

Elina Mäntynen

**Musiikin vuorovaikutteinen tiedonhaku
tietopalvelukontekstissa:**

*Asiakkaiden kysymystyyppien ja
tiedonhakutaktiikoiden yhteyksien tarkastelu*

Pro gradu –tutkielma
Informaatiotutkimuksen laitos
Tampereen yliopisto
Maaliskuu 2007

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

MÄNTYNEN, ELINA : Musiikin vuorovaikutteinen tiedonhaku tietopalvelukontekstissa: Asiakkaiden kysymystyyppien ja tiedonhakutaktiikoiden yhteyksien tarkastelu

Pro gradu –tutkielma, 106 s., 61 liites.

Informaatiotutkimus

Maaliskuu 2007

Tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella musiikin tiedonhaun prosessia tietopalvelun kontekstissa. Lähempään tarkasteluun otetaan asiakkaiden esittämät kysymykset, kirjastonhoitajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus, tiedonhaun apuvälineiden käyttö sekä kirjastonhoitajien arviot tiedonhakuprosessien onnistumisesta. Tilastollisessa tarkastelussa keskitytään erityisesti asiakkaiden esittämien kysymysten tyyppien sekä kirjastonhoitajien käyttämien tiedonhaun apuvälineiden yhteyksien vertailuun.

Tutkimusaineisto kerättiin tammi-helmikuussa 2006. Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosaston kirjastonhoitajat keräsivät yhden kuukauden aikana 75 hakuprosessin kuvauksen itse valitsemistaan tilanteista lukuun ottamatta opastustehtäviä sekä sähköpostitse saapuneita tietopalvelukysymyksiä. Kirjastonhoitajilla oli käytössään kysymyslomake, jonka avulla he kirjasiivat prosesseista halutut tiedot. Tilastollisessa tarkastelussa apuna käytettiin SPSS-ohjelmaa.

Asiakkaiden esittämiä kysymyksiä arvioitiin niiden tyyppin, bibliografisten tietojen sekä sisällön mukaan. Samoin perustein arvioitiin myös kirjastonhoitajien näkemyksiä kysymyksistä ennen apuvälineiden käyttöä. 48% asiakkaiden esittämistä kysymyksistä koski tyyppiltään tiettyä teosta tai dokumenttia. Lähes saman verran, 48%, kysymyksistä koski aineistoa aiheesta. Vähiten, eli 6,8% kysymyksistä koski yksittäistietoa. Kirjastonhoitajien näkemyksiin verrattaessa eniten muuttui tiettyä teosta tai dokumenttia koskeva tyyppiluokka. 58,7% kirjastonhoitajien kirjaamista kysymyksistä koski tiettyä teosta tai dokumenttia. Suurin osa tätä tyyppiluokkaa kasvattaneista kysymyksistä siirtyi aineistoa aiheesta –tyyppiluokasta. Asiakkaiden esittämiä kysymyksiä ei voitu täydellisesti arvioida tyyppiluokkien sekä bibliografisten tietojen mukaan vaan selvisi, että asiakkaat esittävät kysymyksissään myös paljon muuta informaatiota. Tällaista informaatiota ovat muun muassa kontekstisidonnaiset esitysmedia- ja esityspaikkainformaatio.

Kirjastonhoitajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tarkastellessa keskeisimmäksi seikaksi nousi vuorovaikutuksen eteneminen usein muutoin kuin kysymys-vastaus –parein. Toisaalta tiedonhaun onnistumisen kannalta keskeisimmäksi seikaksi nousi kirjastonhoitajan ammattitaitoon ja kokemukseen perustuva kyky sekä aloitteellisuus jatkaa hakuprosessia vaikka näyttäisikin siltä, että asiakas on saanut jo haluamansa.

Kirjastonhoitajat käyttivät suurta määrää tiedonhaun apuvälineitä, 250 apuvälinettä 75 hakuprosessin aikana. Eniten käytettiin kirjaston omaa tietokantaa. Mikään tyyppiluokista ei ollut merkitsevässä yhteydessä apuvälineiden valintaan. Yleistäen voidaan todeta, että mikäli asiakkaan kysymys koski aineistoa aiheesta valitsi kirjastonhoitaja apuvälineeksi hyllyt. Tiettyä teosta tai dokumenttia koskevissa kysymyksissä kirjastonhoitaja hyvin todennäköisesti käytti kirjaston omaa tietokantaa, VIOLAa ja/tai Frankia. Elektronisia apuvälineitä käytettiin paljon enemmän kuin painettuja lähteitä ja kanavia.

SISÄLLYS

1. Johdanto	1
2. Tiedonhakuprosessi	5
2.1 Tietopalvelu.....	6
2.2 Tiedonhakukäyttäytyminen.....	8
2.3 Asiakkaan tiedontarve.....	12
3. Aiemmat tutkimukset	13
3.1 Musiikillisen tiedon hankinta	13
3.2 Asiakkaiden esittämät kysymykset ja hakutavat	14
3.3 Neuvontaprosessi.....	15
3.4 Musiikkikirjastonhoitajan tiedonhaku	18
4. Musiikki ja kirjastonhoitajan tiedonhaku	18
4.1 Musiikki informaationa.....	20
4.2 Musiikki kirjastossa ja musiikin tiedonhaku.....	22
4.3 Musiikin ja muun kirjastomateriaalin eroista.....	25
5. Tutkimusasetelma	26
5.1 Tutkimuskysymykset	27
5.2 Tutkimusaineisto.....	28
5.3 Tutkimusaineiston rajaukset.....	30
5.4 Tutkimusaineiston analysointi.....	30
5.5 Tutkimuksen luotettavuudesta.....	31
6. Tutkimustulokset	33
6.1 Asiakkaiden kysymystyyppit ja kirjastonhoitajien näkemykset kysymyksistä.....	33
6.1.1 Kysymysten tyyppit	33
6.1.2 Dokumenttimuoto	39
6.1.3 Musiikin laji.....	40
6.1.4 Tekijä.....	41
6.1.5 Nimeke	43
6.1.6 Luokka ja aineistolaji	45
6.1.7 Sanoja kappaleesta	45
6.1.8 Asiasana.....	47
6.1.9 Teoksen esityskonteksti.....	49
6.1.10 Tempo.....	50
6.1.11 Adjektiivit ja subjektiivinen kuvailu	50
6.1.12 Hyräily ja soittaminen	51
6.1.13 Yhteenveto.....	52
6.2 Vuorovaikutus ja kirjastonhoitajien esittämät kysymykset.....	54
6.2.1 Kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrä	54
6.2.2 Kysymystyyppien ja bibliografisten tietojen vaikutus esitettyihin kysymyksiin	60
6.2.3 Vapaa keskustelu	62
6.2.4 Yhteenveto.....	65
6.3 Tiedonhaun apuvälineet	66

6.3.1 Apuvälineiden määrät	67
6.3.2 Kirjaston tietokanta	69
6.3.3 PIKI-verkkokirjasto.....	73
6.3.4 Frank-monihaku	74
6.3.5 VIOLA-tietokanta	75
6.3.6 Fono-tietokanta	76
6.3.7 Internet-hakukone	78
6.3.8 Internet-hakuteokset.....	79
6.3.9 Muisti	79
6.3.10 Hyllyt.....	81
6.3.11 Laulukirjat, cd-lipukkeet ja sisällysluettelot.....	82
6.3.12 Painetut hakuteokset.....	84
6.3.13 Tiedonhaun apuvälineiden vertailua	85
6.3.14 Yhteenveto käytetyistä apuvälineistä.....	89
6.4 Kirjastonhoitajien arviot asiakkaista.....	90
6.5 Hakuprosessien onnistuminen	93
7. Keskeiset tulokset ja johtopäätökset.....	97
Lähteet	102

Liite 1 Kysymyslomake

Liite 2 Saate kysymyslomakkeelle

Liite 3 Hakuprosessit

1. Johdanto

Pirjo Hakuni, Tampereen kaupunginkirjaston - Pirkanmaan maakuntakirjaston musiikkiosaston osastonjohtaja, on todennut kolumnissaan yleisten kirjastojen suurimman haasteen olevan asiakkaiden ja tiedontarpeiden ääretön laajuus. Hänen mukaansa kirjastoammatillisen osaamisen lisäksi asiakaspalvelutyössä tarvitaan hyvää yleissivistystä ja nopeaa assosiointikykyä. ”*Ammattitaito on sitä, että osaa kääntää asiakkaan kysymykset siihen asiayhteyteen ja sille kielelle, joiden avulla kysyty asia löytyy*”. (Hakuni 2003, 13.) Pohtiessaan musiikkikirjaston palveluperiaatteita Pirjo Tuomi (1997, 15) tulee todenneeksi, että pitkään musiikkikirjastoissa työskennelleet tietävät asiakkaan harvoin osaavan selkeästi ilmaista mitä hän tahtoo. Hänen mielestään keskustelu asiakkaan kanssa ja musiikintuntemus ovat edelleen peruslähtökohtia hyvälle asiakaspalvelulle.

