenäiseksi taiteenlajiksi. Siihen kuuluivat ennen kaikkea fiktiivisyyteen perustuvat lajit, kuten draama, lyriikka, romaani ja novelli, mutta myös esimerkiksi filosofia, elämäkerrat sekä historiakirjoitus. (Korhonen 2008, 11-14.)

Arkipuheessa ja kirjallisuustieteessä kirjallisuudella on eri merkitys. Kirjallisuustieteilijät käyttävät usein kirjallisuuden rinnalla vaihtoehtoisia termejä, kuten kaunokirjallisuus, sanataide, fiktiivinen kirjallisuus, taidekirjallisuus tai laatukirjallisuus tehden näin selväksi, ettei tarkoiteta mitä tahansa kirjoitettua tai kirjanmuodossa olevaa tekstiä. Synonyymien runsaus kertoo siitä, ettei käytäntö ole johdonmukainen eikä kaunokirjallisuuden ja muun kirjallisuuden välinen raja ole muuttumaton.

Raja muuttuu ja liikkuu kunkin aikakauden omien esteettisten normien mukaan. Jotkin aiemmin kaunokirjalliseksi luokitellut teokset voivat ajan myötä liukua rajan taakse kaunokirjallisuuteen kulumattomien teosten joukkoon ja jotkin toiset vastaavasti muuttua kaunokirjallisiksi. (Palmgren 1986, 7.)

Kirjallisuutta ei myöskään voida määritellä yksinkertaisesti erottelemalla fakta ja fiktio ja väittää, että kirjallisuus perustuu yksinomaan mielikuvitukseen perustuvaksi kirjoittamiseksi, eli fiktion - kirjoitukseen, joka ei ole kirjaimellisesti totta. Eagletonin (1997, 11) mukaan määritelmän ongelmallisuuden voi nähdä jo pikaisellakin vilkaisulla siihen, mitä kaikkea kirjallisuuden käsitteen alle tavallisesti sisällytetään. Kuuluuhan esimerkiksi 1600-luvun englantilaiseen kirjallisuuteen paitsi William Shakespeare ja moni muu näytelmäkirjailija, myös Francis Baconin esseet sekä kaikki mitä lääkäri, jumaluusoppinut, biologi ja mietekirjailija Sir Thomas Browne kirjoitti.

Eagletonin (1997, 11) mukaan faktan ja fiktion välinen erottelu itsessään on jo kyseenalainen. Esimerkiksi 1500- ja 1600-luvuilla romaanit ja uutisraportit eivät olleet selvästi sen enempää faktaa kuin fiktiotakaan (Davis 1980; tässä Eagleton 1997, 11). Raamatun luomiskertomuksen kirjoittajat kirjoittivat ehkä omasta mielestään historiallista totuutta, mutta nykyisin toiset lukevat sitä faktana, toiset fiktiona. On myös huomattava, että vaikka kirjallisuuteen kuuluukin paljon ”faktuaalista” kirjoitusta, ulkopuolelle jää paljon fiktiota. Esimerkiksi sarjakuvat ja Hairlekiini-kirjat ovat fiktiivisiä, mutta silti ne harvoin mielletään kirjallisuudeksi. (Eagleton 1997, 11-12.)

Eagletonin (1997, 12) mukaan kirjallisuutta ei kenties voikaan määritellä sen perusteella, että se perustuu mielikuvitukseen ja on fiktiivistä, vaan perustelu onkin, että siinä käytetään kieltä erityisillä tavoilla. Myös Palmgren (1986, 8) toteaa yleisesti painotettavan, että sanataiteelle eli kaunokirjallisuudelle on ominaista esteettinen funktio, joka erottaa sen muusta kirjallisuudesta. Kirjastoissa kaunokirjallisuus erotetaan muusta kirjallisuudesta juuri esteettisen funktion perusteella. Se näkyy kokoelmien ja luokituskaavojen jakamisena kahteen pääryhmään, fiktiiviseen ja faktuaaliseen kirjallisuuteen. (Juntunen & Saarti 1992; tässä Saarti 1999, 23.)

Tässä tutkielmassa kaunokirjallisuus määritellään Yleisen suomalaisen asiansanaston (YSA) perusteella. Mukaan tarkasteluun otetaan siis vain yläkäsite kaunokirjallisuus sekä ne kaunokirjallisuuden alalajit, jotka YSA:ssa on luokiteltu käsitteen kaunokirjallisuus alle. YSA määrittelee kaunokirjallisuuden suppeammiksi termeiksi seuraavat genret: dokumenttikirjallisuus, eläinkertomukset, emigranttikirjallisuus, eräkirjallisuus, faabelit, fantasiakirjallisuus, jännityskirjallisuus, kauhukirjallisuus, kertomakirjallisuus, kokeellinen kirjallisuus, lyriikka, lännentarinat, matkakirjallisuus, meri-

kirjallisuus, murrekirjallisuus, naiskirjallisuus, näytelmäkirjallisuus, pakolaiskirjallisuus, rakkaus-kertomukset, rikoskirjallisuus, salapoliisikirjallisuus, seikkailukirjallisuus, siirtolaiskirjallisuus, sotakirjallisuus, tieteiskirjallisuus, työläiskirjallisuus, uskonnollinen kirjallisuus, vakoilukirjallisuus ja viihdekirjallisuus. Tämän tutkielman edetessä YSA on lisännyt kaunokirjallisuuden suppeammaksi termiksi edellä mainittujen lisäksi myös genren autofiktio, mutta sitä ei otettu mukaan tarkasteluun.

2.2 Kaunokirjallisuuden lukeminen Suomessa

Suomessa kansallisen kulttuurin ja identiteetin määrittelyssä on usein hyödynnetty kirjallisuutta. Suomessa kansallisen kulttuurin ja kirjallisuuden yhteys onkin Jokisen (1997, 8) mukaan ehkä keskimääräistä vahvempi. Fennomaanit olivat 1800-luvulla rakenteellisen asemansa heikkouden takia pakotettuja etsimään yhteistyökumppania kansasta ja suomalaista kulttuuria alettiin rakentaa kansan enemmistön äidinkielen varaan. Yksi ensimmäisiä suomalaisen kulttuurin rakentamiseen käytettyjä teoksia oli Kalevala. Myös Aleksis Kiven Seitsemän veljestä oli tärkeä askel suomen kielen ja kansallisen identiteetin varhaisessa muovaamisessa. (Jokinen 1997, 8.)

Kalevala ja Seitsemän veljestä olivat vasta alkua pitkälle sarjalle suomalaista kansallisidentiteettiä kuvaavia teoksia. Maailmansotien välillä arkoja aiheita, kuten Suomen sisällissotaa ja luokkaeroja käsiteltiin enimmäkseen vain kirjallisuudessa, ei juuri muissa taiteissa eikä tieteessä. Kirjallisuuden keskeinen asema säilyi jälleenrakennuskaudellakin. Väinö Linnan Tuntematon sotilas auttoi suomalaisia käsittelemään hävittyä sotaa ja Täällä Pohjantähden alla etsi uutta näkökulmaa sisällissotaan. Perinteisiä suomalaisia arvoja, kuten koti, uskonto ja isänmaa, sekä niitä kannatelleita kirkon ja armeijan kaltaisia instituutioita ravisteltiin 1950- ja 60-luvuilla modernistisen kirjallisuuden avulla. Yhä edelleen kirjallisuudella on merkittävä rooli kansallisten kysymysten esille nostamisessa ja käsittelemisessä. (Jokinen, 1997, 8–9.)

Kirjallisuus kuuluu siis keskeisesti suomalaiseen kulttuuriin, mitä selittää suomalaisten ahkeruus lukijoina (Jokinen 1997, 10). Lukeminen on yksi suomalaisten yleisimmistä harrastuksista (Hanifi 2007) ja kansainvälisestäkin vertaillen suomalaiset lukevat paljon (Hyvinvointikatsaus 2/2007). Suomessa julkaistaan asukasmäärään nähden enemmän kirjallisuutta kuin muualla (Joukkoviestimet 2004; tässä Hanifi 2007).

Myös kirjastonkäytön aktiivisuudessa suomalaiset ovat kansainvälisessä vertailussa kärkipäässä, ja kirjasto onkin käytetyin kulttuuripalvelu Suomessa (Berndtson 2004). Suomessa yleisistä kirjastoista lainattujen kirjojen määrä on yli kaksinkertainen myytyihin kirjoihin nähden. (Kohvakka 2007.)

Muiden kuin kirja-aineistojen, kuten cd- ja dvd-levyjen osuus kirjastojen kokoelmissa, hankinnoissa ja lainauksissa kasvaa jatkuvasti, mutta kirjoja oli vuonna 2010 yleisten kirjastojen kokoelmista silti lähes 90 prosenttia ja uusista hankinnoistakin lähes 85 prosenttia oli kirjoja. Otetuista lainoista vuonna 2010 kirja-aineistojen osuus oli lähes 75 prosenttia. Kaunokirjallisuuden (mukana sekä aikuisten että lasten kaunokirjat) osuus kirjastojen kokoelmissa oli yli 56 prosenttia, hankinnoista yli 63 prosenttia oli kaunokirjallisuutta ja lainauksista noin 67 prosenttia. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2010.) Suomalainen kirjastojärjestelmä on tunnetusti parhaimpia maailmassa ja tarjoaa samanlaiset ilmaiset palvelut kaikille kansalaisille sosiaalisesta asemasta ja tulotasosta riippumatta. Voidaankin siis väittää, että Suomessa lukemisharrastusta on helppoa pitää yllä (Hanifi 2007).

Suomalaiset siis lukevat kaunokirjallisuutta enemmän kuin tietokirjallisuutta. Eniten luetaan jännitys- ja salapoliisikirjallisuutta, muistelmia sekä elämäkertoja. Ulkomaista ja kotimaista kirjallisuutta suomalaiset lukevat aika tasaisesti. Historialliset romaanit ovat myös lukijoiden suosiossa, kuten myös erityisesti naisten suosima romanttinen kirjallisuus ja miesten suosima humoristinen kirjallisuus. Fantasiakirjallisuuden suosio on lisääntynyt 2000-luvulla. (Hanifi 2007.)

Suomalaisten suosituimpia romaaneja ovat Jokisen (1997, 32) mukaan kotimaiset romaanit, joissa kuvataan tavallisten suomalaisten arkielämää. Suomalaisille hyvän romaanin tärkeimpiä ominaisuuksia on tavalliselle ihmiselle läheinen ja tuttu kieli. Kielen pitää olla elävää, nopealukuista, helpoakin. Kirjailijan kyky sanoilla leikkimiseen, sekä lennokkaan, hauskan ja värikkään kielen käyttämiseen on myös tärkeä osa kokonaisuutta.

Raivio (1990, 44) on tyypitellyt kirjaston asiakkaita sen mukaan, miten nämä etsivät kaunokirjallisuutta kirjastoissa. Hänen mukaansa asiakkaat ovat joko tekijä-, laji-, tai aiheorientoituneita ja etsivät luettavaa sen mukaan. Tekijäorientoitunut lukija etsii tietyn kirjailijan teoksia ja käyttää apuvälineenään kirjaston kokoelmatietokantaa tai hakee kirjailijan teoksia suoraan hyllystä aakkosjärjestyksen avulla. Lajiorientoitunut lukija hakee teoksia tietyistä kirjallisuudenlajeista eli genrestä, esimerkiksi jännitys- tai tieteiskirjallisuutta. Häntä auttavat kokoelmatietokanta, jos teoksia on asiasanoitettu genrejen mukaan sekä myös hyllyryhmittely, jos hänen suosimansa genre on erotettu omaksi hyllyryhmäkseen. Aiheorientoitunut lukija hakee teoksia tietyistä aiheista ja saa apua kokoelmatietokannasta – mutta vain, jos kaunokirjallisuutta on asiasanoitettu.

Edellä mainittujen asiakastyypien lisäksi voidaan Hypénin (2006) mukaan nostaa esille myös erilaiset ”samoojat, etsijät, herätelainausten tekijät”. He selailevat kirjaston hyllyjä etsien elämyksiä, uusia lukukokemuksia tai vain jotakin, mikä muistuttaa heidän aiemmin lukemaansa. Heidän apu-

naan toimivat kirjaston näyttelyt, esittelevät kirjaluetelot, esittelyhyllyt ja palautushyllyt. Hypénin mukaan asiakkaat kaipaavat suosittelua ja esiin nostamista, jotta olisi jotakin, mihin tarttua loputtomista kirjarivistöistä. Palautushyllyssä olevat kirjat esimerkiksi ovat suosituksia vertaislukijalta, joku muu on siis kokenut hyllyssä olevan kirjan lukemisen arvoiseksi. Kirjastoissa on tiedostettu tämä tarve ja pohdittu erilaisia tapoja suositella kirjallisuutta. Kirjastoissa on jo pitkään järjestetty erilaisia tapahtumia, muun muassa kirja-ilijavierailuja, kirjallisuusnäyttelyitä ja lukupiirejä sekä laadittu esitteleviä kirjalueteloita. Myös kirjavinkkaus kuuluu nykyisin useimpien kirjastojen tehtäväkenttään. (Hypén 2006.)

2.3 Kaunokirjallisuus ja siihen liittyvä osaaminen yleisissä kirjastoissa

Siihen nähden, miten paljon kaunokirjallisuutta lainataan Suomessa, siihen liittyviä tietopalvelukysymyksiä tulee vähän (Hypén 2009, 113). Kuitenkin kirjastoammattilaisilla olisi tarjota aivan erityistä osaamista kaunokirjallisuuteen liittyen (Hypén ja Spåre 2008).

Monet asiakkaat tulevat kirjastoon etsimään ”hyvää kirjaa” tai ”samantyyppistä” luettavaa, jolloin kirjastoammattilaisten kokoelmiin ja kirjallisuuteen liittyvä asiantuntemus näkyy siinä, miten tämänkaltaisiin kysymyksiin vastataan ja millaisia kirjoja suositellaan. (Hypén ja Spåre 2008.) Monille asiakkaiden esittämille kaunokirjallisuuteen liittyville kysymyksille on tyypillistä myös, että asiakas etsii teosta jonkin muistamansa yksityiskohdan tai teoksen käsittelemän teeman perusteella. Usein asiakas saattaa muistaa teoksesta vain jonkin pienen tekijään, julkaisuhistoriaan tai teoksen alkuperään liittyvän tiedonjyvän. Tyypillistä näille hankalille kysymyksille on myös, ettei niihin löydy vastausta kirjastojen kokoelmätietokantoja eikä internetin hakukoneita hyödyntämällä, vaan tarvitaan kirjastoammattilaisen muistia, kirjallisuudentuntemusta, intuitiota, päättelykykyä ja taitoa haastatella asiakasta. (Hypén 2009.)

Kaunokirjallisuuden hakeminen on hankalaa pelkkien tietokantojen avulla, koska niihin on mahdollonta tallentaa teosten välisiä assosiaatio- ja sukulaisuussuhteita tai suositteluja. Vaikka moni aiemmin kirjastokäyntiä vaatinut tiedonhakuongelma ratkeaa nykyisin asiakkaiden itsepalvelulla tai internetin hakupalveluiden avulla, ei kirjastojen kaunokirjallisuuskokoelmia ja kirjastolaisten niihin liittyvää tuntemusta korvaa mikään verkon toiminto – ainakaan toistaiseksi. (Hypén ja Spåre 2008.)

Tietotekniikka on kuitenkin mahdollistanut kaunokirjallisuuden tiedonhauille monia uusia apukeinoja, joista yksi esimerkki on Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu, johon tuleviin kysymyksiin vastaavat enimmäkseen yleisissä kirjastoissa työskentelevät kirjastoammattilaiset. Kaunokirjallisuuden sisäl-

lönkuvailun ja kirjallisuuteen liittyvien verkkopalveluiden kehitys on myös mahdollistunut tietotekniikan kehityksen myötä. Kaunokirjallisuuden sisällönkuvailu on kuitenkin edelleen hankalaa. Kaunokirjallisuutta ei ole käsitelty kirjastoissa yhtä systemaattisesti kuin tieto- ja musiikkiaineistoja. Asiasanoitus on kaunokirjallisten teosten osalta ongelmallisempaa kuin tietoa-aineiston, mutta tietotekniikan kehityksen myötä asiasanoitustakin voidaan kehittää. Kaunokirjallisista teoksista voitaisiin myös laatia pieniä kuvailuja, jotka kertoisivat kirjan teemoista ja juonesta lyhyesti. Kun hakuohjelmat kehittyvät, ne voisivat hakea termejä kuvailuista. (Hypén 2009, 105–110.)

Kirjastot.fi -palvelukokonaisuuteen kuuluva Kirjasampo on esimerkki uudentyyppisestä verkkotietopalvelusta. Omassa aihepiirissään semanttisen webin välineillä toteutettu Kirjasampo on tähän mennessä kattavin ja laajuudeltaan mittavin verkkopalvelu. Kirjasampo on kaunokirjallisuuteen keskittyvä verkkopalvelu, joka perustuu laajalle tietokannalle, joka sisältää kymmeniä tuhansia tietueita muun muassa teoksista, kansista, kirjailijoista ja kustantajista. Tietokantaan on lisätty kuvailuja teoksista sekä esimerkiksi niiden teemoihin, henkilöihin ja tapahtumapaikkoihin liittyviä asiasanoja. Se on tarkoitettu kirjastolaisten ja lukijoiden tueksi kaunokirjallisuuden hakemiseen ja neuvontatyöhön sekä tarjoamaan inspiraatiota lukemiseen ja kirjanvalintaan. Kirjasampo sai alkunsa vuonna 2007 ja sen ensimmäinen versio avattiin kesäkuussa 2011. (Kirjasampo.fi)

2.4 Digitaaliset neuvontapalvelut

Digitaalisilla neuvontapalveluilla tarkoitetaan etäkäyttöön tarkoitettuja palveluita, joita ovat muun muassa sähköposti- ja chat-palvelut, ja jotkin tahot voivat tarjota jopa videoyhteyden kautta järjestettyä palvelua. (Horn 2001.) Sähköistä neuvontapalvelua on ollut olemassa jo 1990-luvun alusta lähtien. Se sai alkunsa kuin vahingossa sähköpostin myötä, kun ihmiset alkoivat lähettää kirjastoille sähköpostitse kysymyksiä lainojen uusimisesta, kirjaston käytännöistä tai vaikka tiedustellakseen mikä on Bolivian pääkaupunki. Sähköisen neuvonnan tarpeen kasvaessa ja käsiteltäessä Internetin tarjoamat mahdollisuudet alettiin kehittää palveluita erityisesti sitä varten. (Lankes et. al. 2004, 1–3.)

Internet on mahdollistanut paljon aiempaa itsenäisemmän tiedonhaun. Ihmiset hakevat paljon tietoa itse Internetistä, eivätkä läheskään aina tule kysymyksineen kirjastoon. Nykyään ihmiset myös tuntevat tarvitsemansa tiedon aiempaa nopeammin, mieluiten heti. Tähän vaatimukseen kirjastojen pitäisi pystyä vastaamaan. Kirjastot ovatkin kehittäneet paljon Internet-palveluja asiakkailleen hyödyntäen reaaliaikaisia ja interaktiivisia verkkopalveluja, kuten chat-keskusteluja. (Lankes et. al.

2004, 5-6, 44.) Myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa asiakas voi käyttää sähköpostineuvonnan sijasta nopeampaa chat-neuvontaa.

Digitaalisen neuvonnan muodot

Digitaaliset neuvontapalvelut voidaan jakaa kahteen eri muotoon, asynkronisiin ja synkronisiin. Asynkronisen neuvonnan muotoja ovat sähköpostin ja web-lomakkeen kautta tapahtuva neuvonta sekä FAQ (frequently asked questions) -neuvonta, jolla tarkoitetaan usein kysytyjen kysymysten listaa ja vastauksia niihin. Synkronisen neuvonnan muotoja ovat reaaliajassa tapahtuvat palvelut, kuten chat-keskustelu ja puhelin- tai videoyhteyden kautta tapahtuva keskustelu. (Roesch 2006.) Tässä tutkimuksessa tarkasteltavat tietopalvelukysymykset on lähetetty web-lomakkeen kautta ja kysyjä on saanut vastauksen sähköpostitse, joten seuraavassa tarkastellaan lähemmin näitä kahta ja hieman suppeammin muita digitaalisen neuvonnan muotoja.

Sähköpostineuvonta on teknisesti helppo toteuttaa, minkä lisäksi se on nopeaa, halpaa ja sen avulla kirjaston tietopalvelun saavutettavuutta ja laajuutta voidaan suhteellisen helposti parantaa. Sähköposti voi myös olla joillekin ihmisille helpompi viestinnän keino kuin kasvotusten keskusteleminen. Sen avulla vastaukseen voidaan liittää pelkän tekstin lisäksi myös esimerkiksi kuvia tai muita tiedostoja. Asiakas voi sähköpostitse lähestyä kirjastoja myös näiden ollessa suljettuina – joskin silloin vastauskin tulee viiveellä. (Roesch 2006.)

Sähköpostineuvonnan huonona puolena voidaan pitää sitä, että kirjaston on hankalaa tai jopa mahdotonta esittää asiakkaalle tarkentavia lisäkysymyksiä, mikä tavanomaisessa, kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelussa on olennainen osa neuvontaprosessia. Tämä saattaa johtaa siihen, että asiakkaan saama vastaus ei täysin vastaa hänen tiedontarpeeseensa. Toinen haittapuoli sähköpostineuvonnassa on sanattomien viestintäelementtien puuttuminen, mitkä voisivat olla avuksi asiakkaan tiedontarpeen täsmällisten asiayhteyksien ymmärtämisessä. Sähköpostitse tapahtuva neuvonta toimiikin parhaiten yksinkertaisiin faktakysymyksiin vastattaessa. Sähköpostineuvonta on kuitenkin kiistattomasti merkinnyt kirjastoille suurta edistysaskelta niiden voidessa sen avulla tarjota asiakkaalleen yksilöllistä palvelua internetissä yleisempien palveluidensa rinnalla. Sähköpostineuvonnan etuna on myös se, että kysymykset ja vastaukset niihin voidaan vaivattomasti indeksoida ja tallentaa myöhempää käyttöä varten. (Roesch 2006.)

Joitakin sähköpostineuvonnan mukanaan tuomia ongelmia pyrittiin lieventämään tuomalla sen rinnalle strukturoidumpi web-lomake tietopalvelukysymysten esittämistä varten. Asiakas pääsee lomakkeelle kirjaston tai tietopalvelun kotisivun kautta, ja täyttää lomakkeella olevat kentät ja lopuksi

lomake lähetetään kirjastolle, joka vastaa kysymykseen sähköpostitse, postitse tai puhelimitse. Lomakkeella on tavallisesti ainakin yksi pakollinen kenttä kysyjän henkilö- ja yhteystietoja varten sekä muutamia valinnaisia, keskenään vaihtoehtoisia kenttiä tarkentaville tiedoille. Kysyjälle tarjotaan huomautusten avulla opastusta kussakin kentässä vaaditusta informaation tyyppistä sekä ohjeistetaan antamaan mahdollisimman tarkkoja ja relevantteja kuvauksia tiedontarpeesta, jotta myös vastaus olisi mahdollisimman onnistunut ja nopea. (Roesch 2006.)

Chat-keskustelussa osapuolet keskustelevat reaaliaikaisesti ja voivat reagoida toistensa viesteihin välittömästi. Se on sähköpostineuvontaa kehittyneempi digitaalisen neuvonnan muoto, mutta siinäkin on pitkälti samat rajoittavat tekijät kuin sähköpostineuvonnassa, kuten sanattoman viestinnän puuttuminen. (Roesch 2006.)

Puhelin- tai videoyhteyden kautta tapahtuva keskustelu vaatii onnistuakseen, että molemmilla osapuolilla on siihen tarvittavat laitteet tietokoneissaan, eli mikrofonit ja videoyhteydessä myös webkamera. Näiden kahden digitaalisen neuvonnan muodon yleistymiseen mennee vielä jonkin aikaa. (Roesch 2006.)

2.5 Digitaalisten neuvontapalveluiden kysymysten aiemmista luokitteluista

Digitaalisten neuvontapalveluiden kehittämisen kannalta on tärkeää tietää, millaisia kysymyksiä palveluiden käyttäjät esittävät ja siksi on tehty tutkimuksia, joissa analysoidaan kysymyksiä ja muodostetaan niiden avulla kysymysluokitteluja kysymystyypeistä. Tässä luvussa esitellään kuusi kysymysluokittelua, jotka on muodostettu erilaisten digitaalisten neuvontapalveluiden kysymysten pohjalta. Tässä tarkasteltavista kysymysluokitteluista neljä on luotu yleisten kirjastojen ja yksi tieteilisen kirjaston neuvontapalveluiden pohjalta. Yksi esitelty kysymysluokitus kattaa sekä yleisten että yliopistokirjastojen digitaaliset neuvontapalvelut.

Garnsey ja Powell (2000) tutkivat Yhdysvaltojen yleisten kirjastojen tarjoamia sähköpostitse toimivia neuvontapalveluita ja niiden käyttäjiä. He halusivat tutkimuksessaan selvittää, miten yleiset kirjastot hoitavat sähköpostineuvontaa, ketkä sitä käyttävät ja ovatko käyttäjät tyytyväisiä sekä millaisia kysymyksiä käyttäjät esittävät.

He analysoivat kirjastoille tulleita tietopalvelukysymyksiä ja muodostivat seitsemän eri luokkaa kysymystyypeille. Heidän muodostamansa luokat olivat vaivattomat neuvontakysymykset, tutkimuskysymykset, sukututkimukseen liittyvät kysymykset, kirjastoteknologiaan liittyvät kysymykset,

aineistopyynnöt, bibliografiseen varmentamiseen liittyvät kysymykset sekä muut. (Garnsey ja Powell 2000.)

Suurimmaksi luokaksi muodostui vaivattomien neuvontakysymysten luokka, johon kuului 30 prosenttia kysymyksistä. Vaivattomiksi neuvontakysymyksiksi laskettiin kysymykset, joihin oli helppo vastata vain yhtä tai kahta tiedonhaun kanavaa hyödyntäen. Toiseksi suurimman luokan muodostivat tutkimuskysymykset, jollaisia oli 25 prosenttia kysymyksistä. Tutkimuskysymykseen vastaamiseksi kirjastonhoitajien piti käyttää apunaan useita eri tiedonhaun kanavia. Sukututkimukseen liittyviä kysymyksiä oli kolmanneksi eniten, 18 prosenttia. Niihin kuuluivat kysymykset, joiden esittäjä etsii tietoa esi-isistään, kuten syntymä- ja kuolintodistuksia tai muistokirjoituksia. Kirjastoteknologiaan liittyviä kysymyksiä oli yhdeksän prosenttia kysymyksistä. Seitsemän prosenttia kysymyksistä koski aineistopyyntöjä. Sähköpostineuvonnan kautta asiakkaiden oli mahdollista tehdä varauksia sekä kaukolainapyyntöjä kirjastosta toiseen. Bibliografinen varmennus -luokkaan kuuluivat kysymykset, joissa asiakas pyysi tarkistamaan onko jokin tietty nimeke oikein niin kuin hän sen muistaa. Tällaisia kysymyksiä oli vähiten, vain kaksi prosenttia kysymyksistä. Yhdeksän prosenttia kysymyksistä piti sijoittaa muut-luokkaan, koska ne eivät sopineet mihinkään aihealueeseen. Muut-luokkaan sijoitettiin esimerkiksi palvelua koskevat kiitokset, palautteet ja kehitysehdotukset. (Garnsey ja Powell 2000.)

Kwon (2007) tarkastelee artikkelissaan kuinka hyvin erityyppisiin kysymyksiin vastataan yleisten kirjastojen chat-neuvontapalvelussa. Häntä kiinnostaa vastataanko esimerkiksi aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin yhtä tehokkaasti kuin yksinkertaisiin faktakysymyksiin. Kysymykseen vastaamisen tehokkuutta Kwon arvioi vastausten yksityiskohtaisuudella ja aukottomuudella sekä asiakkaiden tyytyväisyyden perusteella. Kwon muodosti kysymystyypeille viisi pääluokkaa, jotka olivat yksinkertaiset faktakysymykset, aiheperusteiset tutkimuskysymykset, kirjaston resursseihin pääseminen, aineiston saatavuus sekä kirjastopalvelut.

Yksinkertaisiin faktakysymyksiin kuuluivat kysymykset, jotka koskivat jotain tiettyä teosta tai aineistoa tai jotka liittyivät johonkin tunnettuun nimekkeeseen. Tällaisia kysymyksiä oli 9,6 prosenttia kysymyksistä. Aiheperusteisissa tutkimuskysymyksissä haluttiin aineistoa jostakin tietystä aiheesta. Aiheperusteisia tutkimuskysymyksiä oli toiseksi eniten, 25,8 prosenttia kysymyksistä. Kirjaston resursseihin liittyvät kysymykset koskivat esimerkiksi kirjastotietokantojen käyttöä ja sähköpostitilin asentamista tai käyttäjätilin luomista nettikirjastoon. Resursseihin liittyviä kysymyksiä oli 8,9 prosenttia kysymyksistä. Aineiston saatavuutta koskevat kysymykset liittyivät lainojen uusintaan ja varausten tekemiseen ja noutamiseen sekä nettikirjaston käyttäjätilien ongelmiin. Aineiston

saatavuus -luokkaan kuuluvia kysymyksiä oli eniten, 48,9 prosenttia kysymyksistä. Kirjastopalveluihin liittyvissä kysymyksissä kysyttiin tietoa kirjastojen palveluista, tapahtumista ja tiloista sekä henkilökunnan yhteystietoja. Kirjastopalveluihin liittyviä kysymyksiä oli 6,8 prosenttia kysymyksistä. (Kwon 2007.)

Høivik (2003) tarkastelee artikkelissaan digitaalisten neuvontapalveluiden käytäntöjä ja trendejä. Hän haluaa selvittää, ketkä palveluita käyttävät, miksi ja mitä he kysyvät. Høivik analysoi Oslon yleisen kirjaston ylläpitämään kansalliseen digitaaliseen Kysy kirjastolta -neuvontapalveluun (Ask The Library) tulleita kysymyksiä ja muodosti niiden pohjalta kolme aihealuetta, jotka olivat ohjaavat kysymykset, vaivattomat neuvontakysymykset ja tutkimuskysymykset.

Ohjaaviin kysymyksiin kuuluivat kysymykset, joissa tiedusteltiin kirjaston käyttöön ja palveluihin liittyviä asioita, kuten aukioloaikoja tai jonkin tietyn aineiston fyysistä sijaintia kirjastossa. Myös kirjastojen teknisiin laitteisiin liittyvät ja niiden käyttöä koskevat kysymykset luokiteltiin ohjaaviin kysymyksiin. Vaivattomiin neuvontakysymyksiin luokiteltiin kysymykset, joihin vastaaminen vaatii kirjaston resurssien käyttämistä, mutta ei suurta ammatillista asiantuntemusta tai vaivaa. Tällaisia kysymyksiä olivat esimerkiksi kysymykset, joissa tiedusteltiin milloin jokin tietty aineisto palautuu lainasta. Tutkimuskysymyksiin kuuluivat kysymykset, joissa kysyttiin monimutkaisempia asioita, joiden selvittäminen vaatii enemmän aikaa ja työtä sekä tiedonhaun asiantuntemusta. Tutkimuskysymyksiin luettiin kuuluviksi kysymykset, joissa pyydettiin esimerkiksi etsimään tietoa jostakin tietystä aiheesta. Myös vinkit ”parhaista kirjoista” luokiteltiin tutkimuskysymyksiin. (Høivik 2003.)

Numminen (2008) analysoi pro gradu -tutkielmassaan suomalaisen Kirjastot.fi -internetportaalin Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vuosina 1999 ja 2006 tulleita kysymyksiä. Hän luokitteli kysymyksiä ja pyrki selvittämään millaisia kysymyksiä neuvontapalveluun tuli tarkasteluvuosina, miten kysymykset jakautuivat eri luokkiin sekä tapahtuiko kysymystyypeissä laadullisia tai määrällisiä eroja vuosien välillä.

Numminen (2008, 45) jakoi kysymystyyppit neljään eri pääluokkaan: neuvontakysymykset, käytäntö- ja menettelytapakysymykset, ohjaavat kysymykset sekä muut. Neuvontakysymykset jakautuivat edelleen vaivattomiin neuvontakysymyksiin ja aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin. Käytäntö- ja menettelytapakysymyksiin kuului myös kaksi alakategoriaa, elektronisten resurssien saatavuus ja käyttö sekä kirjaston käytännöt. Ohjaavat kysymykset jakautuivat paikantaminen fyysisestä kirjasto-ympäristöstä sekä paikantaminen kirjaston websivun resursseista -alakategorioihin.

Kysymysanalyysin edetessä Numminen (2008, 48, 51, 55, 57, 64) muodosti edelleen lisää alaluokkia. Vaivattomat neuvontakysymykset Numminen jakoi edelleen tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnettuun nimekkeeseen liittyvä, tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen sekä yksinkertaisen asian selvittäminen -alaluokkiin. Vaivattomien neuvontakysymysten alaluokatkin jaettiin edelleen pienempiin luokkiin. Aiheperusteiset tutkimuskysymykset jaettiin edelleen kolmeen alaluokkaan: tiettyyn aiheeseen liittyvä, laajempaa selvitystyötä vaativa sekä tiettyyn henkilöön liittyvä. Myös aiheperusteisten tutkimuskysymysten alaluokat Numminen jakoi edelleen pienempiin luokkiin. Kirjaston käytäntöihin liittyvät kysymykset jakautuivat kolmeen alaluokkaan, jotka olivat käytäntöihin, lainoihin ja varauksiin sekä palveluihin liittyvät kysymykset.

Seuraavassa tarkastellaan kysymysten jakautumista eri luokkiin vuosina 1999 ja 2006. Alaluokista kysymysten jakautumista eri luokkiin tarkastellaan vain vaivattomien neuvontakysymysten ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten alaluokkien osalta, koska ne ovat Nummisen luokittelun olennaisimmat luokat tämän tutkielman kannalta.