Mielenkiintoni musiikkikirjastoja ja erityisesti musiikkikirjastonhoitajan ammattia kohtaan sai kipinän kesällä 2004 suorittamani harjoittelujakson aikana Tampereen kaupunginkirjastossa. Ratkaistessani jokaiselle musiikkiosaston harjoittelijalle suunnattua 104 kysymyksen harjoittelumonistetta jäin pohtimaan mahdollisia keinoja luokitella asiakkaiden kysymyksiä ja niiden perusteella valita sopiva apuväline ja hakutapa.

Musiikin tiedonhaun tutkimus (Music Information Retrieval – MIR) on monitieteinen tutkimusala, johon liitetään usein muun muassa tietojenkäsittely-, musiikki-, kognitio-, oikeus-, kirjasto- ja informaatiotieteet. Viime vuosina tutkimuksessa on keskitytty digitaalisessa muodossa olevan musiikin tiedonhakatatiikoiden kehittämiseen. Kirjasto- ja informaatiotieteiden yhteydessä tämä on tarkoittanut keskittymistä digitaalisiin kirjastoihin. Tutkimusta on perusteltu digitaalisessa muodossa olevan musiikin lisääntymisellä mutta samaan aikaan vähemmälle, lähes ilman huomiota, ovat jääneet olemassa olevien järjestelmien sekä hakutatiikoiden arviointi. Olemassa olevien järjestelmien ja hakutatiikoiden arviointia tarvitaan, jotta voidaan verrata esimerkiksi digitaalisessa muodossa tallennetun musiikin hakutatiikoita jo olemassa oleviin ja edelleen arvioida uusien hakutatiikoiden sekä järjestelmien hyödyllisyyttä. Olemassa olevien tiedonhakujärjestelmien arvioinnin yhteydessä ensiarvoisen tärkeää on muun muassa identifoida niiden potentiaaliset käyttäjät ja arvioida edelleen sitä mitä potentiaaliset käyttäjät todellisessa elämässä tarvitsevat musiikin tiedonhakujärjestelmiltä. (Futrelle & Downie 2002, 1-5.)

Tässä tutkimuksessa aiheena on tutkia yleisen kirjaston musiikkitiedonhaku tietopalvelutilanteessa. Tiedonhakuprosessien käyttäjiä ovat kirjastonhoitajat mutta samaan aikaan he toimivat myös informaation välittäjinä tiedontarvitsijoille eli asiakkaille. Kuten aikaisemmin todettiin, musiikin tiedonhaun tutkimuksen yhteydessä tällaiselle tutkimukselle on selkeä tarve.

Perinteisen tiedonhaun tutkimukseen liitettävän kirjastojen tietopalveluissa tapahtuvan tiedonhaun prosessin tutkimuksen historia ulottuu aina 60-luvulle asti. Tutkimuksen yhteydessä luotiin teoreettiset mallit prosessin etenemisestä. 1980- ja 1990-lukujen taitteesta lähtien prosessin tutkimuksen kohteena ovat olleet etupäässä asiakkaat ja heidän tiedontarpeensa. (Durrance & Fisher 2003, 312-314.)

Kirjastonhoitajan näkökulmista tehdyissä tutkimuksissa viime vuosina keskustelua ovat herättäneet erityisesti työnkuvan muutokset uusien teknologioiden vallatessa alaa tietopalveluissa. 1990-luvun puolivälistä lähtien tutkimusten kohteena on ollut muun muassa internetin käyttö tiedonhaun kanavana tietopalvelussa, mutta varsin vähälle huomiolle ovat jääneet uusien teknologioiden mahdolliset vaikutukset tiedonhakuprosessiin kokonaisuutena. Muun muassa Spink ja Saracevic (1997, 741) toteavat, että tiedonhaun tutkimuksessa tarvitaan edelleen empiiristä tietoa sekä osoituksia siitä, miten tutkimustulokset auttavat tiedonhaun käyttöliittymien sekä tiedonhaun prosessien suunnittelussa ja kehityksessä.

Viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana musiikkikirjastonhoitajan tiedonhausta ei juuri ole tehty tutkimusta. Viimeisin tutkimus mainitusta aihepiiristä on Tastulan vuonna 1988 tekemä tutkimus musiikin neuvontapalvelun luonteesta. Tässä tutkimuksessa tarkastelen lähemmin musiikin tiedonhakuprosesseja. Kuten edellä todettiin, yleisen kirjaston neuvontapalvelun tutkimus ulottuu aina 1960-luvulle. Suurin osa kuluneiden vuosikymmenten aikana tehdystä tutkimuksesta koskeekin nimenomaan yleisen kirjaston neuvontapalvelua, ei siis musiikin neuvontapalvelua. Alalta puuttuu selvästi tutkimusta, joka ottaa huomioon sen, että musiikin tiedonhaussa käytetyt apuvälineet saattavat olla erilaisia kuin neuvontapalveluiden, joissa etsitään muuta kuin musiikkia sisältävää aineistoa.

Tutkimukseni teoreettisessa osuudessa käsittelen aikaisemman tutkimuksen ja kirjallisuuden pohjalta kirjastonhoitajan tiedonhaun prosessia ja musiikin tiedonhakua. Aluksi määrittelen, mitä tässä tutkimuksessa tiedonhaulla tarkoitetaan nimenomaan tietopalvelun kontekstissa. Toiseksi kuvaan millaisen informaatioympäristön musiikki tarjoaa ja millaisia erityispiirteitä musiikki tiedonhaun prosessille asettaa. Tutkimuksen lähtökohtana on kirjastonhoitajan näkökulma ja tutkimusaineiston keräämisen ohjenuorana on käytetty teoreettisessa osuudessa esiteltävää Ingwersenin (1992, 86) mallia tiedonhakukäyttäytymisestä tiedonhakuprosessin aikana. Tutkimusosuutta varten tallennettiin Ingwersenin mallin mukaisesti asiakkaan kysymys, asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä kommunikaatiota, apuvälineiden ja lähteiden käyttöä, sekä kirjastonhoitajien arvioita hakujen onnistumisesta.

Empiirisessä osiossa analysoin asiakkaiden tietopalvelussa esittämiä kysymyksiä sekä hakuprosessia, johon asiakkaan esittämä kysymys johtaa. Kirjastonhoitajan näkökulmasta tutkittaessa tiedonhaku alkaa asiakkaan esittämästä kysymyksestä. Musiikkikirjastot määrittelevät toimintastrategioissaan kohderyhmiä. Kohderyhmien tunnistamisen taustalla on muun muassa oletus siitä, että kohderyhmät tunnistamalla voidaan tutkia niiden tiedontarpeita ja siten tarjota tulosten perusteella mahdollisimman hyviä palveluja. Tässä tutkimuksessa ei varsinaisesti eritellä kohderyhmiä, mutta asiakkaiden tiedontarpeista saadaan viitteitä tutkimalla asiakkaiden esittämiä kysymyksiä. Tutkimuksessa on siis tarkoituksena tarkastella asiakkaiden esittämien kysymysten tyyppejä, asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta sekä kirjastonhoitajan tiedonhaun aikana käyttämiä tiedonhaun välineitä. Tiedonhakuprosessin onnistumista tarkastellaan kirjastonhoitajien omien arvioiden perusteella. Tutkimus tuottaa empiiristä tietoa musiikin vuorovaikutteisesta tiedonhakuprosessista tietopalvelukontekstissa.