Neuvontakysymykset olivat molempina Nummisen tarkastelemina vuosina ylivoimaisesti suurin aihealuokka. Vuonna 1999 siihen kuului lähes 90 prosenttia kysymyksistä ja vuonna 2006 lähes 92 prosenttia kysymyksistä. Käytäntö- ja menettelytapakysymykset -luokkaan kuului vuonna 1999 8,1 prosenttia kysymyksistä ja vuonna 2006 seitsemän prosenttia kysymyksistä. Ohjaavat kysymykset -luokkaan kuului vuonna 1999 0,9 prosenttia kysymyksistä ja vuonna 2006 yksi prosentti kysymyksistä. Muut-luokka keräsi vuonna 1999 1,1 prosenttia ja vuonna 2006 ainoastaan 0,2 prosenttia kysymyksistä. (Numminen 2008, 45.)

Neuvontakysymysten alaluokat keräsivät kysymyksiä siten, että vuonna 1999 vaivattomiin neuvontakysymyksiin kuului reilu 34 prosenttia kysymyksistä ja aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin 56,5 prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 vaivattomiin neuvontakysymyksiin kuului vajaa 45 prosenttia kysymyksistä ja aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin 47 prosenttia kysymyksistä. (Numminen 2008, 45.)

Vaivattomien neuvontakysymysten alaluokkiin kysymykset jakautuivat siten, että vuonna 1999 tunnetun nimekkeen löytäminen -luokka keräsi 41 prosenttia, tunnettuun nimekkeeseen liittyvä -luokka 21,8 prosenttia, tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen -luokka 19,2 prosenttia sekä yksinkertaisen asian selvittäminen -luokka 18 prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 tunnetun nimekkeen löytäminen -luokka keräsi 20 prosenttia, tunnettuun nimekkeeseen liittyvä -luokka 16,5 prosenttia, tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen -luokka 10,9 pro-

senttia sekä yksinkertaisen asian selvittäminen -luokka 52,6 prosenttia kysymyksistä. (Numminen 2008, 48.)

Aiheperusteiset tutkimuskysymykset jakautuivat alaluokkiin siten, että vuonna 1999 tiettyyn aiheeseen liittyvä -luokkaan kuului 45,8 prosenttia, laajempaa selvitystyötä vaativa -luokkaan 42,8 prosenttia sekä tiettyyn henkilöön liittyvä -luokkaan 11,4 prosenttia kysymyksistä. Vuonna 2006 tiettyyn aiheeseen liittyvä -luokkaan kuului 31,5 prosenttia, laajempaa selvitystyötä vaativa -luokkaan 54,4 prosenttia sekä tiettyyn henkilöön liittyvä -luokkaan 14,1 prosenttia kysymyksistä. (Numminen 2008, 55.)

Kibbee, Ward ja Ma (2002) halusivat vuonna 2001 selvittää olisiko reaaliaikaiselle neuvontapalvelulle käyttöä heidän kirjastossaan, Illinoisin yliopiston kirjastossa Yhdysvalloissa. He perustivat väliaikaisen chat-muotoisen neuvontapalvelun, jonka avulla heidän tavoitteenaan oli kerätä tietoa siitä, ketkä palvelua käyttävät, milloin ja miksi, miten hyvin palvelu toimii ja saavatko käyttäjät sen avulla tarvitsemaansa tietoa sekä millaisia kysymyksiä käyttäjät palvelussa esittävät. Tuloksia he hyödynsivät suunnitellessaan kirjastolle pysyvää reaaliaikaista neuvontapalvelua.

Selvittääkseen millaisista asioista käyttäjät kysivät tietoa, Kibbee, Ward ja Ma (2002) analysoivat laajan joukon kysymyksiä. He muodostivat kysymyksistä kuusi aihealuetta, jotka olivat tietyn teoksen tai aineiston löytäminen kirjastosta, kirjaston palveluihin liittyvät kysymykset (aukioloajat, aineiston varaaminen jne.), teoksen tai aineiston löytäminen tietystä aiheesta, tunnetun nimekkeen löytäminen, tekniset ongelmat kirjastoaineistojen etäkäytössä ja saatavuudessa ja itse neuvontapalveluun liittyvät kysymykset.

Eniten kysymyksiä esitettiin tietyn teoksen tai aineiston löytäminen -luokasta (33,2 % kysymyksistä). Toiseksi suurin luokka oli kirjaston palveluihin liittyvät kysymykset -luokka johon kuului 30,5 prosenttia kysymyksistä. Teoksen tai aineiston löytäminen tietystä aiheesta -luokka keräsi 20,2 prosenttia kysymyksistä ja tunnetun nimekkeen löytäminen -luokka 9,1 prosenttia kysymyksistä. Kaksi pienintä aihealuetta olivat tekniset ongelmat kirjastoaineistojen etäkäytössä (5,3 % kysymyksistä) ja palveluun liittyvät kysymykset (1,7 % kysymyksistä). (Kibbee, Ward & Ma 2002.)

Ross, Nilsen ja Dewdney (2002, 191) ovat koonneet yhteen viisi kysymystyyppiä sen pohjalta, millaisia kysymyksiä kirjastojen sähköisiin neuvontapalveluihin yleisimmin lähetetään. Käyttäjät kysyvät heidän mukaansa yleisimmin teknisiä ohjeita, neuvoja tutkimuslähteisiin viittaamisessa, vaivattomia neuvontakysymyksiä, tutkimuskysymyksiä sekä sukututkimukseen liittyviä kysymyksiä.

Teknisiä ohjeita pyydetään useimmiten kirjastojärjestelmien käyttöön liittyen, kuten miten eri tietokantoja pääsee käyttämään muualta kuin kirjastosta käsin. Tutkimuslähteisiin viittaamisessa tarvitsevat ja kysyvät apua yleisimmin yliopistokirjastojen asiakkaat. Vaivattomia neuvontakysymyksiä tulee kirjastojen digitaalisiin neuvontapalveluihin paljon. Tutkimuskysymyksiä tulee erityisen paljon yliopistokirjastojen neuvontapalveluihin. Sukututkimukseen liittyviä kysymyksiä esitetään yleisten kirjastojen neuvontapalveluissa ja niitä esittävät useimmiten etäkäyttäjät, jotka haluavat jäljittää edesmenneiden sukulaistensa elämänvaiheita. (Ross, Nilsen ja Dewdney 2002, 191.)

Tässä tarkastelluista digitaalisten neuvontapalveluiden kysymysluokitteluista voidaan löytää joitakin yhtäläisyyksiä keskenään. Kaikissa tarkastelluissa kysymysluokitteluissa ovat mukana vaivattomien neuvontakysymysten sekä vaativampien tutkimuskysymysten luokat. Luokat on saatettu nimetä hieman eri tavoin, mutta kaikista luokitteluista löytyvät nämä kaksi kysymystyyppiä. Kaikissa kysymysluokitteluissa mainitaan tavalla tai toisella ilmaistuna myös kirjaston palveluihin, aineistoihin tai kirjastoteknologiaan liittyvät kysymykset. Kahdessa tarkastellussa kysymysluokittelussa oman luokkansa muodostavat sukututkimukseen liittyvät kysymykset (Garnsey ja Powell 2000; Ross, Nilsen ja Dewdney 2002). Rossin, Nilsenin ja Dewdneyn luokittelussa muodostetaan ainoana tarkastelluista luokitteluista omaksi kysymystyyppikseen tutkimuslähteisiin viittaaminen. Nummisen (2008) sekä Garnseyn ja Powellin luokitteluista löytyy muut-luokka. Garnseyn ja Powellin luokittelussa on myös luokka bibliografinen varmennus. Sen voidaan kuitenkin katsoa tarkoittavan samaa kuin muiden luokitteluiden vaivattomien neuvontakysymysten luokka tai esimerkiksi Nummisen ja Kibbeen, Wardin, ja Man tunnettuun nimekkeeseen liittyvä -luokka.

Tässä tutkielmassa hyödynnettiin Nummisen (2008, 32) laatimaa luokittelua, josta käytettiin tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnettuun nimekkeeseen liittyvä, sekä muut-luokkia. Lisäksi Nummisen tietyn tai tietyn tyyppisen teoksen löytäminen -luokkaa sovellettiin niin, että luotiin tietyn tyyppisen teoksen löytäminen -kysymystyyppi.

2.6 Kaunokirjallisuusaiheisista kysymyksistä kirjastojen neuvontapalveluissa

Kaunokirjallisuusaiheisista kysymyksistä kirjastojen neuvontapalveluissa ei ole tehty juurikaan tutkimusta. Tuomi (2011) tutki lisensiaatintutkielmassaan kaunokirjallisuuden asemaa kirjastoissa ja kaunokirjallisuuteen liittyviä vaatimuksia kirjastoammattilliselle osaamiselle. Hän toteutti verkkokyselyn kirjastoammattilaisille, ja pyysi kyselynsä eräässä osiossa kirjastolaisia antamaan esimerkkejä kaunokirjallisuusaiheisista kysymyksistä, joita asiakkaat esittävät. Vastausten perusteella Tuo-

mi nostaa esille muutamia tyyppiesimerkkejä kaunokirjallisuusaiheisista kysymyksistä Suomen yleisten kirjastojen neuvontapalveluissa.

Tuomen (2011, 48) mukaan kirjaston asiakkaiden kaunokirjallisuudesta esittämät kysymykset vaihtelevat hyvin laajasti ”yksinkertaista tietokannasta hakua vaativista lähes mahdottomiin, pelkästään epävarman juonen tai kansikuvan muistamiseen perustuviin kysymyksiin”. Usein asiakkaat pyytävät kirjastoammattilaiselta suosituksia tai kysyvät, mikä olisi samantyyppistä luettavaa kuin jokin kirja, jonka he ovat juuri lukeneet. Kysymyksiä esitetään myös liittyen johonkin yksityiskohtaan teoksessa. Teoksesta saatetaan muistaa vain lyhyt juonenpätkä tai kansikuva, jonka perusteella teos pitäisi löytää tai halutaan vain jokin faktatieto, kuten ”Millainen henkilö on Tuntemattoman sotilaan Mäkelä?”. Tuomen kyselyyn vastanneet kertoivat asiakkaiden esittävän kysymyksiä myös yksittäisistä runoista, esimerkiksi mistä teoksesta löytyy jokin tietty runo tai onko jotakin runoa suomennettu. Eri aihepiireihin liittyviä kysymyksiä, joissa pyydetään kaunokirjallisuutta jostakin tietystä aiheesta, esimerkiksi eskimoista, esitetään myös. (Tuomi 2011, 48–51.)

Tuomen kyselyssään saamat esimerkit sopivat hyvin osaan tässä tutkielmassa käytetyistä kysymystyypeistä. Tuomi nostaa esille *suositukset*, joka oli yksi tämän tutkielman kysymystyypeistä. Myös *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -kysymystyyppiin sopivia kysymyksiä esiintyi kyselyyn vastanneiden esimerkeissä, samoin *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* -kysymystyyppiin sopivia kysymyksiä. *Tietyntyypisen teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppiin sopivat kyselyyn vastanneiden esimerkit kysymyksistä, joissa halutaan lukemista jostakin tietystä aihepiiristä.

3 TUTKIMUSMENETELMÄ JA -AINEISTO

Kolmannessa pääluvussa esitellään käytetty tutkimusmenetelmä sekä -aineisto. Luvussa 3.1 kerrotaan lyhyesti tutkimusmenetelmä ja -aineisto ja luvuissa 3.2 ja 3.3 tutkimusmenetelmää käydään läpi tarkemmin. Luvussa 3.4 esitellään tutkielman aineiston keräämisessä käytetty Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu ja luvussa 3.5 varsinainen tutkimusaineisto eli Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vuosina 1999–2009 tulleet kaunokirjallisuusaiheiset kysymykset. Luokitussäännöt esitellään luvussa 3.6. Luvussa 3.7 esitellään tutkielmassa käytetty kysymysluokitus. Luku on jaettu alilukuihin, jotka kukin käyvät läpi yhden luokittelukategorian; luku 3.7.1 vuosiluokat, luku 3.7.2 genreluokat ja luku 3.7.3 kysymystyypit. Pääluvun viimeisessä luvussa 3.8 kerrotaan analyysin kulusta vaihe vaiheelta.

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkielman tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä ja tutkimusaineisto eli Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun ajalla 1999–2009 tulleet kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset luokiteltiin.

Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisesti ja teoriaohjaavasti. Yhdeksästä kysymystyypistä neljä laadittiin Nummisen (2008) pro gradu -tutkielman pohjalta ja viisi täysin aineistolähtöisesti. Vuosi- ja genreluokat muodostettiin aineistolähtöisesti.

3.2 Sisällönanalyysi ja sisällön erittely

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla etsitään tekstin merkityksiä. Sisällönanalyysilla voidaan Tuomen ja Sarajärven (2003, 106) mukaan ymmärtää olevan kaksi eri merkitystä: sisällönanalyysi sekä sisällön erittely. Sisällönanalyysi pyrkii kuvaamaan dokumenttien sisältöä sanallisesti, kun taas sisällön erittely kuvaa dokumentin, esimerkiksi tekstin sisältöä määrällisesti eli kvantitatiivisesti. Merkityksillä on sekin suuri ero, että aineiston kvantifiointia käytetään analyysimenetelmänä vain sisällön erittelyssä.

Laadullisen tutkimusaineiston analyysimuodot voidaan jakaa kolmeen osaan: aineistolähtöiseen, teoriaohjaavaan (voidaan puhua myös teoriasidonnaisesta analyysista) ja teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissa tutkimusaineistosta pyritään luomaan teorettinen kokonaisuus,

eivätkä analyysiyksiköt ole ennalta sovittuja. Aikaisemmillä tiedoilla, havainnoilla tai teorioilla ei pitäisi aineistolähtöisessä analyysissä olla mitään tekemistä aineiston toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa, toisin kuin teoriaohjaavassa analyysissä, jossa aikaisempi tieto ohjaa analyysin kulkua. Teoriaohjaavassa analyysissä aikaisemman tiedon vaikutus on siis nähtävissä, mutta sen merkitys ei ole teoriaa testaava, vaan sen tarkoitus on avata uusia näkökulmia. Teorialähtöinen analyysi puolestaan nojaa jo tunnettuun teoriaan, malliin tai ajatteluun ja tutkittava ilmiö määritellään sen mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 95–97.)

Sekä aineistolähtöisen että teoriaohjaavan laadullisen aineiston analyysin vaihteita ovat aineiston pelkistäminen, ryhmittely sekä teoreettisten käsitteiden luominen. Ennen analyysia tulee määrittää analyysiyksiköt (Tuomi & Sarajärvi 2003, 108, 110). Tässä tutkielmassa jokainen kysymys muodosti yhden analyysiyksikön.

Pelkistäminen tarkoittaa tutkimuksen kannalta epäolennaisten seikkojen karsimista pois aineistosta. Pelkistäminen on tarpeen erityisesti haastatteluaineistoja analysoitaessa, jolloin haastatteluista voidaan karsia pois kaikki epäoleelliset ilmaisut. Aineiston ryhmittelyssä aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä, jotka sitten ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi. Luokat nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokittelun avulla aineisto saadaan tiivistettyä, kun yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Ryhmittelyä seuraa teoreettisten käsitteiden luominen. Ryhmittelyn katsotaan olevan osa käsitteellistämisen prosessia, jossa alkuperäisinformaation käyttämisestä ilmauksista edetään teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Teoriaohjaavassa analyysissä ainakin osa teoreettisista käsitteistä tuodaan valmiina aiempiin teorioihin pohjautuen, kun aineistolähtöisessä analyysissä ne luodaan aineistosta. Usein esimerkiksi yläluokat voidaan tuoda valmiina jostain aiemmasta teoriasta tai luokituksista, mutta alaluokat luodaan aineistolähtöisesti. Käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia niin pitkään kuin se on mahdollista aineiston sisällön näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 109–111, 117.)

3.3 Sisällön erittely sisältöluokkien avulla

Sisällön erittelyä analyysimuotona käytäviksi tutkimuksiksi katsotaan sellaiset tutkimukset, jotka joko sanallisesti tai tilastollisesti pyrkivät kuvailemaan joko ”dokumenttien sisältöä ilmiönä sinänsä tai niitä ulkopuolisia ilmiöitä, joita sisällön ajatellaan ilmaisevan” (Pietilä 1973, 53). Sisällön erittely voidaan käsittää joukoksi menettelytapoja, joiden avulla dokumenttien sisältöä havainnoidaan ja siitä etsitään tietoja. Tiedot voidaan kerätä sanallisina ilmaisuina tai vaihtoehtoisesti määrällisessä muodossa luokiteltuina ja tilastoituina. (Pietilä 1973, 52–53.)

Luokittelu on yksi määrällisen analyysin muoto, jota voidaan soveltaa myös laadulliseen tutkimusaineistoon. (Eskola & Suoranta 1998, 165, 167.) Sitä pidetään yksinkertaisimpana aineiston järjestämisen muotona. Alkeellisimmillaan luokittelu on silloin, kun aineistosta määritellään luokkia ja lasketaan, montako kertaa kukin luokka esiintyy siinä. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 93.)

Tutkittavien ilmiöiden pitäisi olla yhdistettävissä konkreettiseen havaintomaailmaan, jonka dokumenteille rakentuvassa tutkimuksessa muodostavat ainakin osittain dokumentit sisältöineen. Ilmiöiden suhteen on määriteltävä, ”mitkä konkreettisesti sisällössä esiintyvät ominaisuudet ja piirteet ilmaisevat mitäkin tutkittavaa ilmiötä” (Pietilä 1973, 94). Sisältöluokkien ja alkioden avulla tutkittavat ilmiöt yhdistetään konkreettiseen sisältöön. Alkiot ovat sisällön osia, esimerkiksi sanoja tai ajatuksia, jotka ilmaisevat jotakin tutkittavaksi asetettua ilmiötä. Samaa ilmiötä ilmaisevia alkioita kutsutaan kyseistä ilmiötä vastaavan sisältöluokan indikaattoreina eli ilmaisijoina. Sisältöluokan käsite siis yhdistää tutkittavan ilmiön sekä sisällön, joka kyseistä ilmiötä ilmaisee. Sisältöluokka nimetään useimmiten sen edustaman ilmiön mukaan. (Pietilä 1973, 94.)

Sisällön erittelyä käyttävässä tutkimuksessa sisältöluokkien valintaa ja määrittelyä voidaan pitää tärkeimpänä vaiheena. Lähtökohdan luokkien valinnalle ja määrittelylle antaa tietenkin tutkimusongelma. Sisällön luokittelua voidaan Pietilän (1973, 97) mukaan lähteä rakentamaan kahdella tavalla. Sisältöluokat voidaan pyrkiä rakentamaan itse tutkittavan sisällön pohjalta ja sitä painottaen, jolloin tutkittavaan sisältöön perehdytään ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Sisältöä tarkastellaan ja samalla pohditaan, millaisia sisältöluokkia käyttäen se voitaisiin parhaiten kuvailla sekä millaisten luokkien avulla siitä saataisiin mahdollisimman hyvin irti ne ilmiöt, jotka tarkastelussa vaikuttavat mielenkiintoisimmilta. Toinen tapa rakentaa sisältöluokkia on siten, että painotetaan jotain ulkopuolista käsitejärjestelmää, viitekehystä tai teoriaa. Tässäkin tapauksessa aineistoon on kuitenkin perehdyttävä hieman ennen luokittelua, koska vasta silloin nähdään, ovatko aiemmista teorioista tai viitekehyksistä johdetut sisältöluokat käyttökelpoisia. Sisältöluokkien muodostamisen jälkeen ne kootaan yhteen ja niistä laaditaan luokitusrunko, eli luettelo tutkimuksessa käytettävistä sisältöluokista. (Pietilä 1973, 96–97, 101.)

Luokittelun tai kategorioiden muodostamisen jälkeen sisällönanalyysia voidaan jatkaa kvantifioimalla aineisto eli laskemalla, kuinka monta kertaa jokin asia esiintyy aineistossa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 120).

3.4 Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelu

Suomalainen Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelu löytyy Kirjastot.fi -sivustolta. Palvelu on suomalaisten kirjastojen yhteinen, maksuton verkkotietopalvelu. Mukana kysymyksiin vastaamassa on 48 kunnankirjastoa ja 21 muuta kirjastoa, muun muassa Eduskunnan kirjasto. Lisäksi viisi kirjastoa osallistuu vain chat-kanavalla palvelemiseen. Yhteistyössä ovat lisäksi Ruotsin vastaava palvelu Fråga biblioteket sekä kansainvälinen QuestionPoint.org. (Kirjastot.fi -portaali)

Kysyjä lähettää kysymyksensä palvelun sivuilta löytyvällä lomakkeella. Mukaan on liitettävä asuinkunta ja sähköpostiosoite. Kysymys pyritään ohjaamaan kysyjää lähinnä olevalle kirjastolle ja vastaus lähetetään kolmen arkipäivän sisällä sähköpostitse. Kysyjä voi myös ohjata kysymyksensä jollekin tietylle kirjastolle, jonka haluaa vastaavan. Sivuilta löytyy myös kirjastojen yhteinen valtakunnallinen Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontachat, joka toimii arkipäivisin ja jolla voi keskustella kirjaston tietopalvelun kanssa kahdenkeskisesti. Lisäksi erillistä chat-kanavaa ylläpitää kahtena päivänä viikossa Pietarsaaren kirjasto, joka palvelee suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. (Kirjastot.fi -portaali)

Kaikki palveluun tulevat kysymykset asiasanoitetaan ja arkistoidaan. Avoimesta arkistosta voi semanttisella haulla tarkistaa, onko johonkin kysymykseen vastattu jo aiemmin. Hakuja voi tehdä myös asiasanojen tai aikarajauksen mukaan. Aiemmin esitettyjä kysymyksiä voi lisäksi hakea hakemistosta, jossa näkyvät kaikki asiasanat. (Kirjastot.fi -portaali)

3.5 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineiston muodostavat ajalla 1999–2009 Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kautta esitetyt kaunokirjallisuusaiheiset kysymykset. Tarkasteluun otettiin mukaan kaikki ehdot täyttävät kysymykset, koska kysymyksiä oli sen verran pieni joukko, ettei määrän vähentämistä eli otannan ottamista katsottu tarpeelliseksi.

Kaikki Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulleet kysymykset on asiasanoitettu. Tarkasteluun otettiin mukaan kysymykset, joilla on asiasananaan yksi tai useampi kaunokirjallisuuden alakäsite tai pelkästään kaunokirjallisuus. Kaunokirjallisuuden alakäsitteet eli genret määritellään tässä tutkielmassa Yleisen suomalaisen asiasanaston (YSA) mukaan. Mukana tarkastelussa olleet genret on lueteltu taulukossa 1. Tämän tutkielman edetessä YSA: on on lisätty kaunokirjallisuuden suppeammak-

si termiksi edellä mainittujen lisäksi myös genre autofiktio, mutta sitä ei enää otettu mukaan tarkasteluun.

Taulukosta 1 näkyy, kuinka monta kysymystä kustakin kaunokirjallisuuden genrestä on esitetty Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa. Taulukossa näkyvä kysymysten yhteislukumäärä on harhaanjohtava, sillä osalla kysymyksistä on useampi alakäsite asiasanana. Kaunokirjallisuusaiheisia kysymyksiä on yhteensä 736 kappaletta sen jälkeen, kun päällekkäisyydet on karsittu.

Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymysten asiasanoitus ei noudata täysin järjestelmällisesti esimerkiksi YSA:a, vaan mukana on jonkin verran asiasanoja sen ulkopuolelta. Asiasanoissa on paljon sellaisiakin, jotka selvästi liittyvät kaunokirjallisuuteen, kuten romaanit, runot, runous ja näytelmät, mutta jotka eivät ole YSA:n kaunokirjallisuuskategorisoinnin mukaisia. Asiasanoissa on myös kirjoitusvirheitä (esimerkiksi ”salapoliisikirjallisuus” ja ”salapoliisikirjallisuus”) tai sama asia on voitu sanoittaa hieman eri sanoin (esimerkiksi ”fantasia” ja ”fantasiakirjallisuus”, joilla molemmilla tarkoitetaan nimenomaan fantasiakirjallisuutta). Muutamat asiasanat löytyvät hakemistosta kahteen kertaan kirjoitettuna täysin samalla tavoin. Yhdenmukaisen linjan pitämiseksi kaikki kysymykset, jotka ovat saaneet vain asiasanoja, jotka eivät ole YSA:n kaunokirjallisuuskategoriassa, on jätetty pois, vaikka ne voisikin ymmärtää kaunokirjallisuuteen kuuluviksi.

TAULUKKO 1. Kaunokirjallisuusaiheiset kysymykset genreittäin 1999–2009.

GENRE	N
Dokumenttikirjallisuus	2
Eläinkertomukset	3
Emigranttikirjallisuus	0
Eräkirjallisuus	6
Faabelit	1
Fantasiakirjallisuus	79
Jännityskirjallisuus	80
Kauhukirjallisuus	38
Kaunokirjallisuus	349
Kertomakirjallisuus	13
Kokeellinen kirjallisuus	0
Lyriikka	61
Lännen tarinat	1
Matkakirjallisuus	4
Merikirjallisuus	2
Murrekirjallisuus	7
Naiskirjallisuus	6
Näytelmäkirjallisuus	10
Pakolaiskirjallisuus	0
Rakkauskertomukset	5
Rikoskirjallisuus	45
Salapoliisikirjallisuus	52
Seikkailukirjallisuus	12
Siirtolaiskirjallisuus	0
Sotakirjallisuus	8
Tieteiskirjallisuus	29
Työläiskirjallisuus	1
Uskonnollinen kirjallisuus	2
Vakoilukirjallisuus	2
Viihdekirjallisuus	54
YHTEENSÄ	872

Kysymysten määrät vuosiluokittain

Kuten taulukosta 2 näkyy, kysymysten määrä on lisääntynyt koko ajan. Kahdessa ensimmäisessä vuosiluokassa on kysymyksiä vähemmän kuin viimeisessä, vaikka ne sisältävät yhden vuoden enemmän. Vaikka tässä tutkielmassa tarkastellaankin vain kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä, voi olettaa saman ilmiön koskevan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua kokonaisuudessaan. Palvelu on siis vuosien myötä tullut tunnetuksi ja saanut yhä enemmän käyttäjiä.

TAULUKKO 2. Kysymysten jakautumat vuosiluokittain. N=736.

VUOSILUOKKA	%
1999–2002	25,0
2003–2006	35,5
2007–2009	39,5
YHTEENSÄ	100,0

3.6 Luokitussäännöt

Ennen tutkimusaineiston luokittelua on luotava mahdollisimman selkeät luokittelukriteerit eli tulkintasäännöt. Ne helpottavat luokittelun tekemistä. (Eskola & Suoranta 1998, 167.) Seuraavassa esitellään tämän tutkimuksen aineiston luokittelun pohjana olleet säännöt.

Pietilä (1973, 112) pohtii luokittelun kannalta ongelmallisia tapauksia, jollaisiksi hän nimeää muun muassa sellaiset luokitusyksiköt, jotka voisi luokitaa useampaan kuin yhteen luokkaan. Tällaisten tapausten kohdalla on päätettävä, luokitetaanko ne vain yhteen luokkaan vai kaikkiin niihin luokkiin, joihin viittaavia alkioita ne sisältävät. Yhteen luokkaan luokittaminen on ongelmallista, koska on hankalaa perustella, mikä luokka olisi paras. Luokitusyksikkö, eli tässä tutkielmassa kysymys, voitaisiin sijoittaa siihen luokkaan, johon viittaavia alkioita kysymyksessä esiintyy eniten eli luokkaan, joka keskeisimmin kuvaisi kysymystä. Voi kuitenkin olla vaikeaa ratkaista, mikä luokitusyksikköön sisältyvistä alkioista on keskeisin. Tämä taas alentaa luokittelun luotettavuutta. Useamman sisältöluokan alkioita sisältävän kysymyksen luokittaminen vain yhteen luokkaan johtaa myös siihen, että informaatiota menetetään. Suositeltavaa on siis Pietilän (1973, 113) mukaan laittaa tällaiset luokitusyksiköt kaikkiin niihin sisältöluokkiin, joihin viittaavia alkioita ne sisältävät.

Tässä tutkimuksessa yllä kuvaillun kaltaisia ongelmatapauksia olivat kysymykset, jotka olivat saaneet asiasanoikseen useamman genreluokan asiasanoja. Tällaiset kysymykset sijoitettiin kaikkiin genreluokkiin, joihin kuuluvia asiasanoja ne olivat saaneet.

3.7 Kysymysluokat

Tutkimuksessa tarkasteltavat kysymykset jaettiin eri luokkiin genren, vuoden sekä kysymystyyppin perusteella. Eri genrejä on yhdistelty, jottei luokkien koossa olisi kohtuuttoman suurta vaihtelua. Jos kaikki genret olisivat muodostaneet omat luokkansa, olisi jo pelkästään genreluokkia ollut 26 ja lisäksi ne olisivat olleet kysymysten jakautuman suhteen hyvin epätasaisia. Esimerkiksi eräkirjallisuusluokka olisi ollut ainoastaan viiden kysymyksen suuruinen, kun kaunokirjallisuusluokassa olisi ollut kysymyksiä yli 300.

3.7.1 Vuosiluokat

Kysymykset on jaettu kolmeen vuosiluokkaan: *1999–2002*, *2003–2006* ja *2007–2009*. Kaksi ensimmäistä vuosiluokkaa käsittää yhden vuoden enemmän kuin viimeinen, koska Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulleiden kysymysten lukumäärä on vuosien myötä ja palvelun tunnettuuden lisääntyessä kasvanut. Kahdessa ensimmäisessä vuosiluokassa kysymyksiä on siis vuositasolla vähemmän kuin viimeisessä luokassa.

3.7.2 Genreluokat

Genreluokkia on yhdistetty siten, että samaan luokkaan sijoitetut genret ovat mahdollisimman samansisältöisiä. Viisi genreluokkaa ovat:

Fantasiakirjallisuus: fantasia-, kauhu- ja tieteiskirjallisuus

Jännityskirjallisuus: jännitys-, rikos-, salapoliisi-, seikkailu- ja vakoilukirjallisuus

Kaunokirjallisuus: dokumentti-, erä-, kertoma-, matka-, meri-, murre-, sota-, työläis-, uskonnollinen kirjallisuus, eläinkertomukset, lännentarinat sekä kaunokirjallisuus ja faabelit

Lyriikka: lyriikka ja näytelmäkirjallisuus

Viihdekirjallisuus: nais- ja viihdekirjallisuus sekä rakkauskertomukset

Genreluokat on nimetty sen genren mukaan, joka kussakin luokassa on kysymyslukumäärältään suurin. Genreluokista on jätetty pois emigrantti-, pakolais- ja siirtolaisuuskirjallisuus sekä kokeellinen kirjallisuus, koska niitä ei ole annettu asiasanoiksi yhdellekään kysymykselle tarkasteltavalla aikavälillä.

3.7.3 Kysymystyypit

Kysymystyyppien mukaan muodostettiin yhdeksän luokkaa: *tunnetun nimekkeen löytäminen*, *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa*, *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset*, *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen*, *tietyyn aiheeseen liittyvät kysymykset*, *tietyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset*, *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella*, *suositukset* sekä *muut*. Seuraavassa esitellään kysymystyypit ja annetaan esimerkkejä niihin kuuluvista kysymyksistä. Taulukossa 3 esitellään kysymystyypit tiiviimmin kuvailuineen ja esimerkkikysymyksineen.

Tunnetun nimekkeen löytäminen -luokassa ovat kysymykset, joissa etsitään jotain tiettyä teosta tai aineistoa bibliografisten tietojen perusteella. Kysyjällä voi olla tiedossa esimerkiksi teoksen kirjoittaja, mutta nimi puuttuu tai päinvastoin tai hänellä voi olla tiedossaan molemmat, mutta saatavuustieto puuttuu.

Esimerkiksi kysymys 117, 2004:

Luin Jyväskylän yliopiston kirjaston sivuilta, että Eeva Tenhunen olisi kirjoittanut omalla nimellään (eli Eeva Palosuona) vuonna 1973 kirjan Pankkiröyhtö Härmässä. Pitääkö paikkansa? Mistä ihmeestä sen saisi käsiinsä luettavaksi?

Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa -luokkaan on sijoitettu kysymykset, joissa etsitään esimerkiksi jotain tiettyä runoa, novellia tai muuta teoksen osaa, ja tiedustellaan, mistä teoksesta se löytyy.

Esimerkiksi kysymys 213, 2007:

Stephen Kingin romaanissa Kauhun vuodenajat on jommassa kummassa osassa novelli Ruumis. Mutta kummassa? Käsittääkseni niitä on kaksi osaa.

Kysymykset, jotka liittyvät kysyjän jo ennalta tiedossa olevaan teokseen tai aineistoon on sijoitettu *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset* -luokkaan. Myös kysymykset, joissa tiedustellaan mitä kirjoja joku tietty kirjailija on kirjoittanut, on sijoitettu tähän luokkaan. Tähän luokkaan on laitettu myös kysymykset, joissa tiedustellaan jonkin kirjasarjan kronologista järjestystä. Tässä luo-

kassa olevien kysymysten tarkoituksena on saada tietoa liittyen johonkin tunnettuun nimekkeeseen, ei välttämättä sen saaminen käsiin välittömästi.

Esimerkiksi kysymys 365, 2008:

Mitä Jules Vernen kirjoja on käännetty suomeksi, ja miltä vuosilta käännökset ovat?

Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen -luokkaan on sijoitettu kysymykset, joissa etsitään aineistoa jostakin tietystä aiheesta, mutta bibliografiset tiedot puuttuvat. Kysyjä voi etsiä esimerkiksi Länsi-Suomen murteella kirjoitettuja runoja. Tähän luokkaan kuuluvat myös kysymykset, joissa etsitään samantyyppistä luettavaa kuin jokin aiemmin luettu teos.

Esimerkiksi kysymys 64, 2009:

Hei! Olen lukenut kirjasarjan nimeltä fushigi yuugi ja ihastuin sen tarinan kerrontaan. Siinä oli seikkailua ja romantiikkaa hyvällä huumorilla höystettynä. Sekä historiaa ja jotakin yliluonnollista. En ole aikaisemmin oikeastaan ollut mangan ystävä ennen kuin ystävänäni ehdotti keuhui sarjaa. Mutta löytyisikö näillä genreillä jotakin samantyylistä tarinaa, ei ole väliä onko se sarjakuvaa vai ei.

Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset -luokassa olevilla kysymyksillä ei välttämättä pyritä saamaan käsiin mitään teosta tai edes bibliografisia tietoja mistään aineistosta, vaan ainoastaan tietoa jostakin tietystä aiheesta, esimerkiksi genremäärittelyistä.

Esimerkiksi kysymys 665, 2003:

Mitkä ovat olleet tämän vuoden suosituimmat aikuisten lainaamat kirjat?

Tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset -luokkaan on sijoitettu kysymykset, joissa kysytään tietoa jonkun tietyn kirjailijan elämästä, kuten henkilö- tai yhteystietoja. Myös jostain tietystä kirjailijasta kirjoitettuja elämäkertoja koskevat kysymykset on sijoitettu tähän luokkaan.

Esimerkiksi kysymys 726, 2003:

Onko olemassa kirjailija Leena Landerista tehtyjä elämäkertateoksia tai joitain muita vastaavia? Mistä opuksesta voisi saada tietoa itse kirjailijasta?

Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella -luokka sisältää kysymykset, joissa kysyjä etsii jotain tiettyä teosta tai aineistoa siitä muistamansa sitaatin, juonen tai muun kuvailun, esimerkiksi kansikuvan perusteella.

Esimerkiksi kysymys 725, 2009:

Tervehdys! Eräs kirja on kaihtanut mieltäni pian kymmenen vuotta ja nyt on aika tunnustaa, että tuskin löydän sitä itse. Siispä käännyin ammattilaisen puoleen. Luin teininä, joskus 90-luvun jälkimmäisellä puoliskolla, kirjan, joka jätti pysyvän jäljen muistiin, mutta jota en ole onnistunut jäljittämään uudelleen. Kirjan nimi ja tekijä sekä suurin osa sisällöstä ovat vaipuneet unholaan. Haluaisin ehdottomasti palata kirjaan uudelleen, niin sykehdyttävä ja omituinen se aikanaan oli! Muistan kirjasta tuskin mitään. Se oli (nykysiteitykseni mukaan) feministinen utopia tai sukupuolitutkielma. Kirjassa maailmanjärjestys sujui siten, että naiset hoitivat kaikki sellaiset tehtävät ja asemat, joissa meidän maailmassamme nähdään miehiä. Naiset olivat muistaakseni järkeviä, kylmiä, osin raakojakin. Miehet puolestaan olivat herkkiä ja "feminiinisiä". Siinä missä meidän maailmassamme esimerkiksi ihmisten nimet muodotusvat usein siten, että miesten nimestä johdetaan naisen nimi (Johannes - Johanna), kirjan maailmassa nimijohdokset menivät toisin päin. Muistaakseni kirjassa seurattiin ainakin nuorta poikaa, joka ujusteli ja punasteli ja muistaakseni valmistautui jonkinlaisiin "poitsuttanssiaisiin". (Kirjan maailmassa oli siis tärkeää, että miehet olivat siveitä ja hyveellisiä, naiset puolestaan hyvin roiseja.) Pojan perhe oli mahdollisesti sellainen, että äiti kävi töissä jossain valtion johtohommissa (saatan muistaa väärin ammatin) ja isä hoiti kotia. Lisäksi muistan, että kirja oli ohuehko. Luin sen suomeksi ja lainasin Kannelmäen kirjastosta. Pystyisitkö, rakas kirjastonhoitaja, opastamaan minut kaipaamani kirjan jäljille? Näillä spekseillä tehtävä on tosi vaikea, mutta tiedän, että kirjastonhoitajat pystyvät melkein mihin vaan! Valtavan suuri kiitos jo etukäteen!

Suosituks-luokkaan on laitettu kysymykset, joissa pyydetään suosittelemaan teoksia tai aineistoa esimerkiksi jostakin tietystä aiheesta tai jollekin tietylle lukijaryhmälle.

Esimerkiksi kysymys 639, 2008:

En tiedä onko tämä nyt oikea paikka, mutta haluaisin kirjasuositteluja. Tykkään lukea vähän kaikenlaista, lukuunottamatta jotain kioskihömppää. Ehkä eniten tykkään sellaisesta "outouksia" käsittelevästä genrestä, enkä nyt tarkoita fantasiaa, josta on viime vuosina ilmestynyt kaikkennäköisiä (pääosin huonoja) sarjoja. Maaginen realismi on termi, johon olen jossain törmännyt, ja lukenutkin siitä Piin Elämä -nimisen kirjan. Jotain samantapaista haluaisin nyt lukea, ja nimenomaan HYVIÄ kirjoja, ajatuksia herättäviä ja mukaansatempaavia. Voitteko suositella minulle jotain?

Muut-luokkaan on sijoitettu kysymykset, jotka eivät sovi mihinkään muuhun luokkaan. Tähän luokkaan on sijoitettu ne harvat kysymykset, joissa esimerkiksi kommentoidaan kirjastojen hankintapolitiikkaa tai tiettyjä teoksia.

Esimerkiksi kysymys 341, 2008:

Olen vuosikausia jo ihmetellyt, miksi kirjailija Enid Blytonista puhuttaessa mainitaan vain Viisikko-kirjat. Lapsuudessani 40- ja 50-luvulla minulle luettiin ja itse luin jännittyneenä Blytonin kirjoittamia Salaisuuksien linna, Salaisuuksein laakso, Salaisuuksien

saari jne. Nyt näitä kirjoja ei löydy ainakaan Helsingin kirjastoista. On sääli, ettei niitä enää ole saatavissa.

TAULUKKO 3. Tutkielmassa käytetty kysymystyyppiluokitus.

KYSYMYSTYYPPI	MÄÄRITELMÄ	ESIMERKKEJÄ KYSYMYKSISTÄ
Tunnetun nimekkeen löytäminen	Esitään jotain teosta tai aineistoa bibliografisten tietojen perusteella (Numminen 2008, 48).	Onko pääkaupunkiseudun kirjastoissa Anne McCaffeyn kirjaa <i>Dragonsinger?</i> (85, 2007); Mistä löydän sensuroimattoman version kirjasta nimeltä <i>The Story of O, ranskaksi Histoire d'O?</i> (649, 2007)
Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa	Esitään jotain tiettyä runoa tai muuta yksittäistä aineiston osaa ja halutaan tietää, mistä teoksesta tai aineistosta se löydetään.	Mistä runokoelmasta löytyy Pietari Hannikaisen runo <i>Laulun syntö?</i> (238, 2007); Missä teoksessa mahtaa olla Yasushi Inouen <i>"Hiran atsaleat"</i> -novelli? Luulen sen joskus suomenkielillä lukeeneeni. Inouen nimellä sitä ei mistään löydy, joten kyseessä on ehkä joku japanilaisen kirjallisuuden kokehma. Tai löytyykö jostain englannin kielellä <i>"The azaleas of Hira"</i> ? (544, 2002)
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset	Kysymys liittyy johonkin ennalta tiedossa olevaan teokseen tai aineistoon (Numminen 2008, 48).	Onko alun perin walesilaista laulua <i>"The Lass of Swansea Town"</i> suomennettu? Laulu tunnetaan myös nimellä <i>"Old Swansea Town Once More"</i> . (267, 2009); Mistä saan tietää, missä järjestyksessä Patricia Cornwell on julkaissut <i>Kay Scarpetta</i> -dekkarinsa? (332, 2005)
Tietyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen	Esitään teosta tai aineistoa jostain tietystä aiheesta.	Hei, osaisitteko vinkata keneltä (suomalaiselta) runoilijalta löytyisi onnellisia runoja vanhuudesta? (246, 2009); Mistä saa hyvää tietoa jännityskirjallisuudesta? (177, 2004)
Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset	Esitään tietoa jostakin tietystä aiheesta. Tarkoituksena ei välttämättä ole saada käsiin mitään aineistoa, ainoastaan faktaa.	Onko sci-fi fantasian alalaji vai lasketaan se omaksi genreksi? (355, 2009); Kuka on Suomen kuuluisin jännitys kirjailija? (100, 2006); Millainen on fantasiakirjallisuuden historia? (60, 2006)
Tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset	Kysymys liittyy johonkin tiettyyn kirjailijaan. Kysytään elämäkertoja, henkilö- tai yhteystietoja.	Mistä löydän tietoja Ludvig Fulda -nimisestä kirjailijasta? (312, 2005); Kerroisitko kirjailija Hilja Ester Valtosesta henkilötietoja? (396, 2002)
Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella	Esitään teosta tai aineistoa sitaatin tai kuvailun perusteella.	Kuka on kirjoittanut runon, joka alkaa seuraavasti? Voi onnettomuutta Libyan, voi tuskaa ja hätää sen. Oli eessä Libyan porttien lohikäärme hirmuinen. (254, 2007); Luin vastikään suomenkielisestä dekkarista, jossa lampaat ratkaisivat rikoksen. Mikähän tuon kirjan nimi on? (334, 2007)
Suositukset	Kysyjä pyytää suosittelemaan aineistoa jostain tietystä aiheesta tai tietyille lukijaryhmille.	Mitä vastaavia kirjoja suosittellet: vanha rouva, jonka tukihenkilönä toimin pitää kovasti Catherine Cooksonin kirjoista? Hän piti myös kirjoista Rebecka ja Serkkuni Raakel. Kirjoissa pitäisi olla iso tekstikoko. (399, 2007); Etsin sopivia kirjoja 10-11-vuotiaalle jännityksestä ja seikkailusta pitävälle pojalle. Ovatko Viisikko- ja/tai Seikkailu-sarjan kirjat tämän ikäiselle sopivia? Entä minkä ikäisille sopivat Ilkka Remeksen nuortenkirjat? (92, 2009)
Muut	Kysymykset, joita ei voi kategorisoida mihinkään muuhun luokkaan.	Uskoisko että runo dvd:llä voisi olla kysyntää sellaisella, jossa runo on puhuttu, taustalla on aiheeseen liittyvä kuva, runo on tekstinä ja taustalla on kaunis musiikki, ei kuitenkaan niin että runo olisi sävelletty siihen? (234, 2007)

3.8 Analyysin kulku

Tutkimusaineiston muodostivat siis Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun ajalla 1999–2009 tulleet kaunokirjallisuusaiheiset kysymykset. Ne poimittiin ja kopioitiin yksitellen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistosta Excel-taulukko-ohjelmaan. Excelistä kysymykset tulostettiin paperille luokittelun helpottamiseksi. Kysymykset numeroitiin juoksevasti. Taulukossa 3 kysymysesimerkkien perässä ennen vuosilukua olevat numerot ovat juuri näitä juoksevia numeroita. Esitettyihin kysymyksiin annettuja vastauksia ei otettu mukaan tarkasteluun.

Tutkimusaineisto analysoitiin SPSS-tilastointiohjelmaa apuna käyttäen. Luokittelu tehtiin ensin paperille merkitsemällä jokaisen kysymyksen perään vuosi- ja genreluokka sekä kysymystyyppi, johon kysymys kuuluu. Paperilla tehdyn luokittelun jälkeen kysymykset käytiin toisen kerran läpi samalla, kun jokaisen kysymyksen vuosi- ja genreluokka sekä kysymystyyppi koodattiin SPSS-ohjelmaan.

Kuten kappaleessa 3.6 todetaan, kysymykset, jotka olivat saaneet asiasanoikseen useamman kuin yhden genreluokan genrejä, sijoitettiin kaikkiin niihin genreluokkiin, joiden asiasanoja ne olivat saaneet. Suurin osa kysymyksistä voitiin sijoittaa vain yhteen genreluokkaan. Vain 39 kysymystä oli saanut asiasanoikseen kahden eri genreluokan genrejä, ja ainoastaan yksi kysymys oli saanut asiasanoikseen kolmen genreluokan genrejä. Genreluokkien suurin mahdollinen lukumäärä yhtä kysymystä kohden oli siis kolme. Tästä johtuen SPSS-ohjelmaan koodattiin genremuuttujia kolme, koska luokitusyksikkö (eli tässä tapauksessa kysymys) voi yhdellä muuttujalla saada vain yhden arvon. Ensimmäisellä genremuuttujalla arvoja oli viisi, eli yhtä monta kuin genreluokkia (fantasiakirjallisuus, jännityskirjallisuus, kaunokirjallisuus, lyriikka ja viihdekirjallisuus). Kahdella seuraavalla genremuuttujalla arvoja oli kuusi; viiden genreluokan lisäksi luotiin arvo ”ei toista genremainintaa”, niille kysymyksille, jotka olivat saaneet asiasanoikseen vain yhden tai kahden genreluokan genrejä.

Seuraavassa esitellään kolme esimerkkiä kysymysten luokittelusta.

Kysymys 99, 2003:

Etsin Peter F. Hamiltonin ja Andy McNabin tyyppisiä kirjailijoita, osaatko suositella muita?

Kysymys oli saanut asiasanoikseen kaunokirjallisuuden genret jännitys-, rikos- ja vakoilukirjallisuus, eli se sijoittui genreluokista jännityskirjallisuus-luokkaan. Kaikki sen asiasanoikseen saamat

kolme genreä kuuluvat samaan genreluokkaan, joten kysymys sai luokittelussa arvon ”ei toista genremainintaa” kahden viimeisen genremuuttujan kohdalla.

Kysyjä pyytää suosittelemaan kirjailijaa, jonka teokset olisivat samantyyppisiä kuin kahden hänen mainitsemansa kirjailijan kirjat. *Suosituks*-kysymystyyppiin on laitettu kysymykset, joissa pyydetään suosittelemaan aineistoa jostakin tietystä aiheesta tai tietylle lukijaryhmälle, joten kysymys kuuluu siihen luokkaan. Oleellista on, että kysyjä pyytää kirjastonhoitajaa nimenomaan suosittelemaan kirjailijoita, jotka kirjoittavat ”samantyyllisesti” kuin kysyjän mainitsemat kirjailijat. Jos kysyjä olisi tiedustellut vain muita saman genrelajin kirjailijoita tai kirjailijoita, joiden teokset käsittelevät samoja teemoja, olisi kysymys sijoittunut *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppiin. Kysyjän esittämässä muodossa kysymys vaatii vastaajalta perehtyneisyyttä kyseisiin kirjailijoihin ja laajemmin muihinkin samojen genrelajien kirjailijoihin, jotta hän voi suositella sopivia kirjailijoita. Tällaiseen kysymykseen olisi mahdotonta vastata pelkkien tietokantojen antamien tietojen perusteella.

Vuosiluokista kysymys sijoittui keskimmäiseen vuosiluokkaan, joka kattaa vuodet 2003–2006.

Kysymys 44, 2007:

Keiltä kirjailijoilta löytyy kirjoja, joissa on sekä romantiikkaa, jännitystä että mystiikkaa? Outoja tapahtumia, ehkä aaveita yms. Mystiikka on olennaisin etsintä kriteerini. Enemmän olen kiinnostunut kotimaisista kuin ulkomaisista kirjailijoista..

Tämä kysymys oli asiansanoitettu genreillä fantasia-, kauhu- ja viihdekirjallisuus, joten se kuuluu kahteen eri genreluokkaan: fantasiakirjallisuus- ja viihdekirjallisuus-luokkiin. Kolmannella genremuuttujalla se sai arvon ”ei toista genremainintaa”.

Kysymystyypeistä kysymys sijoitettiin *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppiin. Kysyjä haluaa löytää kirjoja tiettyjen kriteerien mukaan. Tämä kysymys ei kuulu *suositukset*-kysymystyyppiin, koska kysyjä ei varsinaisesti pyydä kirjastonhoitajaa suosittelemaan tietyllä tyyllä kirjoittavia kirjailijoita, vaan hän haluaa tiettyjä teemoja käsitteleviä teoksia.

Vuosiluokista kysymys sijoittui viimeiseen vuosiluokkaan, joka kattaa vuodet 2007–2009.

Kysymys 279, 2009:

Meillä on runopiiri, jossa seuraavaksi (13.10.) aiheena Edith Södergran ja hänen tuotantonsa. Mikä kirja kuvaisi parhaiten Södergranin elämää, pidän siitä alustuksen. Lisäksi

haluaisin esitellä jonkin harvinaisemman runon.. tuotantoa on toki paljon, mutta minkä valitsisitte itse, jos joutuisitte kuvaamaan runoilijaa hänen runonsa kautta?

Kaunokirjallisuuden genreistä tälle kysymykselle oli annettu asiasanaksi lyriikka, joten se sijoittui luokittelussa genreluokkaan lyriikka. Kahden muun genremuuttujan kohdalla se sai arvon ”ei toista genremainintaa”.

Kysymystyyppin määräytyminen tämän kysymyksen kohdalla ei ollut aivan itsestään selvää, vaan vaati hieman pohtimista. Toisaalta kysymys liittyy Edith Södergranin tuotantoon, jolloin kysymys pitäisi luokitella *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset* -tyyppiin, mutta toisaalta kysymys liittyy runoilijan elämään niin vahvasti, että se päädyttiin sijoittamaan *tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset* -tyyppiin. Jos kysyjä olisi yksinkertaisesti pyytänyt kirjastonhoitajaa luettelemaan Södergranin teoksia kirjapiiriä varten, kysymys olisi ilman muuta luokitettu *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset* -tyyppiin. Mutta koska kysyjä haluaa tietoa Södergranin elämäkertoista sekä omaelämäkerrallisista teoksista, on *tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset* -kysymystyyppi sopivin tälle kysymykselle.