Luvussa 2 esittelen tiedonhakuprosessin käsitettä ja mitä se tarkoittaa tietopalvelun kontekstissa. Samassa luvussa määrittelen myös tämän tutkimuksen kannalta keskeisimmät osatekijät tietopalvelussa. Lopuksi käsittelen tutkimuksen kannalta keskeisimmät teoreettiset mallit tiedonhakukäyttäytymisestä hakuprosessin aikana sekä asiakkaan tiedontarpeen rakentumisesta.

Kolmannessa luvussa tarkastelen aikaisempaa tutkimusta musiikkitiedonhaun alueelta. Aikaisemman tutkimuksen esittelyn valintaperusteena olen pitänyt sen liittymistä kirjastonhoitajan

näkökulmaan tai musiikin tietopalveluun. Musiikin tiedonhakuprosessin tutkimuksen vähäisyyden vuoksi aikaisemman tutkimuksen tarkastelu keskittyy enemmän yleisen kirjaston tietopalvelutapahtumaan ja kirjastonhoitajan tiedonhakukäyttäytymiseen. Lopuksi tarkastelen lähemmin Lea Tastulan vuonna 1989 tekemää tutkimusta musiikin neuvontapalvelusta.

Neljännessä luvussa tarkoitukseni on luoda kuva siitä mitä musiikilla tässä tutkimuksessa tarkoitetaan ja miten musiikki informaationa tietopalvelutyön kannalta jäsentyy. Luvun lopussa tarkastelen musiikin tiedonhakua ja musiikin hakupalveluita sekä musiikin ja muun kirjastomateriaalin eroja.

Viidennessä luvussa esittelen tutkimusasetelman¹. Kuudennessa luvussa analysoin tutkimustuloksia. Tutkimustulosten aluksi esittelen asiakkaiden esittämien kysymysten tyyppejä, bibliografisia tietoja sekä muuta sisältöä, lisäksi tarkastelen kirjastonhoitajien näkemyksiä asiakkaiden esittämistä kysymyksistä samoin perustein kuin asiakkaiden esittämiä kysymyksiä. Tarkastelen muun muassa sitä millaisiksi kysymykset jäsentyvät kirjastonhoitajan ajatuksissa ennen apuvälineiden käyttöä. Toiseksi tarkastelen asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta. Kolmanneksi esittelen käytettyjä tiedonhaun apuvälineitä ja niiden yhteyksiä asiakkaiden esittämiin kysymyksiin ja kirjastonhoitajien näkemyksiin. Neljänneksi esittelen kirjastonhoitajien arvioita asiakkaita ja millaisia vaikutuksia arvioilla voi olla hakuprosessin etenemisen kannalta. Lopuksi palaan kirjastonhoitajien arvioihin hakuprosessien onnistumisesta.

Seitsemännessä luvussa kokoan keskeisimmät tutkimustulokset ja esittelen muun muassa jatkotutkimuksen aiheita.

¹ Empiirinen aineisto kerättiin Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla. Kiitokset musiikkiosaston kirjastonhoitajille Timo Alaselle, Pirjo Hakunille, Juhani Koivistolle sekä Lea Tastulalle tutkimusaineiston keräämiseen osallistumisesta sekä arvokkaista kommentteista tutkimuksen teon aikana.

2. Tiedonhakuprosessi

Gary Marchioninin (1995, 8; tässä Savolainen 2001, 75) mukaan tiedonhaku (information retrieval) on se osa tiedonhankintaa (information seeking), jossa apuvälineenä käytetään tietokonetta. Tiedonhankinta puolestaan kattaa kaikkien mahdollisten apuvälineiden sekä tiedonlähteiden ja -kanavien käytön (Savolainen 2001, 75). Tiedonhakua on siis määritelty muun muassa informaation lähteiden ja kanavien avulla. Fyysisesti kirjastossa sijaitsevassa tietopalvelussa tapahtuva tiedonhaku ei rajoitu vain atk-pohjaisten lähteiden käyttöön vaan lähteiden kirjoon kuuluvat myös erilaiset painetut lähteet. Michel (1994, 498) päätyy omassa tutkimuksessaan käyttämään tiedonhaun tilalla yleisempää termiä - informaation etsintä (information searching) - tarkoittamaan tiedonhakua kirjastoympäristössä. Hänen mukaansa informaation etsintä sisältää fyysisen liikkeen kirjastossa, painetussa ja elektronisessa muodossa olevien tiedostojen käytön sekä automatisoitujen informaatiojärjestelmien käytön.

Michelin (1994, 498) mainitsema informaation etsintä näyttäisi sopivan hyvin sen määrittelemiseen mitä tässä tutkimuksessa tiedonhaulla tarkoitetaan, sillä se ottaa huomioon myös ympäristön, jossa tiedonhaku tapahtuu. Toisaalta kuten aikaisemmin mainittiin, kirjastonhoitajan tiedonhakua on tutkittu hyvin paljon ja sen yhteydessä esimerkiksi Ingwersen (1992, 86) toteaa tutkimuksen koskevan tiedonhakukäyttäytymistä vuorovaikutteisen tiedonhaun prosessin (IR interaction process) aikana. Vaikka tutkimuksen kohteeksi määriteltäisiin kirjastonhoitajan tiedonhakukäyttäytyminen tulisi kuitenkin määritellä mitä tarkoitetaan tiedonhaun prosessilla.

Termejä tiedonhaku ja tiedonhakuprosessi on usein käytetty toistensa synonyymeinä. Tiedonhaku -sanalla voidaan tarkoittaa oppiainetta ja tutkimusalaa, hakutehtävää, hakuprosessia, hakutulosta tai palvelusuoritetta. Hakuprosessi syntyy hakutehtävän suorituksesta. Palvelusuoritteella puolestaan tarkoitetaan sellaista toimintaa, joka koostuu hakutehtävän vastaanottamisesta aina hakutuloksen luovuttamiseen asti. (Järvelin & Sormunen 2001, 110.)

Tiedonhakua ei tässä tutkimuksessa haluta rajoittaa koskemaan vain esimerkiksi atk-pohjaisten tiedonhakujärjestelmien käyttöä, vaan tiedonhaun yhteydessä käytettyihin lähteisiin ja kanaviin katsotaan kuuluvan myös Michelin (1994, 498) aikaisemmin määrittelemät muut tietovarannot. Järvelinin ja Sormusen (2001, 110) käyttämä termi palvelusuorite näyttäisi so-

pivan hyvin tämän tutkimuksen tarkoitukseen. Asiakas luovuttaa kirjastonhoitajalle hakutehtävän, kirjastonhoitaja suorittaa hakutehtävän, josta edelleen syntyy hakuprosessi. Palvelusuorite päättyy, kun kirjastonhoitaja luovuttaa asiakkaalle hakutuloksen. Palvelu-termi sopii hyvin kirjastonhoitajan näkökulmasta tehtyyn tutkimukseen, onhan tietopalvelussa tapahtuvassa tiedonhaussa pohjimmiltaan kyse asiakkaan palvelusta. Palvelusuorite sanana sen sijaan tuntuu vieraalta, eikä sitä arkikielessä kuule usein käytettävän. Palvelusuoritteen tilalla tulenkin tutkimuksessani käyttämään termiä tiedonhaun prosessi. Tutkimuksessa on siis tarkoitus keskittyä kirjastonhoitajan tiedonhakukäyttäytymiseen hakuprosessin aikana.

Järvelin ja Sormunen (2001, 110) puhuvat kirjastonhoitajan suorittamasta hakutehtävästä. Hakutehtävä on siis jotain minkä asiakas luovuttaa kirjastonhoitajalle ja jonka kirjastonhoitaja suorittaa tietopalvelun kontekstissa. Jatkossa tässä tutkimuksessa tulen käyttämään termiä tietopalvelutehtävä, mikä korostaa hakutehtävän suorittamista tietopalvelun kontekstissa.

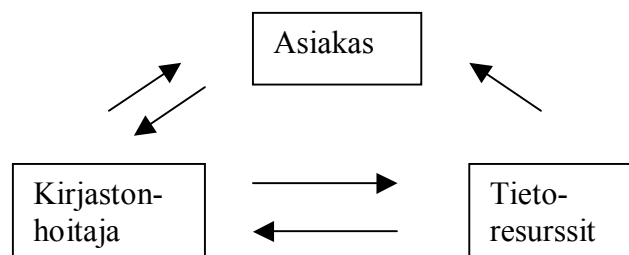
2.1 Tietopalvelu

Tutkimuskohteena tietopalvelu aiheuttaa käsitetason ongelman sillä termejä neuvonta-, informaatio- ja tietopalvelu on usein kirjastoissa käytetty tarkoittamaan samaa asiaa. Toisaalta myös englanninkielisiä vastineita löytyy lähes yhtä paljon. Samaa asiaa tarkoittamaan on käytetty muun muassa termejä *reference service*, *information service* ja *directional service*. Lea Tastula (1988, 5-14) on pro gradussaan pyrkinyt määrittelemään neuvonta- ja informaatiopalvelu –käsitteitä, erityisesti niiden suhdetta toisiinsa aikaisemman kirjallisuuden avulla. Tastulan (1988, 12-13) mukaan termien käyttö on vaihdellut sen mukaan onko painotettu kirjastonhoitajien informaatio- vai opetustehtävää. Toisaalta informaatio- ja tietopalvelu –käsitteiden eroja voidaan lähestyä esimerkiksi informaatio ja tieto –käsitteiden valossa, tulkitsemalla sitä välittääkö kirjastonhoitaja informaatiota vai tietoa. Yleisen käsityksen mukaan kirjastonhoitaja välittää informaatiota mutta näyttäisi siltä, että kirjastoissa tapahtuvaa kirjastonhoitajan asiakaspalvelua tiedonhaun yhteydessä on käytetty kuvaamaan kaikkia termejä informaatio-, neuvonta sekä tietopalvelu. Tämän tutkimuksen tarkoituksena ei kuitenkaan ole pohtia tietopalvelun käsitettä. Tämän tutkimuksen yhteydessä tietopalvelulla tarkoitetaan kir-

jastossa fyysisesti sijaitsevaa paikkaa, jonka yhteydessä kirjastonhoitaja pyrkii vastaamaan asiakkaiden esittämiin kysymyksiin.

Käyttäjäsuauntautuneen tiedonhaun tutkimuksen eräänä keskeisenä tavoitteena on tiedonhaun tehokkuuden parantaminen. Empiiristen tutkimusten pääasiallisena tavoitteena tehokkuuden parantamiseksi on tuottaa yleisiä malleja sekä käyttäjän että välittäjän tiedonhakukäyttäytymisestä. (Ingwersen 1992, 83.) Yksi käyttäjäsuauntautuneen tiedonhaun tutkimuksen keskeisistä käsitteistä on englanninkielinen termi *user*. Suomennos termistä *user*, eli käyttäjä, ei kuitenkaan sovi hyvin tietopalvelukontekstissa tehtyyn tutkimukseen, sillä myös kirjastonhoitajasta puhuttaessa voidaan käyttää termiä tiedonhakujärjestelmien käyttäjä. Tästä syystä tässä tutkimuksessa käyttäjän tilalla käytetään termiä asiakas tai tiedontarvitsija. Vaikka kirjastonhoitaja onkin tiedonhakujärjestelmien käyttäjä käytetään tässä tutkimuksessa termejä välittäjä ja kirjastonhoitaja. Käyttäjäsuauntautuneen tiedonhaun tutkimuksen piirissä tiedontarvitsijan, välittäjän ja järjestelmän välinen vuorovaikutus voidaan esittää kolmion muodossa olevana mallina (Ingwersen 1992, 94). Kuvassa 1 on esitetty tietopalvelujen kolme keskeistä elementtiä. Kun Ingwersenin esittelemä kolmiomalli siirretään tietopalvelun kontekstiin tiedontarvitsijasta tulee asiakas, välittäjästä kirjastonhoitaja ja systeemeistä tietoresurssit joihin katsotaan kuuluvan tiedonlähteet ja -kanavat.

Kuva 1. Tietopalvelun keskeiset elementit



Tiedonlähteillä tarkoitetaan esimerkiksi henkilölähteitä tai dokumentoitua tietoa sisältäviä lähteitä. Kanavilla puolestaan tarkoitetaan sellaisia tietoresursseja, jotka tarjoavat pääsyn edellä mainittuihin lähteisiin. Kanavia voivat olla muun muassa internet ja kirjasto. (Savolai-

nen 2001, 77.) Jos tiedonlähteitä ja kanavia tarkastellaan tietopalvelun kontekstissa erityisesti termin tiedonlähde käyttö viittaa enemmän asiakkaan saaman informaation loppukäyttöön, eli siihen mistä ja kuinka asiakas saamaansa informaatiota käyttää kun tässä tutkimuksessa keskitytään nimenomaan kirjastonhoitajan tiedonhaun prosessiin. Termien tiedonlähde ja kanava tilalla tässä tutkimuksessa käytän termiä tiedonhaun apuväline kuvaamaan kirjastonhoitajan tietoresurssien käyttöä.

Saracevic (1989, 75) on tutkinut tiedontarvitsijan, välittäjän sekä tietokoneen vuorovaikutusta. Kuvassa 1 esitetyt tiedonhaun interaktiivisuutta, vuorovaikutusta kuvaavat nuolet on poimittu Saracevicin (1989, 76) aikaisemmin esittämästä mallista osoittamaan vuorovaikutuksen mahdollisia suuntia myös tietopalvelussa. Kolmiomalli on huomattavasti monimuotoisempi kuin esimerkiksi kaksisuuntainen vuorovaikutus käyttäjän ja tietokoneen välillä. Kun kirjastonhoitaja asettuu välittäjäksi asiakkaan ja tietoresurssien välille, vuorovaikutus asiakkaan ja tietoresurssien välillä muuttuu yksisuuntaiseksi. Asiakas ei esimerkiksi anna palautetta järjestelmän toiminnasta suoraan järjestelmään vaan palaute kulkee kirjastonhoitajan kautta. Sen sijaan asiakas voi saada palautetta suoraan järjestelmästä.

2.2 Tiedonhakukäyttäytyminen

Ennen varsinaista tiedonhakua asiakas ja kirjastonhoitaja pyrkivät saavuttamaan yhteisen ymmärryksen asiakkaan ongelmista ja tavoitteista sekä mahdollista tavoiteltavista informaatiojärjestelmästä saatavista vastauksista (Ellis et al. 2002, 885). Varsinaista informaatiojärjestelmän käyttäjän tiedonhakukäyttäytymistä on tutkittu siis hyvin paljon. Tiedonhaun interaktiivisuuden huomioon ottavia malleja on kehitetty tutkimuksen yhteydessä paljon. Yksi malleista on useiden eri tutkimusten yhteistuloksena syntynyt interaktiivisen tiedonhaun malli. Saracevic (1989, 75-80) on kirjoittanut mallista varsin kattavan kuvauksen mutta myöhemmin, tutkiessaan hakutermien valintaa Spink ja Saracevic (1997, 744) viittaavat myös välittäjän kompleksiseen osuuteen interaktiivisessa prosessissa. Mallissa lähdetään siitä perusolettamuksesta, että vuorovaikutus ilmenee tiedonhakuprosessissa eri tasoilla:

”Voimme ajatella vuorovaikutuksen olevan prosessi (sarja tapahtumia tietyssä ajassa joilla on jokin tulos), joka ilmenee useilla yhteen liitetyillä kerrostumien tasoilla. Jokainen kerrostuma/taso sisältää erilaisia elementtejä ja/tai erityisiä prosesseja.” (Spink & Saracevic 1997, 744)²