Vuosiluokista tämäkin kysymys sijoittui edellisen tavoin viimeiseen vuosiluokkaan, eli 2007–2009.

4 TULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkielman tutkimustuloksia. Tutkielman alussa esiteltiin tutkimuskysymykset, jotka ovat siis ”Millaisia kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä esitetään Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa?” ja ”Onko kysymysten tyypeissä tapahtunut muutosta tarkastelujakson aikana?”. Aliluvussa 4.1 vastataan ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja aliluvussa 4.2 toiseen.

4.1 Kysymysten tyypit tarkastelujakson aikana

Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulleiden kysymysten tyyppiä tarkastellaan seuraavassa genre- ja kysymystyyppiluokkien avulla.

4.1.1 Kysymysten genret

Eri genreluokkien välillä on suuria eroja kysymysten lukumäärissä, kuten taulukko 4 osoittaa.

Taulukko 4. Kysymysten jakautumat genreluokittain 1999–2009. N=776.

GENRELUOKKA	%
Fantasiakirjallisuus	18,2
Jännityskirjallisuus	15,9
Kaunokirjallisuus	49,6
Lyriikka	9,0
Viihdekirjallisuus	7,3
YHTEENSÄ	100,0

Koko tarkastelujakson ajalla ylivoimaisesti eniten kysymyksiä esitettiin kaunokirjallisuusluokan genreihin liittyen. Lähes puolet kysymyksistä (49,6 %) oli saanut asiansanukseen kaunokirjallisuusluokkaan kuuluvan asiansanan eli dokumentti-, erä-, kertoma-, matka-, meri-, murre-, sota-, työläis- tai uskonnollisen kirjallisuuden, eläinkertomukset, lännentarinat, kaunokirjallisuuden tai faabelit.

Toiseksi eniten kysyttiin fantasiakirjallisuusluokkaan kuuluvia kysymyksiä (18,2 %), eli fantasia-, kauhu- tai tieteiskirjallisuusaiheisia kysymyksiä. Kolmanneksi suurin genreluokka oli jännityskirjal-

lisuusluokka. Jännitys-, rikos-, salapoliisi-, seikkailu- tai vakoilukirjallisuuden oli saanut asiasanakseen 15,9 prosenttia kysymyksistä. Toiseksi vähiten kysyttiin lyriikkaluokan aiheista, eli lyriikasta ja näytelmäkirjallisuudesta, ainoastaan yhdeksän prosenttia kysymyksistä kuului lyriikkaluokkaan. Vähiten kysymyksiä esitettiin viihdekirjallisuusluokan aiheista eli nais- tai viihdekirjallisuuteen tai rakkauskertomuksiin liittyen (7,3 % kysymyksistä).

Kysymysten yhteislukumäärä koko tarkastelujakson ajalla oli 736. Kuitenkin, kuten luvussa 3.8 kerrotaan, genreluokkien osalta kysymykset oli mahdollista luokitella useampaan luokkaan silloin, kun kysymys oli saanut asiasanakseen useampaan genreluokkaan kuuluvia asiasanoja. Kaikkiaan 39 kysymystä oli saanut asiasanakseen kahden eri genreluokan genrejä ja yksi kysymys kolmen eri genreluokan genrejä. Yhteensä siis 40 kysymystä kuului useampaan kuin yhteen genreluokkaan, mistä johtuu, että genreluokkien kohdalla kysymysten yhteislukumäärä näyttäisi olevan 776 eli 40 kysymystä enemmän kuin kysymyksiä todellisuudessa oli mukana tarkastelussa.

4.1.2 Kysymystyyppit

Kysymysten määrissä on melko suuria eroja eri kysymystyyppien välillä (taulukko 5).

TAULUKKO 5. Kysymysten jakautumat kysymystyypeittäin 1999–2009. N=736.

KYSYMYSTYYPPI	%
Tunnetun nimekkeen löytäminen	9,2
Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa	2,4
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset	19,3
Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen	28,8
Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset	6,7
Tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset	10,5
Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella	17,5
Suosituksia	4,6
Muut	1,0
YHTEENSÄ	100,0

Vuosina 1999–2009 selvästi eniten kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä esitettiin kysymystyyppistä *tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen*, johon kuului 28,8 prosenttia kysymyksistä. Toiseksi eniten kysyttiin *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* (19,3 %). Kolmanneksi eniten kysymyksiä keräsi *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -kysymystyyppi (17,5 %). Neljänneksi suurin kysymystyyppi oli *tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset*, joka sisältää 10,5 prosenttia kysymyksistä. *Tunnetun nimekkeen löytäminen* -tyyppiluokkaan kuuluvia kysymyksiä oli 9,2 prosenttia. *Tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä* oli 6,7 prosenttia kysymyksistä. *Suosituksia* pyydettiin 4,6 prosentissa kysymyksistä. Toiseksi pienin kysymystyyppi oli *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* (2,4 %). Pienimmäksi kysymystyyppiluokaksi jäi *muut*, jossa oli vain yksi prosentti kysymyksistä.

Tulosten perusteella ihmiset siis tarvitsevat eniten apua tietyyppisen teoksen tai aineiston löytämisessä, eli esimerkiksi etsiessään lukemista jostain tietyistä teemasta. Tunnettuun nimekkeeseen liittyvien kysymysten osuus oli myös suuri. Kyseisen tyyppisistä kysymyksistä huomattavan suuri osa koski kirjasarjoja; haluttiin tietää missä järjestyksessä jotain tiettyä sarjaa kuuluu lukea. Paljon kysyttiin myös teosten erikielisiin käännöksiin liittyviä kysymyksiä. Merkittävä osa kysymyksistä liittyi jonkin teoksen löytämiseen sitaatin tai kuvailun perusteella, ja useat niistä olivat hyvinkin haastavia, koska kysyjä saattoi muistaa vain jonkin mitättömän pieneltä tuntuvan yksityiskohdan kaipaamastaan teoksesta.

Huomionarvoista kysymysten kysymystyyppisiin jakautumisessa on, että paljon kysytään kysymyksiä niin sanotusti hankalista aiheista, joihin ei välttämättä löytyisi vastausta pelkästään internetin hakupalveluita hyödyntämällä, vaan joiden selvittämiseen vaaditaan nimenomaan kirjastojen asiantuntemusta.

4.1.3 Kysymystyypit eri genreluokissa

Seuraavassa tarkastellaan, kuinka kysymykset jakautuivat kysymystyypeittäin genreluokkien sisällä tarkastelujakson 1999–2009 aikana.

On mielenkiintoista tarkastella, kuinka erilaisia eri genreihin liittyvät kysymykset ovat tyypeiltään. Taulukosta 6 huomataan, että eri genreluokkien välillä oli paikoitellen hyvinkin suuria eroja kysymysten tyypeissä.

TAULUKKO 6. Kysymysten jakautuminen kysymystyyppeihin genreluokittain 1999–2009.

KYSYMYSTYYPPI	Fantasiak.	Jännitysk.	Kaunok.	Lyriikka	Viihdek.
	n=141	n=123	n=385	n=70	n=57
	%	%	%	%	%
Tunnetun nimekkeen löytäminen	12,1	8,1	7,5	17,1	3,5
Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa	1,4	0,0	1,8	12,9	0,0
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset	28,4	15,4	16,9	17,1	29,8
Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen	14,2	20,3	40,0	15,7	21,1
Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset	12,1	9,8	4,2	4,3	5,3
Tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset	12,8	12,2	9,1	4,3	22,8
Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella	14,2	23,6	15,8	25,7	12,3
Suosituksset	3,5	8,9	4,4	0,0	5,3
Muut	1,4	1,6	0,3	2,9	0,0
YHTEENSÄ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fantasiakirjallisuusgenreluokan kysymykset jakautuivat kysymystyyppeihin siten, että eniten kysyttiin *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* (28,4 prosenttia kysymyksistä). Toiseksi eniten kysyttiin *tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* ja *teoksen löytäminen sitaatin perusteella* -kysymystyyppien kysymyksiä, molempia yhtä paljon (14,2 prosenttia kysymyksistä). *Tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* esitettiin 12,8 prosentin verran ja *tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä* sekä *tunnetun nimekkeen löytäminen* -kysymystyyppien kysymyksiä melkein yhtä paljon, molempia reilun 12 prosentin verran. Pienimmiksi kysymystyypeiksi jäivät *suositukset* (3,5 prosenttia kysymyksistä), *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* (1,4 %) sekä *muut* (1,4 %).

Jännityskirjallisuusgenreluokkaan kuuluvista kysymyksistä suurin osa, 23,6 prosenttia, esitettiin *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -kysymystyyppistä. Toiseksi eniten kysyttiin *tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppiin kuuluvia kysymyksiä (20,3 %). *Tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* oli reilun 15 prosentin verran. *Tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* oli hieman yli 12 prosenttia kysymyksistä. Viidenneksi suurin kysymystyyppi

jännityskirjallisuusluokan kysymyksissä oli *tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset* (9,8 prosenttia kysymyksistä). *Suosituksia* pyydettiin vajaassa yhdeksässä prosentissa kysymyksistä. Reilu kahdeksan prosenttia kysymyksistä oli *tunnetun nimekkeen löytäminen* -tyyppisiä, *muut*-luokan kysymyksiä oli 1,6 prosenttia kysymyksistä. Jännityskirjallisuusluokan genreihin kuuluvista kysymyksistä yksikään ei ollut *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* -tyyppinen.

Tiettyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen -kysymystyyppi oli suurin kaunokirjallisuusgenreluokan kysymyksissä, 40 prosenttia kysymyksistä kuului siihen. *Tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* oli toiseksi eniten, 16,9 prosenttia kysymyksistä. Kolmanneksi eniten oli *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisiä kysymyksiä (15,8 %) ja neljänneksi eniten oli *tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* (9,1 %). *Tunnetun nimekkeen löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä oli 7,5 prosentin verran. *Suosituksia* pyydettiin 4,4 prosentissa kysymyksissä ja *tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä* oli lähes saman verran, 4,2 prosenttia kysymyksistä. Toiseksi pienin kysymystyyppi oli *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* (1,8 %) ja pienin *muut* (0,3 %).

Kaunokirjallisuusgenreluokan kysymysten suhteen huomionarvoista on, että kysymystyyppien jakautuminen suuruusjärjestykseen on lähes täsmälleen sama kuin kysymystyyppiluokkien suuruusjärjestys kaikkien kysymysten osalta (vertaa taulukot 5 ja 6). Ainoa ero on *tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset* ja *suositukset* -tyyppiluokkien järjestyksessä. Kaikkien kysymysten osalta *tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset* -kysymystyyppi on kuudenneksi suurin tyyppiluokka ja *suositukset* seitsemänneksi suurin (taulukko 5), kun genreluokittain tarkasteltuna järjestys on päinvastainen (taulukko 6) ja silloinkin näiden kahden kysymystyyppiluokan välinen ero on vain 0,2 prosenttia. Koska kaunokirjallisuusgenreluokka on genreluokista lukumäärältään selvästi suurin käsittäen lähes puolet kaikista kysymyksistä, tulos ei ole yllättävä.

Lyriikkaluokan kysymyksistä suurin osa, 25,7 prosenttia, kuului *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -kysymystyyppiin. Toiseksi eniten kysyttiin *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* ja *tunnetun nimekkeen löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä (molempia 17,1 prosenttia). *Tiettyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä oli 15,7 prosenttia kysymyksistä ja *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* -tyyppisiä kysymyksiä vajaa 13 prosenttia kysymyksistä. *Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset* ja *tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset* -kysymystyyppit olivat samansuuruisia, molempiin kuului 4,3 prosenttia kysymyksistä. *Muut* -kysymystyyppiluokkaan kuului 2,9 prosenttia kysymyksistä. *Suosituksia* ei lyriikkagenreluokkaan kuuluvista kysymyksistä kysytty yhdessäkään.

Viihdekirjallisuusgenreluokan kysymyksistä suurin osa, lähes 30 prosenttia, oli *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä*. *Tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* kysyttiin toiseksi eniten (22,8 %) ja *tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä oli kolmanneksi eniten, 21,1 prosenttia kysymyksistä. *Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* oli neljänneksi suurin kysymystyyppi, vähän yli 12 prosenttia kysymyksistä kuului siihen. *Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset* ja *suositukset* -kysymystyyppiluokkiin molempiin kuului 5,3 prosenttia kysymyksistä. *Tunnetun nimekkeen löytäminen* oli toiseksi pienin kysymystyyppi, 3,5 prosenttia kysymyksistä kuului siihen. *Muut*-kysymystyyppiluokkaan kuuluvia kysymyksiä ei ollut lainkaan.

Tulosten perusteella voidaan nostaa esille muutama huomionarvoinen seikka kysymystyyppien jakautumisesta genreluokittain. Fantasia- ja viihdekirjallisuusluokissa kysyttiin selvästi muita genreluokkia enemmän *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä*. Kaunokirjallisuusluokkaan kuuluvista kysymyksistä puolestaan ylivoimaisesti suurin osa koski *tietyntyypin teoksen tai aineiston löytämistä*. Kaunokirjallisuusluokan kysymyksissä kaivataan siis selvästi eniten apua, kun halutaan löytää lukemista jostain tietyistä aiheesta tai tietyntyypistä luettavaa. *Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisiä kysymyksiä kysyttiin huomattavan paljon jännitys- ja lyriikkaluokissa. Lyriikkaluokan kysymysten kohdalla tulos oli odotettavissa; onhan runoja tai näytelmiä erityisen hankalaa löytää, jos ei muista teoksen nimeä, koska varsinkin runojen sisällönkuvailu on vielä heikommin toteutettu kuin romaanien. Hieman yllättävää on kuitenkin huomata, että jännituskirjallisuusluokan kysymyksistä suurin osa koski teoksen löytämistä sitaatin tai kuvailun perusteella. Jännitys-, rikos-, salapoliisi-, seikkailu- ja vakoilukirjallisuuden lukijat tuntuvat siis kaipaavan eniten apua esimerkiksi joskus aiemmin luettujen, jo osin unohdettujen teosten uudelleen löytämisessä. Lyriikkaluokkaan kuuluvista kysymyksistä myös *tunnetun nimekkeen löytäminen* ja *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* -tyyppisiä kysymyksiä kysyttiin selvästi muita genreluokkia enemmän. Hieman yllättäen lyriikkaluokan kysymyksissä ei pyydetty lainkaan suosituksia, eli ihmiset eivät tunnu kaipaavan kirjastolaisia suosittelemaan itselleen runoja tai näytelmiä luettavaksi, vaan etsivät niitä toisenlaisin keinoin.

4.2 Kysymysten tyypeissä tapahtuneet muutokset tarkastelujakson aikana

Kysymysten tyypeissä tarkastelujakson 1999–2009 aikana tapahtuneita muutoksia tarkastellaan tässä luvussa vuosiluokittain genre- ja kysymystyyppiluokkien avulla.

4.2.1 Kysymysten genreissä tapahtuneet muutokset

Taulukosta 7 on nähtävissä, että kysymysten genreissä on tapahtunut jonkin verran muutoksia vuosien kuluessa.

TAULUKKO 7. Kysymysten jakautuminen genreluokkiin vuosiluokittain.

GENRELUOKKA	1999– 2002	2003– 2006	2007– 2009
	n=200	n=271	n=305
	%	%	%
Fantasiakirjallisuus	22,0	18,1	15,7
Jännityskirjallisuus	14,5	19,2	13,8
Kaunokirjallisuus	47,0	49,8	51,1
Lyriikka	7,0	7,0	12,1
Viihdekirjallisuus	9,5	5,9	7,2
YHTEENSÄ	100,0	100,0	100,0

Kaunokirjallisuusluokka on kysymysten lukumäärän suhteen suurin genreluokka läpi koko tarkastelujakson. Siihen kuuluvien kysymysten määrä on joka vuosiluokassa hieman kasvanut edellisestä, kaikkiaan 47 prosentista 51,1 prosenttiin. Kaunokirjallisuusluokka on siten ainoa genreluokka, johon kuuluvien kysymysten määrä on vuosittain kasvanut tasaisesti. Sen suhteen ei siis ole tapahtunut muutoksia, koska kuten jo aiemmin on todettu, Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tulleiden kysymysten määrä on kasvanut koko tarkastelujakson ajan kaiken kaikkiaan.

Fantasia- ja jännityskirjallisuusluokkien järjestys vaihtelee vuosiluokkien välillä toisen ja kolmannen sijan kesken. Vuosina 1999–2002 ja 2007–2009 fantasiakirjallisuusluokka oli toiseksi suurin ja vuosina 2003–2006 kolmanneksi suurin. Jännityskirjallisuusluokka oli toiseksi suurin genreluokka vuosina 2003–2006 ja kolmanneksi suurin 1999–2002 ja 2007–2009.