Mallissa erotetaan toisistaan useita eri interaktiivisen tiedonhaun tasoja. Jokaiselle interaktiivisen tiedonhaun toimijalle, käyttäjälle eli tässä tapauksessa tiedontarvitsijalle, tietokoneelle sekä välittäjälle ovat ominaisia erilaiset interaktiivisen tiedonhaun tasot. Spink ja Saracevic (1997, 744) toteavat, että välittäjän esiintyminen tiedonhakupäätöksessä lisää prosessiin uuden, hyvin kompleksisen luonteen. Välittäjän toimia voidaan tarkastella kahdella eri interaktiivisen tiedonhaun tasolla. Pintatasolla (*surface level*) tarkoitetaan tasoa, jolla välittäjät toimivat järjestelmän niin kutsutulla liittymärajoilla. Edellä mainitulla tarkoitetaan tiedonhaun lisäksi muun muassa järjestelmän ominaisuuksien tutkimista, navigointia ja palautteen saamista. Pintatasolla välittäjät käyttävät tietämystään tiedonhakupäätöksistä. Kognitiivisella tasolla (*cognitive level*) välittäjät puolestaan tarjoavat apua tiedontarvitsijalle ongelman määrittämisessä. Välittäjät voivat esimerkiksi ehdottaa tiedontarvitsijan ongelman uudelleen jäsentämistä tai uudenlaisen kontekstin huomioon ottamista. Kognitiivisella tasolla tehdyt valinnat vaikuttavat pintatason toimintaan, esimerkiksi hakutermien valintaan. (Spink & Saracevic 1997, 744-745.)

Ingwersen (1992, 86) on myös esittänyt mallin (kuva 2) interaktiivisen tiedonhaun yhteydessä tapahtuvasta tiedonhakukäyttäytymisestä. Aikaisemmin mallin ovat esittäneet Belkin ja Vickery vuonna 1985. Ingwersen on lisännyt malliin kolme tiedonhakukäyttäytymisen pääkategoriaa sekä muun muassa kohdasta 5 löytyvän lähteiden valinta (*source-selection*) –käsitteen osoittamaan mahdollisten lähteiden määrää ja moninaisuutta tiedonhakukäyttäytymisen ohessa. Pääasiassa Ingwersenin mallissa käsitellään tiedonhaun tutkimusta asiakkaan näkökulmasta mutta koska tässä tutkimuksessa tiedonhaun prosessista halutaan esiin nimen-

² *”We can think of interaction as a process (i.e. a sequence of events in time with some result) occurring in several connected levels or strata. Each strata/level involves different elements and/or specific processes.” (Spink & Saracevic 1997, 744.)*

omaan kirjastonhoitajan osuus itse prosessista, on kuva käsitteineen käytettävissä myös osoittamaan tiedonhaun interaktiivisuutta sekä tiedonhaun prosessin kulkuun liittyviä käsitteitä välittäjien näkökulmasta.

Kuva 2. Tiedonhakukäyttäytyminen tiedonhakuprosessissa (Ingwersen 1986, 156; tässä Ingwersen 1992, 86)

	Tiedonhakukäyttäytymisen mikrojärjestelmät	Datan tyyppi
	Ennen tiedonhakua	
↑	1. Tiedontarvitsijalla on ongelma tai tavoite, joka tulisi ratkaista	Tiedontarvitsijan tilanne Tiedontarvitsijan tavoitteet
	2. Tiedontarvitsijan informaatiokäyttäytymisen tarve herää epätydyttävän tietämyksen tilan havainnoimisesta	Tiedontarvitsijan ominaisuudet Tiedontarvitsijan tietämys
↓	3. Tiedontarvitsija tavoittelee epätydyttävän tietämyksen tilan ratkaisemista etsimällä informaatiota	Tiedontarvitsijan ongelman ilmaisu ja ennako-odotukset
	Tiedonhakukäyttäytyminen	
↑	4. Ennen tiedonhakua tapahtuva vuorovaikutus joko ihmis- tai tietokonevälittäjän kanssa.	Tiedontarvitsijat kysymys/pyyntö Välittäjän ominaisuudet Tiedontarvitsijan ja välittäjän vuorovaikutus
	5. Ennen tiedonhakua tapahtuva hakustrategian/lähteiden/hakulausekkeen muotoilu ja valinta	Tiedontarvitsijan ja välittäjän vuorovaikutus Järjestelmän ominaisuudet Hakulausekkeet
	6. Tiedonhaku	Tiedontarvitsijan/välittäjän/järjestelmän vuorovaikutus
	7. Ensimmäinen hakutulosten arviointi	Tiedontarvitsijan/välittäjän arvioit
↓	8. Ongelman/kysymyksen/hakulausekkeen/strategian uudelleenmuotoilu	Tiedontarvitsijan/välittäjän vuorovaikutus Järjestelmän ominaisuudet Hakulausekkeet
	Tiedonhaun jälkeinen informaatiokäyttäytyminen	
↑	9. Tiedontarvitsija arvioi saadut dokumentit	Tiedontarvitsijan tyytyväisyys
↓	10. Informaation käyttö	Tiedontarvitsijan tyytyväisyys Tiedontarvitsijan tavoitteet

Kun mallia tarkastellaan tietopalvelun ja nimenomaan kirjastonhoitajan näkökulmasta, nousee tarkastelun keskiöön kuvassa 4-8 kohdissa esitetyt seikat. Ennen varsinaista hakua (6) asiakas esittää kysymyksen (4), jonka perusteella varsinainen hakustrategia ja käytettävät tiedonlähteet määritellään (5). Varsinaisen haun jälkeen haun tulos arvioidaan ensimmäisen kerran (7), jonka jälkeen suoritetaan mahdollinen ongelman, kyselyn tai strategian uudelleenmuotoilu (8). Kuvassa esitettyjen kaksisuuntaisten nuolten tarkoituksena on osoittaa, että jokaisen tie-

donhakukäyttäytymisen osan sisällä sekä tiedonhakukäyttäytymisten osien välillä voidaan liikkua tasolta toiselle ja aikaisempiin palata. Toisaalta nuolet osoittavat myös sitä, että eri tiedonhakukäyttäytymisen vaiheet vaikuttavat toisiinsa. Kirjastoympäristössä tämä tarkoittaa, että esimerkiksi kirjastonhoitajan varsinaiseen tiedonhakukäyttäytymiseen vaikuttaa myös asiakkaan tiedontarve ja siihen voidaan palata esimerkiksi haun tuloksen arvioinnin yhteydessä.

Kuvassa 2, oikeassa sarakkeessa, on esitetty tiedonhakuprosessista saatavaa informaatiota, jonka avulla voidaan tutkia kutakin tiedonhakukäyttäytymisen tasoa. Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on siis kirjastonhoitajan näkökulma (kuvan kohdat 4-8) ja tutkimuksen empiirisen tiedon keräämisen ohjenuorana on käytetty nimenomaan kuvan 2 oikeassa sarakkeessa mainittua prosessin aikana syntyvää dataa. Tutkimusta varten on tallennettu asiakkaan kysymys (4 ja 8), asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä kommunikaatiota (4 ja 5) sekä apuvälineiden ja lähteiden käytön tutkimiseen järjestelmien ominaisuuksia (5 ja 8). Haun tuloksen arviointiin (7) käytetään kirjastonhoitajien omia arvioita haun onnistumisesta.

Ingwersen (1982, 167) on määritellyt tutkimustensa perusteella millainen tiedonhakuprosessi kirjastoympäristössä on. Ingwersenin mukaan tiedonhakuprosessi kirjastoympäristössä koostuu yhdeksästä vaiheesta:

1. Asiakkaan tiedontarve
2. Asiakkaan muotoiltu tiedontarve
3. Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välinen keskustelu
4. Hakuprofilin kehittäminen – aiheanalyysi
5. Apuvälineiden valinta
6. Systemaattinen tai aakkosjärjestykseen perustuva etsiminen
7. Haun tuloksen arviointi indeksitermeihin perustuen
8. Haun tuloksen arviointi tiivistelmiin ja otsikkoihin perustuen
9. Dokumenttien arviointi

Tiedonhakuprosessi ei kuitenkaan autenttisissa tilanteissa etene suoraviivaisesti hakuprosessin osasta toiseen, kuten kuvassa 2 esitetyn mallin yhteydessä todettiin. Tasoja voidaan ohittaa ja tasolta toiselle voidaan palata, esimerkiksi löydetyn tiivistelmän arviointi voi johtaa apuväli-

neiden uudelleen valintaan. Kaikki edellä mainittu voi tapahtua tasojen 2 ja 9 välillä. Toisaalta tasot myös sekoittuvat toisiinsa siten, että vaihteita on joskus hyvin vaikea erottaa toisistaan. (Ingwersen 1982, 167.)

2.3 Asiakkaan tiedontarve

Ensimmäisiä malleja neuvontatapahtumasta esitti Robert S. Taylor 1960-luvun lopussa. Hänen tarkoituksenaan oli selvittää kirjastonhoitajan keinoja auttaa asiakasta tutkimalla asiakkaiden tiedontarpeita. Näkökulmansa tueksi Taylor esittelee neljä asiakkaan tiedontarpeen tasoa:

Q1 ydintarve (visceral need)

Q2 tietoinen tarve (conscious need)

Q3 muotoiltu tarve (formalized need)

Q4 kompromissitarve (compromised need). (Taylor 1968, 182.)

Ydintarpeen tasolla asiakas ei osaa ilmaista tiedontarvettaan vaan kyseessä on eräänlainen tuntemus siitä, että jotain pitäisi tietää. Tietoisen tarpeen tasolla asiakas määritelmän mukaisesti tiedostaa tiedontarpeensa ja saattaa pystyä myös ilmaisemaan sen, joskin epämääräisesti. Muotoillun tarpeen tasolla asiakas pystyy jo ilmaisemaan tiedontarpeensa niin, että kirjastonhoitaja voi auttaa asiakasta muun muassa luomaan hyvän hakustrategian. Kompromissitarpeen tasolla asiakas pystyy muotoilemaan kysymystään ja suhteuttamaan tiedontarpeensa kirjastovarantoihin. Kysely on epävarmuuden tunteesta syntynyt ilmaus aihealueesta. Tästä johtuen kysymys, jonka asiakas esittää on avoin, neuvoteltavissa ja dynaaminen. (Taylor 1968; 183.) Asiakas voi siis esittää kysymyksenä kirjastonhoitajalle jopa tietoisen tarpeen tasolla. Oleellisinta kirjastonhoitajan näkökulmasta tehdyssä tutkimuksessa varmasti onkin tiedostaa, että asiakas voi esittää kysymyksensä millä tahansa kolmesta viimeisestä tiedontarpeen tasosta.

Asiakkaan tiedontarpeen tason tunnistaminen ei suinkaan ole helppoa varsinkaan todellisessa neuvontatapahtumassa. Taylor onkin nimennyt viisi filteriä, yleistä informaation tyyppiä,

joiden läpi asiakkaan esittämä kysymys ikään kuin kulkee ja joiden avulla kirjastonhoitaja voi edelleen saada informaatiota muodostaakseen hyvän hakustrategian.

- 1) Aiheen määrittelyn aikana saadaan tietoa itse aihealueesta ja siihen kuuluvista seikoista.
- 2) Asiakkaan tavoitteiden ja motivaation määrittely puolestaan auttaa kirjastonhoitajaa luomaan käsitystä siitä, mistä näkökulmasta asiakas kysymyksensä esittää.
- 3) Asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet puolestaan määrittelevät sen mitä kysymyksiä kirjastonhoitajan tulisi esittää. Sopivan hakustrategian luominen asiakkaalle riippuu asiakkaan aikaisemmista kirjastokokemuksista, taustasta ja aikaisemmasta aihealueen tuntemuksesta ja tiedoista.
- 4) Useissa tapauksissa asiakas ei ole tietoinen lähteistä, joita voisi käyttää ja siksi kirjastonhoitajan tehtävä onkin suhteuttaa asiakkaan esittämä kysymys saatavilla oleviin resursseihin.
- 5) Asiakkaalla on usein kirjastoon tullessa myös mielessään odotettu vastaus kysymykseensä. Kirjastonhoitajalle asiakkaan haluaman vastauksen ymmärtäminen on tärkeää informaatiota, joka tulisi oivaltaa. (Taylor 1968, 183-187.)

3. Aiemmat tutkimukset

3.1 Musiikillisen tiedon hankinta

Musiikin tiedonhankinnan tutkimusta yleisissä kirjastoissa erityisesti käyttäjän näkökulmasta on tehty jonkin verran. Susanna Lampola on tutkinut klassista laulua opiskelevien ja rockmuusikoiden tiedontarpeita ja –hankintaa. Vertaillen edellä mainittuja ryhmiä Lampola toteaa, että tiedontarve- ja hankintatapoihin vaikutti merkittävimmin kummassakin ryhmässä kaksi seikkaa, musiikkiharrastuksen kehitysvaihe ja tiedontarvitsijan suhtautuminen musiikkiharrastukseensa sekä musiikkiin yleensä. Musiikillisen tiedon hankinta voi ilmetä seuraavina toimintoina: 1) musiikin kuuntelu äänitteeltä tai radiosta 2) musisointi 3) kappaleiden etsiminen ja valitseminen 4) musiikkikirjojen ja –lehtien lukeminen 5) musiikista puhuminen.

Tavallisin ja konkreettisin tiedontarve tutkimuksessa oli tietyn kappaleen tai nuotin metsästäminen. (Lampola 1994, 34-35.)

Elina Rauhala on puolestaan keskittynyt tutkimaan musiikin ammattilaisten, orkesterimuusikoiden ja keikkaviihdemuusikoiden tiedontarpeita ja –hankintaa. Hän tutki edellä mainittujen kahden ryhmän tiedontarpeita ammattitaidon käsitteen näkökulmasta. Molemmat ryhmät vähätelivät tiedontarpeitaan ja kokivat harjoittelun ja soittamisen ammatillisen kehityksen kannalta tärkeämmäksi kuin tiedon hankinnan tiedon itsensä vuoksi. Muusikoiden tiedontarpeet olivat sidoksissa dokumenttimuotoon. Tehtäväkohtaiset ongelmat liittyivät molemmissa ryhmissä ohjelmiston valitsemiseen ja löytämiseen sekä harjoitteluun ja opetustyöhön. Viihdemuusikoilla lisäksi myös instrumenttien hankintaan ja huoltoon liittyvät ongelmat herättivät tarpeen hankkia tietoa. (Rauhala 1994, 54-55.)

3.2 Asiakkaiden esittämät kysymykset ja hakutavat

Asiakkaiden tietopalvelun yhteydessä esittämiä kysymyksiä on kerätty muun muassa tiedonhaun opetustehtäviä silmällä pitäen. Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla kerättiin tammikuussa 1996 58 asiakkaiden esittämää kysymystä. Kysymysten sisältö ja laajuus vaihtelivat paljon. Joukossa oli muun muassa pyyntö meriaiheisista lauluista firman juhliin ja Richard Straussin kappaleen Die Nacht matalampi versio kuin asiakkaalla itsellä oli kädessä. Kysymyksiä tilastoitiin aihepiirin mukaan. Eniten kysyttiin häämusiikkia ja sitä seurasivat rentoutumiseen ja rauhoittumiseen sopiva musiikki sekä tekno- ja heavy musiikki. (Tietopalvelun arkea Tampereella 1997, 28-29.)