Fantasiakirjallisuusluokkaan kuuluvien kysymysten määrä on vuosien mittaan koko ajan vähentynyt, ja siihen kuuluvien kysymysten lukumäärissä onkin tapahtunut prosentuaalisesti kaikkein suurimmat muutokset. Se on myös ainoa genreluokka, johon kuuluvien kysymysten määrä on laskenut joka vuosiluokassa. Palvelun alkuvuosina 1999–2002 fantasiakirjallisuusluokan genreihin liittyviä kysymyksiä oli 22 prosenttia, vuosina 2003–2006 18,1 prosenttia ja 2003–2009 enää vajaat 16 prosenttia.

Jännityskirjallisuusluokkaan kuuluvien kysymysten määrissä on myös tapahtunut muutoksia vuosiluokkien välillä. Vuosina 1999–2002 14,5 prosenttia kysymyksistä kuului jännityskirjallisuusluokkaan, vuosina 2003–2006 määrä oli kasvanut yli 19 prosenttiin ja vuosina 2007–2009 siihen kuuluvia kysymyksiä olikin enää alle 14 prosenttia.

Viihdekirjallisuus- ja lyriikkaluokkien järjestys vaihtelee vuosiluokkien välillä neljännen ja viidennen sijan välillä. Vuosina 1999–2002 lyriikkaluokan genreihin liittyviä kysymyksiä esitettiin kaikkein vähiten (7,0 %), mutta vuosina 2003–2009 se oli neljännellä sijalla ja viihdekirjallisuusluokka oli pienin. Lyriikkaluokan kysymysten määrä pysyi prosentuaalisesti täsmälleen samana vuodet 1999–2006 (7,0 %), mutta vuosina 2007–2009 lyriikkaluokan genreihin liittyvien kysymysten määrä kasvoi yli viisi prosenttia edellisiin vuosiin verrattuna.

Viihdekirjallisuusluokan kysymysten määrät vaihtelevat myös vuosiluokittain siten, että 1999–2002 määrä oli 9,5 prosenttia, vuosina 2003–2006 se laski alle kuuteen prosenttiin ja vuosina 2007–2009 se nousi jälleen ja oli silloin 7,2 prosenttia.

4.2.2 Kysymystyypeissä tapahtuneet muutokset

Lähes kaikkien kysymystyyppien vuosiluokittaisissa määrissä on nähtävissä sama kehitys kuin koko palvelun mittakaavassa, eli kysymysten määrät ovat kasvaneet vuosien kuluessa (taulukko 8). Ainoastaan neljän kysymystyyppin (*tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen, tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset, tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset ja muut*) kohdalla kysymysten määrä ei ole joka vuosiluokassa kasvanut vaan vaihtelee hieman. *Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppin, *tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten* sekä *tiettyyn kirjailijaan*

liittyvien kysymysten määrät ovat laskeneet joka vuosiluokassa. *Muut*-tyypin kysymysten määrissä on vuosiluokkien välillä tapahtunut sekä nousua että laskua.

TAULUKKO 8. Kysymysten jakautuminen kysymystyyppeihin vuosiluokittain.

	1999– 2009	2003– 2006	2007– 2009
KYSYMYSTYYPPI	n=184	n=261	n=291
	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Tunnetun nimekkeen löytäminen	6,0	10,0	10,7
Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa	1,1	1,5	4,1
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset	13,6	19,2	23,0
Tietyyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen	35,3	30,3	23,4
Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset	8,7	6,9	5,2
Tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset	21,2	10,0	4,1
Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella	10,9	18,8	20,6
Suosituksset	2,7	3,4	6,9
Muut	0,5	0,0	2,1
YHTEENSÄ	100,0	100,0	100,0

Tunnetun nimekkeen löytäminen -tyyppisten kysymysten määrä on hieman kasvanut joka vuosiluokassa. Eniten kasvua oli kahden ensimmäisen vuosiluokan välillä, jolloin kasvua oli neljä prosenttia.

Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa oli jokaisessa vuosiluokassa toiseksi pienin kysymystyyppi. Vuosina 1999–2006 siihen kuuluvia kysymyksiä kysyttiin vain reilun prosentin verran, mutta vuosina 2007–2009 kysymyksiä kertyi yli neljä prosenttia.

Tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset - tyyppisten kysymysten määrä on kasvanut jokaisessa vuosiluokassa. Palvelun alkuvuosina 1999–2002 kyseiseen kysymystyyppiin kuuluvia kysymyksiä oli 13,6 prosenttia, vuosina 2003–2006 19,2 prosenttia ja vuosina 2007–2009 jo 23 prosenttia. Vuosina 2003–2006 ja 2007–2009 *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset* -kysymystyyppi oli toiseksi suurin. Viimeisessä vuosiluokassa se jäi vain 0,4 prosentin päähän suurimmasta kysymystyyppistä, joka oli *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen*.

Jokaisessa vuosiluokassa eniten kysymyksiä esitettiin *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppistä, joka oli suurin kysymystyyppi myös kokonaislukumäärältään koko tarkastelujakson ajalla. Vuosien kuluessa *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisten kysymysten määrä on kuitenkin laskenut joka vuosiluokassa. Vuosina 1999–2002 yli kolmasosa (35,3 %) kysymyksistä kuului kyseiseen kysymystyyppiin. Seuraavassa vuosiluokassa määrä oli viisi prosenttia vähemmän ja 2007–2009 kysymyksistä enää 23,4 prosenttia oli *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisiä.

Tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten määrä on myös laskenut joka vuosiluokassa. Vuosina 1999–2002 *tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä* oli 8,7 prosenttia kysymyksistä, 2003–2006 alle seitsemän prosenttia ja 2007–2009 hieman yli viisi prosenttia.

Tiettyyn kirjailijaan liittyvien kysymysten määrissä on tapahtunut kysymystyyppien osalta prosentuaalisesti kaikkein suurin muutos koko tarkastelujakson ajalla tarkasteltuna. Tähänkin kysymystyyppiin kuuluvien kysymysten määrä on laskenut joka vuosiluokassa. Vuosina 1999–2002 *tiettyyn kirjailijaan liittyvien kysymysten* osuus oli 21,2 prosenttia kysymyksistä, vuosina 2003–2006 osuus laski kymmeneen prosenttiin ja vuosina 2007–2009 osuus oli enää vain hieman yli neljä prosenttia.

Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella -tyyppisten kysymysten määrä on kasvanut joka vuosiluokassa. Sijoitus kysymystyyppien suuruusjärjestyksessä on pysynyt suunnilleen samana koko tarkastelujakson ajan, ensimmäisessä vuosiluokassa 1999–2002 se oli neljänneksi suurin kysymystyyppi ja vuosina 2003–2009 kolmanneksi suurin.

Suosituksia kysyttiin kahdessa ensimmäisessä vuosiluokassa melkein saman verran, 1999–2002 2,7 prosenttia kysymyksistä kuului tähän kysymystyyppiin ja 2003–2006 3,4 prosenttia. Kahdessa ensimmäisessä vuosiluokassa se oli kolmanneksi pienin kysymystyyppi, mutta 2007–2009 suositusten osuus kasvoi melkein seitsemään prosenttiin nostaten sen viidenneksi suurimmaksi kysymystyyppiksi viimeisessä vuosiluokassa.

Muut oli joka vuosiluokassa pienin kysymystyyppi. Siihen kuuluvia kysymyksiä kysyttiin vuosina 1999–2002 vain puolen prosentin verran, vuosina 2002–2006 ei yhtään ja 2007–2009 hieman yli kaksi prosenttia.

Kysymysten tyypeissä on huomattavissa muutama vuosien kuluessa tapahtunut muutos. Vaikka *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä kysyttiinkin eniten joka vuosiluokassa, niiden osuus on kuitenkin laskenut merkittävästi vuosien kuluessa. Samoin on käynyt *tietyyn kirjailijaan liittyvien kysymysten* kohdalla. Näiden kysymystyyppien kysymysten osuuksien laskiessa *tunnettuun nimekkeeseen liittyvien kysymysten ja teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisten kysymysten osuus on puolestaan noussut melko paljon vuosien kuluessa. Tuloksista voisi ehkä päätellä ihmisten vuosien kuluessa löytäneen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun entistä paremmin ja huomanneen, että sieltä kysymällä saa apua monenlaisiin hankaliin pulmiin luettavan löytämisessä ja siten kysymykset ovat jakautuneet hieman tasaisemmin kysymystyyppien välillä vuosien myötä. Ehkä ihmiset myös osaavat koko ajan paremmin etsiä vastauksia niin sanotusti helppoihin tiedonhakuihin, kuten tietyyn kirjailijaan liittyvien faktatietojen etsimisessä. Ehkä kaunokirjallisuuden sisällönkuvailun parantuminen on myös osaltaan vaikuttanut siihen, että *tietyntyyppisen teoksen tai aineiston löytämiseen* liittyvien kysymysten osuus on vähentynyt, ja esimerkiksi jostain tietystä aiheesta kertovia kirjoja on aiempaa helpompi löytää itse tietokantojen avulla. Myös tietokantojen käytettävyys on varmasti tarkastelujakson ajalla jatkuvasti parantunut, samoin ihmisten taidot käyttää erilaisia tietokantoja ja hakukoneita.

5 POHDINTA

Tiedonhaku on helpottunut huomattavasti internetin tulon myötä. Internetin avulla ihmiset voivat paljon aiempaa vähemmällä vaivalla hakea vastauksia moniin kysymyksiin ja pulmiin. Internet ei ole kuitenkaan tehnyt tiedonhaun ammattilaisista eikä kirjastoista toimettonia, vaan ihmiset tarvitsevat edelleen apua etsiessään tietoa. Internet on mahdollistanut monien kirjastopalvelujen kehittämisen entistä asiakasystävällisempään suuntaan. Kirjastot pystyvät tarjoamaan asiakkailleen monipuolisia palveluita verkossa, jolloin monimutkainenkaan tiedonhaku ei aina edellytä fyysistä käyntiä kirjastossa, vaan asian voi hoitaa kirjastojen sähköisten etäpalvelujen välityksellä. Suomessa yleiset kirjastot tarjoavat sähköistä neuvontapalvelua muun muassa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa, johon tulleita kaunokirjallisuusaiheisia kysymyksiä tässä tutkielmassa tarkasteltiin.

Kaunokirjallisuutta on Suomessa asiasanoitettu vasta 1990-luvulta alkaen (Hypén 2006), joten varsinkin sitä ennen ilmestynyttä kaunokirjallisuutta voi olla hyvin vaikea löytää. Kirjastoilla on tärkeä rooli lukijoiden ja kaunokirjallisuuden saattamisessa yhteen. Pitkään alalla olleilla kirjastoammattilaisilla on valtava määrä heille vuosien mittaan kertynyttä hiljaista tietoa kirjallisuudesta ja kirjaston kokoelmista, joten he pystyvät löytämään usein hyvin vähäisilläkin tiedoilla asiakkaiden kaipaamia teoksia. Tämänkaltaista sisältöjen hallintaa pitäisi Hypénin (2009) mukaan tuoda verkossa nykyistä aktiivisemmin esiin. Se on kirjastojen ydinalueisiin kuuluvaa osaamista, jota ei monista verkkopalveluista löydy.

Vuonna 2011 avattu Kirjasampo on kaunokirjallisuuteen keskittynyt portaali, jonka tarkoituksena on helpottaa kaunokirjallisuuden löytämistä. Jotta Kirjasampoa ja muita kaunokirjallisuuden hakua tukevia palveluita voitaisiin kehittää mahdollisimman hyvin, on tärkeää tietää, millaisissa kaunokirjallisuuden hakua ja löytämistä koskevissa pulmissa lukijat kaipaavat apua. Sitä tässä tutkielmassa pyrittiin selvittämään analysoimalla tietopalvelukysymyksiä, joita ihmiset kaunokirjallisuudesta esittävät.

Rajoittavana tekijänä tutkielmassa oli Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten asiasanoituksesta johtuvat seikat. Kysymysten asiasanoitus ei tunnu olevan aivan yhtä systemaattista kuin esimerkiksi kirjaston kokoelmien asiasanoituksen suhteen on totuttu näkemään. Tämän tutkielman suhteen asiasanoituksen olennaiset puutteet koskivat kaunokirjallisuuden genrejen käyttöä asiasanoituksessa. Koska kysymysten valinnassa oli käytettävää jotain selkeästi perusteltavissa olevaa toimintatapaa, sopivimmaksi katsottiin kysymysten poimiminen sen mukaan, mitä YSA:ssa

kaunokirjallisuuden genreiksi määrittelemiä asiasanoja kysymyksille oli annettu. Tutkimusaineisto muodostui siis siten, että mukaan otettiin kaikki ne kysymykset, joille oli annettu asiasanaksi yksi tai useampi kaunokirjallisuuden genre, jollaisiksi laskettiin kaikki YSA:ssa määritellyt genret. Tämä aiheutti sen, että tarkastelun ulkopuolelle jäi paljon kysymyksiä, jotka selvästi koskevat kaunokirjallisuutta, mutta joille ei ollut annettu asiasanaksi YSA:ssa määriteltyjä kaunokirjallisuuden genrejä. Useille kaunokirjallisuusaiheisille kysymyksille on saatettu antaa asiasanaksi esimerkiksi vain ”kirjallisuus”, eli kaunokirjallisuutta laajempi termi määrittelemättä sen tarkemmin, mistä genrestä on kysymys. Jonkin verran on käytetty myös genrejen suppeampia termejä, esimerkiksi ”runous”, joka on yksi lyriikan suppeammista termeistä ja ”romaanit”, joka on kertomakirjallisuuden suppeampi termi. Harmillisen paljon kaunokirjallisuusaiheisia kysymyksiä jäi siis puuttumaan tarkastelusta.

Seuraavissa kahdessa aliluvussa pohditaan tutkielmassa saatuja tuloksia tutkimuskysymysten näkökulmista.

5.1 Kysymystyypit tarkastelujakson aikana

Suomessa ei ole koottu tilastoa kirjastojen lainatuimmista teoksista genreittäin, joten tämän tutkielman tuloksia kysymysten jakautumisesta genreluokkiin ei voida kattavasti verrata aiemmin tiedettyyn. Hanifin (2007) mukaan suomalaiset lukevat eniten jännitys- ja salapoliisikirjallisuutta. Tässä tutkielmassa kaunokirjallisuusluokka nousi suurimmaksi genreluokaksi, fantasiakirjallisuus oli toiseksi suurin genreluokka ja jännityskirjallisuusluokka vasta kolmanneksi suurin. Kaunokirjallisuusluokan asemaa suurimpana genreluokkana selittänee osaltaan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten paikoitellen turhan yleisellä tasolla liikkuva asiasanoitus. Kaikille kysymyksille ei välttämättä ole annettu asiasanaksi kaikkia genrejä, jotka kysymykseen liittyvät. Kaunokirjallisuus on voitu antaa ainoana asiasanana, vaikka kysymys koskisi esimerkiksi jännityskirjallisuutta, kuten kysymys 530, 2008:

Hei! Olen etsinyt muutamaa vanhemmanpuoleista (kahdeksankymmentäluvulta) englanninkielistä dekkaria Helsingin ja maakuntakirjastoista sekä antikvaarien yhteiseltä internet-sivustolta. Ei löydy niistä. Ei kirjakaupoissakaan tietenkään ole. Yhdessä internet-kaupassa ne mainittiin, mutta olivat pysyvästi loppu. Sain vähän toivoa, kun löysin niitä Amazonin internet-kaupasta, mutta en voi tilata niitä koska pankkikorttini ei kelpaa siellä. Eikä minulla ole pankkitunnuksiakaan. Tiedättekö jotain internet-kauppaa josta kannattaisi kokeilla ja jossa voi maksaa normaalisti laskulla? Kiitos!

Fantasiakirjallisuusaiheisten kysymysten suuri määrä saattaa selittyä sillä, että palveluun tulleiden kysymysten esittäjistä merkittävä osa vaikuttaa olevan koululaisia. Koululaisten esittämät kysy-

mykset puolestaan painottuvat hyvin suurelta osin fantasiakirjallisuusluokkaan. Silmiinpistävän merkittävä osa fantasiakirjallisuusluokan kysymyksistä nimittäin liittyy lasten fantasia- ja kauhukirjallisuuteen ja usein kysyjä etsii fantasia- tai kauhukirjallisuusaiheista tietoa kouluesitelmää varten. Lasten suurta innostusta nimenomaan fantasiakirjallisuuteen puolestaan selittänee Harry Potter ja Taru sormusten herrasta -kirjojen ja -elokuvien nostattama fantasiakirjallisuuden suuri suosio 2000-luvulla.

Kun tarkastellaan kysymysten jakautumista kysymystyyppeihin, huomataan, että eniten kysymyksiä on koko tarkastelujakson ajalla esitetty *tietyntyypisen teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyypistä. Ihmiset siis haluavat löytää luettavaa jostain tietystä teemasta tai samantyyppistä luettavaa kuin jokin heidän aiemmin lukemansa ja pyytävät näihin pulmiin apua kirjastoammattilaisilta. Toiseksi suurin kysymystyyppi koko tarkastelujakson ajalla oli *tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset* -kysymystyyppi. Huomionarvoista on myös, että *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisten kysymysten määrä muodostui niin suureksi, koko tarkastelujakson ajalla niitä oli 17,5 prosenttia kysymyksistä. Nämä kolme kysymystyyppiä olivat ylivoimaisesti suurimmat kysymystyypit. *Tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* ja *tunnetun nimekkeen löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä oli kymmenen prosentin verran ja lopuissa kysymystyypeissä oli kaikissa alle viisi prosenttia kysymyksistä.