Sitä, millä tavalla ihmiset arkielämän tilanteissa musiikkia kysyvät ja hakevat, on tutkittu hyvin vähän. Lee ja Downie (2004, 1) kysyvät 245:ltä henkilöltä heidän suhtautumistaan eri tapoihin etsiä musiikkia. Tämän tutkimuksen teon yhteydessä edellä mainitusta tutkimuksesta oli käytettävissä alustavia tuloksia. Downie ja Cunningham (2002, 1-2) puolestaan analysoivat tutkimuksessaan 161 rec.music.country.old-time –uutisryhmään lähetettyä kysymystä. Käyttäjät pystyivät lähettämään luonnollisen kielen hakuja ja vastaajina kysymyksiin toimi vapaaehtoisia musiikin asiantuntijoita. Tutkimuksessaan Downie ja Cunningham jaottelivat

kysymykset tiedontarpeen, haluttujen tulosten, aiotun tiedonkäytön sekä sosiaalisten ja kontekstisidonnaisten taustatekijöiden mukaan. Halutut tulokset luokiteltiin bibliografiseen informaatioon, sanoituksiin, nauhoituksiin, nuotteihin, taustatietoon, lähdemateriaaliin sekä muihin haluttuihin tuloksiin. Eniten tutkimuksessa etsittiin bibliografista informaatiota (35,4%) ja toiseksi eniten sanoituksia (29,8%). Jäljelle jäävissä haluttujen tulosten luokissa määrät olivat 17% tai vähemmän.

3.3 Neuvontaprosessi

Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä kommunikaatiota on tutkittu paljon. Tutkimukset ovat viime vuosiin saakka perinteisesti keskittyneet kirjastonhoitajien asiakkaille esittämien kysymysten tyyppeihin, ovatko kysymykset avoimia vai suljettuja. Tällä tavoin on pyritty analysoimaan kumman kysymystyyppin avulla päästään toivottuun tulokseen, asiakkaan tiedontarpeen määrittelemiseen. (Wu & Liu 2003, 1123.) Tutkimusten teoreettisina viitekehyksinä on käytetty muun muassa Brenda Dervinin sense-making teoriaa sekä Carol C. Kuhlthaun esittämää mallia käyttäjän tuntemuksista, ajatuksista ja toiminnoista hakuprosessin aikana. Malleille yhteistä on se, että ne jäsentävät asiakkaan tiedontarpeen tasoa. Malleja viitekehystenä käytettäessä perusajatuksena on ollut se, että asiakkaan tiedontarpeita ymmärtämällä informaatioammattilaiset voivat kehittää paremmin palvelujaan sekä esittää asiakkaille oikeanlaisia kysymyksiä. (Ross et al. 2002, 93-101; Durrance & Fisher 2003, 314.)

Sekä Mary Jo Lynch (1978) että Patricia Dewdney (1986) ovat tutkimuksissaan havainneet, että kirjastonhoitajilla on taipumus ottaa asiakkaan ensimmäisestä tiedontarpeen ilmaisusta lähtökohta hakuprosessille ja aloittaa tiedonhaku kysymättä asiakkaalta mitään (Ross et al. 2002, 8). Jo Eichman (1978; tässä Solomon 1997) havaitsi, että keskustelun avaus tapahtuu hyvin usein yleisellä tasolla. Asiakas usein tarkoituksellisesti avaa keskustelun yleisellä tasolla ja aktivoi informaatioammattilaisen antamalla yleisen kuvauksen aihealueesta. Tuloksena siis se, että kysyjä usein esittää kysymyksensä yleisellä tasolla ja informaatioammattilainen ryntää etsimään informaatiota keskustelematta asiakkaan kanssa. Eichman on lisäksi tarkastellut myös lääkäri-potilas ja informaatioammattilainen-asiakas –keskustelukonteksteja vertaillen ja löytänyt kaksi merkittävää eroa. Lääkäri ei tarvitse vahvistaa potilaan mieliku-

vaa tai tietoisuutta omasta ammatistaan vuorovaikutuksen yhteydessä. Lääkäriin vastaanotolle tullut asiakas tietää minkä erikoisalan tietoutta lääkäri edustaa kun taas asiakas, joka kohtaa informaatioammattilaisen, ei välttämättä tiedä mitä hän edustaa.

Wu ja Liu (2003, 1121-1122) tutkivat kirjastonhoitajien tapoja esittää asiakkaille kysymyksiä. Kolmenkymmenen hakuprosessin tutkimusotoksesta Wu ja Liu tunnistivat kolme eri tapaa, joilla kirjastonhoitajat pyrkivät kommunikaation aikana saamaan informaatiota asiakkaan todellisesta tiedontarpeesta. Tilanneorientoitunut (situationally oriented) tapa esittää kysymyksiä koski niitä kirjastonhoitajia, joiden esittämät kysymykset vaihtelivat aina jokaisen asiakkaan tiedontarpeen mukaan. Tehtäväorientoituneet (functionally oriented) kirjastonhoitajat puolestaan käyttivät aina tiettyyn kysymysstrategiaan kuuluvia tapoja esittää kysymyksiä samankaltaisessa tiedontarvetilanteessa oleville asiakkaille. Stereotyyppiseen (stereotyped) luokkaan kuuluvat kirjastonhoitajat käyttivät jokaisen asiakkaan kohdalla, riippumatta asiakkaan tiedontarpeesta, samoja kysymyksen esittämisen strategioita. Wun ja Liun tutkimustulokset asettavat kommunikaation kirjastonhoitajan ja asiakkaan välillä uuteen valoon. Aikaisemmin tutkimuksessa on keskitytty asiakkaan tiedontarpeisiin sekä kysymysten tyypeihin mutta Wun ja Liun tutkimustulosten perusteella voidaan tehdä varovaisia oletuksia siitä, että myös yksittäisillä kirjastonhoitajilla on omia, syväänkin juurtuneita tapoja, esittää asiakkaille kysymyksiä. Huolimatta siitä, että Wun ja Liun tutkimusotos (n =30) oli melko pieni tilastolisten yleistysten tekemiseen, asettaa se kuitenkin oman lisänsä jo aikaisemmin monisyiseen kirjastonhoitajan ja asiakkaan välistä kommunikaatiota koskevaan tutkimukseen.

Ross ja Dewdney (1998; tässä Ross et al. 2002, 79-83) ovat tutkineet neuvontatapahtumaa ja esittäneet tuloksena kymmenen erilaista kirjastonhoitajan toimintatapaa, jotka johtavat yleensä asiakkaan tyytymättömyyteen ja nopeaan poistumiseen neuvontatapahtumasta. Ross ja Dewdney nimeävät tällaiset ilmiöt negatiivisiksi päätännöiksi (negative closure) neuvontatapahtumille. Kahdessa ensimmäisessä tapauksessa on kyse siitä, että kirjastonhoitaja ei haastattele asiakasta eikä seuraa ovatko hänen antamansa ohjeet olleet hyviä. Kirjastonhoitaja saattaa antaa asiakkaalle esimerkiksi luokan numeron ja osoittaa hyllyjä ja kehottaa asiakasta selailemaan hyllyjä. Kirjastonhoitaja voi myös osoittaa asiakkaalle heti jonkin toisen paikan, yleensä kaukana nykyisestä paikasta. Kun kirjastonhoitaja ei haastattele asiakasta, asiakas ohjataan usein kirjastonhoitajan osoittamastakin paikasta toisaalle. Kolmanneksi, esimerkiksi

kirjastonhoitajan esittämä kysymys ”Oletko katsonut luettelosta?” saattaa saada asiakkaan ajattelemaan, että hänen olisi pitänyt katsoa jostain muualta ennen kuin tulee kysymään neuvonnasta. Neljänteen kategoriaan kuuluvat sellaiset tapaukset, joissa kirjastonhoitaja yrittää saada asiakkaan hyväksymään helpolla löydetyn informaation todellisen informaation tarpeen sijasta. Se, onko tämä negatiivinen päätäntä tapahtumalle vai todellinen avun tarjous, riippuu siitä, mitä kirjastonhoitaja tietää asiakkaan informaation tarpeen kontekstista. Viides ja kuudes tapahtumaketju seuraavat usein toisiaan. Kirjastonhoitaja saattaa varoittaa asiakasta todennäköisestä tappiosta, koska aihe on liian laaja, vaikea tai muuten vain ei-lupaava. Kirjastonhoitaja saattaa tiedostamattaan pyrkiä rohkaisemaan asiakasta lopettamaan tiedonhaun vapaaehtoisesti. Seitsemänneksi kirjastonhoitajan tietyt eleet osoittavat, että asioiminen on loppu. Tällaisia eleitä ovat muun muassa äänen sävy, pois kääntyminen ja toisen tehtävän aloittaminen. Kahdeksanneksi kirjastonhoitaja saattaa ilmoittaa, että tiedonhaku on tullut loppuunsa. Yhdeksänneksi kirjastonhoitaja saattaa väittää, että asiakkaan haluamaa informaatiota ei ole kirjastossa tai missään muuallakaan. Kymmenenneksi kirjastonhoitaja sanoo asiakkaalle lähtevänsä hakemaan dokumenttia, mutta ei kuitenkaan palaa asiakkaan luo.