Tuomi (2011, 48) mainitsee useiden kirjaston asiakkaiden tulevan kirjastoon etsimään luettavaa jostain aiheesta tai samantyyppistä lukemista kuin jokin tietty kirja, ja sama huomio on tehtävissä tämän tutkielman tulosten perusteella. Kysymykset, joissa kysyttiin kirjallisuutta jostain tietystä aiheesta tai samantyyppistä luettavaa kuin jokin aiemmin luettu, sijoitettiin *tietyntyypisen teoksen löytäminen* -kysymystyyppiin alle. Tuomen (2011, 49, 51) mukaan monet asiakkaat etsivät teoksia jonkin pienen muistamansa yksityiskohdan perusteella ja tämäkin sama huomio voidaan tehdä tämän tutkielman tulosten perusteella, koska *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisiä kysymyksiä oli kolmanneksi eniten.

Suosituks -kysymystyyppi jäi yllättävän pieneksi, vain 4,6 prosenttia kysymyksistä kuului siihen. Tuomen (2011, 48) huomion mukaan suosituksia pyydetään kirjastoammattilaisilta paljon, mutta se ei näkynyt tämän tutkielman tuloksissa. Voinee tietysti olla, että suosituksia pyydetään enemmän ja mieluummin fyysisten kirjastokäyntien yhteydessä kuin digitaalisen neuvontapalvelun kautta.

Kysymystyyppien kysymysmääriä tarkasteltaessa vaikuttaa siltä, että Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa esitetään eniten kysymyksiä, jotka ovat melko haastavia ja joihin ei välttämättä löytyisi

vastausta internetin hakukoneiden avulla. Ihmiset hakenevat yksinkertaisimpiin kysymyksiin vastauksia itsenäisesti, mutta turvautuvat vaikeissa kysymyksissä kirjastoihin.

Verrattaessa kysymysten jakautumista kysymystyyppeihin genreluokittain (taulukko 6) siihen, miten kysymykset jakautuivat kysymystyyppihin koko aineiston osalta (taulukko 5) voidaan nostaa esille muutama kiinnostava huomio.

Fantasiakirjallisuusluokan osalta huomionarvoista on, että *tunnettuun nimekkeeseen* liittyviä kysymyksiä oli yli 28 prosenttia kysymyksistä, kun kyseiseen kysymystyyppiin kuuluvien kysymysten määrän keskiarvo koko aineiston osalta oli yli yhdeksän prosenttia vähemmän. *Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytämiseen* liittyviä kysymyksiä fantasiakirjallisuusluokassa oli puolestaan yli 14 prosenttia keskiarvoa vähemmän. Fantasiakirjallisuusluokan kysymyksissä kysyttiin siis keskimääräistä enemmän tietoa tunnetuista teoksista ja keskimääräistä vähemmän kaivattiin apua tietyn tyyppisten teosten tai aineiston löytämisessä.

Jännityskirjallisuusluokassa *tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppiin kuuluvia kysymyksiä oli yli kahdeksan prosenttia keskiarvoa vähemmän, kun taas *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisiä kysymyksiä oli yli kuusi prosenttia keskiarvoa enemmän. *Suosituksia* kysyttiin genreluokista eniten jännityskirjallisuusluokassa, lähes yhdeksän prosenttia (keskiarvo 4,6 %). Jännityskirjallisuusluokan kysymyksissä etsittiin siis tietyn tyyppistä luettavaa keskiarvoa vähemmän, kun taas sitaatin tai kuvailun perusteella etsittiin teoksia yllättävänkin paljon, selvästi enemmän kuin kaikkien kysymysten kohdalla keskimäärin.

Lyriikkaluokka oli genreluokista poikkeavin kysymystyyppien jakautumisen osalta. *Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä oli lyriikkaluokan kysymyksistä 15,7 prosenttia keskiarvon ollessa 28,8 prosenttia. *Tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* -kysymystyyppiin kuului lähes 13 prosenttia lyriikkaluokan kysymyksistä, kun kyseisen kysymystyyppin keskiarvo koko aineiston osalta oli vain 2,4 prosenttia. *Tunnetun nimekkeen löytäminen* -tyyppisiä kysymyksiä oli lähes kahdeksan prosenttia keskiarvoa enemmän. *Tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* oli lyriikkaluokan kysymyksistä yli kuusi prosenttia keskiarvoa vähemmän. *Suosituksia* ei pyydetty lyriikkaluokassa lainkaan. Lyriikka- ja näytelmäkirjallisuuteen liittyviä kysyttiin siis keskimääräistä enemmän, kun haluttiin saada selville, mistä teoksesta esimerkiksi jokin runo löytyy tai kun haluttiin löytää jokin tunnettu teos. Lyriikkaluokan kysymyksistä keskiarvoa selvästi pienempi määrä koski puolestaan tietyn tyyppisen luettavan löytämistä ja tiettyyn kirjailijaan liittyvien tietojen saamista.

Viihdekirjallisuusluokassa *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* oli lähes 30 prosenttia eli yli kymmenen prosenttia keskiarvoa enemmän. *Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -kysymystyyppin kysymyksiä oli puolestaan yli seitsemän prosenttia keskiarvoa vähemmän. *Tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* oli yli 12 prosenttia keskiarvoa enemmän. Viihde- ja naiskirjallisuuden liittyvissä kysymyksissä kaivattiin siis keskimääräistä enemmän tietoa tunnetuista teoksista ja kirjailijoista, kun taas tietyntyypin luettavan löytämisessä kaivattiin apua keskimääräistä vähemmän.

5.2 Kysymysten tyypeissä tapahtuneet muutokset tarkastelujakson aikana

Tarkasteltaessa kysymysten tyypeissä tapahtuneita muutoksia tarkastelujakson ajalla, huomataan tapahtuneet muutokset melko vähäisiksi. Genrejen osalta suurimmat muutokset ovat tapahtuneet fantasia- ja jännityskirjallisuusluokissa sekä lyriikkaluokassa. Hanifi (2007) mainitsee fantasiakirjallisuuden suosion nousseen 2000-luvulla. Tämän tutkielman tuloksissa näkyy aivan päinvastainen kehitys, sillä fantasiakirjallisuusluokan kysymysten määrä väheni joka vuosiluokassa. Jännityskirjallisuusluokan kysymysten määrä nousi vuosien 1999–2002 14,5 prosentista vuosien 2003–2006 19,2 prosenttiin, mutta laski jälleen 2007–2009 15,7 prosenttiin. Lyriikkaluokan kysymykset lisääntyivät viimeisessä vuosiluokassa 12 prosenttiin edellisten vuosien seitsemästä prosentista. Tarkastelujakson ajalla fantasia-, kauhu- ja tieteiskirjallisuuden suosio näyttäisi siis laskeneen huomattavasti, kun taas lyriikan ja näytelmäkirjallisuuden suosio on noussut.

Kysymystyypeissä tapahtuneita muutoksia tarkasteltaessa voidaan tehdä muutama huomio. *Tietyntyypin teoksen tai aineiston löytäminen* -tyyppisten kysymysten määrä on laskenut huomattavasti tarkastelujaksolla. Vuosina 1999–2002 kyseisen tyyppisten kysymysten osuus koko aineistosta oli 35,3 prosenttia, kun se vuosina 2007–2009 oli enää 23,4 prosenttia. *Tunnettuun nimekkeeseen liittyvien kysymysten* määrä puolestaan kasvoi vuosien 1999–2002 13,6 prosentista vuosien 2007–2009 23 prosenttiin. *Tiettyyn kirjailijaan liittyvien kysymysten* määrä laski merkittävästi tarkastelujakson aikana. Vuosina 1999–2002 *tiettyyn kirjailijaan liittyviä kysymyksiä* kysyttiin 21,2 prosentissa kysymyksissä, kun niitä 2007–2009 kysyttiin enää reilussa neljässä prosentissa kysymyksistä. *Teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisten kysymysten määrä kasvoi reilusti koko tarkastelujakson ajan. Vuosina 1999–2002 niitä oli vajaa 11 prosenttia kysymyksistä, vuosina 2003–2006 lähes 19 prosenttia ja vuosina 2007–2009 yli 20 prosenttia kysymyksistä.

Tulosten perusteella voisi ajatella, että ihmiset osaavat aiempaa paremmin etsiä itse vastauksia niin sanotusti helppoihin kysymyksiin, kuten kirjailijoita koskeviin faktakysymyksiin. Myös tiedonha-

kukanavat ovat tarkastelujakson ajalla monipuolistuneet ja niiden käytettävyys on varmasti parantunut kymmenessä vuodessa. Sen sijaan hankalissa kysymyksissä ihmiset edelleen näyttäisivät kaipaavan apua, mistä kertonee esimerkiksi *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -tyyppisten kysymysten määrän lisääntyminen. Tämän tyyppiset kysymykset olivat tässä tutkielmassa tarkastelluista kysymyksistä haastavimpia ja vastausten löytäminen niihin ilman kirjastoammattilaisten ammattitaitoa ja kirjallisuudentuntemusta olisi hyvin aikaa vievää ja vaikeaa.

5.3 Lopuksi

Kaunokirjallisuudella on aina ollut keskeinen asema kirjastojen kokoelmissa, mutta viime vuosina kirjastoissa on tehty entistä enemmän työtä helpottamaan kaunokirjallisuuden löytämistä. Kaunokirjallisuuden sisällönkuvailua on kehitetty ja esimerkiksi kirjavinkkausta tehdään koko ajan enemmän eri ryhmille. Ihmiset kaipaavat apua sopivan kaunokirjallisen luettavan löytämisessä, koska materiaalia on nykyisin niin paljon, että sen joukosta voi tuntua mahdottomalta löytää itseä miellyttävää luettavaa.

Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelu on hyvä kanava saada apua kaunokirjallisuuden löytämisessä silloin kun se omin avuin tuntuu vaikealta. Tässä tutkielmassa tarkasteltiin, minkä tyyppisiä kysymyksiä kaunokirjallisuudesta esitetään Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa. Palvelua voisi jatkossa olla kiinnostavaa tarkastella myös siitä näkökulmasta, kuinka hyvin ihmiset saavat sen kautta kaipaamaansa tietoa ja apua kaunokirjallisuuteen liittyvissä kysymyksissään. Kaunokirjallisuuden hakuun liittyviä ongelmia olisi lisäksi jatkossa mielenkiintoista tarkastella muissakin konteksteissa. Voisi olla mielenkiintoista tarkastella esimerkiksi vuonna 2011 avatun kaunokirjallisuuteen keskittyneen Kirjasampo-verkkopalvelun hyödyllisyyttä kaunokirjallisuuden löytämisessä.

LÄHDEKIRJALLISUUS

Berndtson, M. 2004. Kirjasto – suomalaisten eniten käyttämä kulttuuripalvelu. Julkaisussa Kulttuuri ja taide Helsingissä 2004. Helsingin kaupungin tietokeskuksen verkkojulkaisuja 2004:26.

< http://www.hel2.fi/tietokeskus/julkaisut/pdf/04_10_26_askelo_vj26.pdf > Käytetty 22.3.2012.

Eagleton, T. 1997. Kirjallisuusteoria: johdatus. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

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

Hanifi, R. 2007. Suomalaiset luottavat klassikoihin. Julkaisussa Hyvinvointikatsaus 2/2007 Teema: Kulttuurin kulutus – painettu media. Helsinki: Tilastokeskus.

< http://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-06-15_004.html > Käytetty 22.3.2012.

Høivik, T. 2003. Why do you ask? Reference statistics for library planning. Performance Measurement and Metrics 4 (1), 28–37. Saatavilla Emerald-tietokannasta

< <http://www.emeraldinsight.com/> > Käytetty 22.2.2012.

Horn, J. 2001. The Future is Now: Reference Service for the Electronic Era. Konferenssiesitelmä. ACRL Tenth National Conference, March 15–18 2001, Denver, Colorado.

< <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/pdf/horn.pdf> >

Käytetty 24.2.2012.

Hosiaislouma, Y. 2003. Kirjallisuuden sanakirja. Helsinki: WSOY.

Hypén, K. & Spåre, A. 2008. Kaunokirjallisuuden verkkopalvelu ja kaunokirjallisuuteen liittyvä osaaminen yleisissä kirjastoissa. Teoksessa Mahdollisuuksien ikkunoita. Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma 10 vuotta. Toim. Aulikki Holma ja Niina Punelpuro. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Hypén, K. 2007. Romaanilainaanon paluu. Teoksessa Kirjan matka tekijöiltä lukijoille. Puheen- vuoroja kotimaisen kaunokirjallisuuden luomisen ja lukemisen ehdoista 2000-luvulla. Toim. Tarja-Liisa Hypén. Tampere: Tampere University Press. Saatavilla Tamcat-tietokannasta

< <https://tamcat.linneanet.fi/> > Käytetty 17.6.2011.

- Hypén, K. 2006. ”... tilata ja järjestää, luetteloida ja varastoida, auttaa lukijoita valitsemaan ja löytämään”: kirjastot ja kaunokirjallisuus. Teoksessa *Fiktiota! Levottomat genret ja kirjaston arki*. Toim. Kaisa Hypén. Helsinki: BTJ.
- Hypén, K. 2009. Verkon silmässä: kirjastot ja merkitysten verkko. Teoksessa *Kirjasto 2010*. Lukijat, tekstit ja verkko. Toim. Kaisa Hypén. Helsinki: BTJ.
- Hyvinvointikatsaus 2/2007: Suomalaiset ovat lukija- ja mökkeilijäkansaa. Helsinki: Tilastokeskus. < http://www.stat.fi/ajk/poimintoja/2007-06-15_hyka-2.html > Käytetty 19.10.2011.
- Janes, J. 2003. *Introduction to reference work in the digital age*. New York: Neal-Schuman.
- Jokinen, K. 1997. *Suomalaisen lukemisen maisemaihanteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kibbee, J., Ward, D. & Ma, W. 2002. Virtual service, real data: results of a pilot study. *Reference Services Review* 30 (1), 25–36. Saatavilla Emerald-tietokannasta < <http://www.emeraldinsight.com/> > Käytetty 22.2.2012.
- Kirjasampo.fi -verkkopalvelun Internet-sivusto. < <http://www.kirjasampo.fi> > Käytetty 7.3.2012.
- Kirjastot.fi -internetportaali < <http://www.kirjastot.fi> > Käytetty 22.2.2012.
- Kirjastot.fi -internetportaalin Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun arkisto < <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kysy/arkistohaku/> > Käytetty 22.2.2012.
- Kohvakka, R. 2007. Kirjan menestystarinoita. Julkaisussa *Hyvinvointikatsaus 2/2007 Teema: Kulttuurin kulutus – painettu media*. Helsinki: Tilastokeskus. < http://www.stat.fi/artikkelit/2007/art_2007-06-15_001.html > Käytetty 7.3.2012.
- Korhonen, K. 2008. Kirjallisuudentutkimuksen alue. Teoksessa *Kirjallisuudentutkimuksen peruskäsitteitä*. Toim. Outi Alanko-Kahiluoto ja Tiina Käkelä-Puumala. 3. tark. painos. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kwon, N. 2007. Public library patrons' use of collaborative chat reference service: The effectiveness of question answering by question type. *Library & Information Science Research* 29 (1), 70–91. Saatavilla Elsevier ScienceDirect -tietokannasta < <http://www.sciencedirect.com/> > Käytetty 22.2.2012.

- Lankes, R. et. al. (toim.). 2004. The virtual reference experience. Integrating theory into practice. New York: Neal-Schuman.
- Numminen, P. 2008. Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyyppit vuonna 1999 ja 2006. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavilla Tamcat-tietokannasta < <https://tamcat.linneanet.fi/> > Käytetty 21.3.2012.
- Palmgren, M. 1986. Johdatus kirjallisuustieteeseen. Porvoo: WSOY.
- Pietilä, V. 1973. Sisällön erittely. [Helsinki]: Gaudeamus.
- Raivio, J. 1990. Tiedon salaajat. Teoksessa Kokoelmakumous! Toim. Heikki Poroila. Helsinki: Kirjastopoliittinen yhdistys ry.
- Roesch, H. 2006. Digital Reference Services: State of the Art in the Focus on Quality. Konferenssi-esityelmä. World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council 24 August 2006. Soul, Korea. < <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf> > Käytetty 19.10.2011.
- Ross, C.S., Nilsen, K., Dewdney, P. 2002. Conducting the reference interview. A How-to-do-it manual for librarians. New York: Neal-Schuman.
- Saarti, J. 2009. Asiakkaat verkkopalveluiden käyttäjinä ja tuottajina. Teoksessa Kirjasto 2010. Luki-jat, tekstit ja verkko. Toim. Kaisa Hypén. Helsinki: BTJ.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2010. Perustilastot.
< <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2010T1N1> > Käytetty 7.3.2012.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä. Kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: BTJ.
- Yleinen suomalainen asiasanasto. < <http://vesa.lib.helsinki.fi/ysa/index.html> > Käytetty 7.3.2012.