Yhteenvedona aikaisempien tutkimusten perusteella voidaan todeta, että vuorovaikutus sekä kommunikaatio asiakkaan kanssa on tärkeä vaihe tiedonhakuprosessissa. Sen aikana pyritään määrittelemään mikä on asiakkaan todellinen tiedontarve. Jos tässä tehtävässä ei onnistuta, asiakas saattaa lähteä tyytymättömänä pois kirjastosta. Jos tiedonhakuprosessin aluksi asiakkaan tiedontarpeen määrittelyssä epäonnistutaan, tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että tiedontarpeen määrittelyyn kommunikaation avulla ei voitaisi hakuprosessin myöhemmissä vaiheissa palata. Toisaalta viimeisimmissä tutkimuksissa on osoitettu, että pelkästään kirjastonhoitajan asiakkaalle esittämät kysymykset eivät sanele tiedonhakuprosessin onnistumista vaan epäonnistumiseen saattavat johtaa myös kirjastonhoitajien aikaisemmin omaksumat tavat edetä prosessissa. Näitä tapoja ja käyttäytymismalleja ei kuitenkaan ole suuressa määrin tutkittu nimenomaan kirjastonhoitajan näkökulmasta.

3.4 Musiikkikirjastonhoitajan tiedonhaku

Kirjastonhoitajan musiikin tiedonhakua on tutkittu hyvin vähän. Poikkeuksena on kuitenkin Lea Tastulan vuonna 1988 tekemä pro gradu -tutkimus musiikkiosaston neuvontapalvelusta kirjastonhoitajan näkökulmasta. Tastulan tutkimuksessa tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kysymysten tyyppejä: millaisiin kysymyksiin vastaus löytyi ja millaisiin ei, millä tavalla vastaus löytyi ja miksi vastausta ei löytynyt sekä vastauksen etsimiseen kulutettua aikaa. Tastulan tutkimus voidaan luokitella kvantitatiiviseksi, empiirinen osuus koostui 700 neuvontapalvelutapahtumasta. Oman tutkimukseni tapaan Tastulan empiirinen aineisto kerättiin Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla. (Tastula 1988, 25.) Tastulan tutkimuksen jälkeen, kuluneen kahdenkymmenen vuoden aikana musiikkikirjastonhoitajan tiedonhausta ei juurikaan ole tehty tutkimusta. Tastulan tutkimuksessa oli kuitenkin ennen kaikkea kyse neuvontapalvelun luonteen määrittelemisestä, tässä tutkimuksessa tarkoitus on lähemmin pureutua musiikin hakuprosesseihin.

4. Musiikki ja kirjastonhoitajan tiedonhaku

Tässä luvussa tarkastelen musiikin ominaisuuksia. Toiseksi tarkastelen musiikin järjestymistä informaatioksi. Kolmanneksi palaan siihen, millaisiksi fyysisiksi kokonaisuuksiksi, toisin sanoen millaisiksi julkaisuiksi, musiikki kirjastoissa järjestyy ja miten musiikkia voidaan hakea. Neljänneksi tarkastelen vielä musiikkiaineiston ja muun kirjastomateriaalin eroja. Kaikkia edellä mainittuja seikkoja käsittelen kirjastonhoitajan tiedonhakuprosessin näkökulmasta.

Musiikintutkimus on erittäin laaja tieteiden kenttä. Musiikintutkimuksen suuntauksia ovat muun muassa musiikin historia, etnomusikologia, kulttuurinen musiikintutkimus, kognitiivinen musiikkitiede sekä länsimainen musiikinteoria ja musiikkianalyysi. Lisäksi on olemassa joukko musiikintutkimuksen erityisaloja aina musiikkisosiologiasta kirkkomusiikin tutkimukseen Suomessa. (Eerola, et al. 2003.) Tarkoitukseni ei ole esittää kattavaa analyysia siitä, mitä musiikki on, vaan nostaa esiin musiikkia ammattinaan tutkivien kirjoittamista teoksista sellaisia seikkoja, joiden katson läheisesti olevan yhteydessä ja mahdollisesti myös vaikuttavan tiedonhakuun.

Asiakas saapuu musiikkikirjastoon ja pyytää tietopalvelussa työskentelevää kirjastonhoitajaa suosittelemaan yksinlauluja Kalevalaisten naisten juhlakonserttiin, joka pidetään kirkossa. Mitä on sopiva musiikki? Sanna Karttunen (1992, 23) kirjoittaa osuvasti musiikkiin liittyvistä ominaisuuksista tutkiessaan musiikillisen maailmankuvan rakentumista:

*”Musiikillinen maailmankuva on musiikillisen ja musiikkiin liittyvän informaation vastaanottamista, valikointia ja tulkintaa ohjaava kognitiivis-emotionaalinen rakenne. [...] Musiikkiskeemat kertovat musiikin, musiikkiin liittyvän toiminnan ja tilanteiden sekä erilaisten musiikillisten ilmiöiden ja objektien välisten suhteiden abstraktit kulttuurisidonnaiset peruspääpiirteet. [...] Musiikkiskeemojen perusrakenne on kulttuurinen, yhteinen, mutta niiden sisältö muovautuu yksilön omakoh-
taisten kokemusten myötä.”*

Musiikki on siis hyvin subjektiivinen kokemus. Kun kirjastonhoitaja suosittelee asiakkaalle musiikkia on hän tulkinnut sen sopivuuden oman kokemusmaailmansa kautta. Toisaalta myös asiakkaalla saattaa olla ennako-odotuksia siitä, mikä on sopivaa musiikkia ja ennako-odotuksensa hän on muodostanut kokemusmaailmansa kautta.

Mitä musiikki on ja miten se tulisi järjestää haettavaksi? Edellä mainitut kaksi kysymystä ovat erittäin olennaisia suunniteltaessa sekä toteutettaessa erilaisia musiikkia tai musiikin bibliografisia tietoja sisältäviä tietovarantoja. Toisaalta kysymyksiin saatujen vastausten avulla voidaan pyrkiä ymmärtämään myös itse hakuprosessia ja siihen liittyviä piirteitä. Kysymykseen *Mitä musiikki on?* on lähes mahdoton antaa tyhjentävää vastausta mutta toisaalta musiikkiin liittyvien piirteiden kuvailemisella sekä tulkinnalla voidaan tarkastella niitä seikkoja, joita musiikki haettavaksi järjestämiselle sekä erityisesti hakuprosessille asettaa. Samalla tullaan tarkastelleeksi myös sitä ympäristöä ja kontekstia, joihin musiikkikirjastonhoitaja tietopalvelutyössä asettuu.

4.1 Musiikki informaationa

Tutkimukset musiikin havainnoimisesta ja siihen liittyvästä kognitiivisesta prosessista osoittavat, että ihmiset eivät kuule musiikkia niin kutsutusti lineaarisessa järjestyksessä, eli havainnoinnin osatekijöitä ei ole helppo erottaa toisistaan. Esimerkiksi kestoaltaan lyhyet nuotit saatetaan kuulla hiljaisempina kuin kestoaltaan pidemmät nuotit, jotka soitetaan todellisuudessa samalla äänenvoimakkuudella. (Byrd & Crawford 2002, 253.) Sen lisäksi, että havainnoinnin osatekijöitä on vaikea erottaa toisistaan, on musiikkiteoksesta saatava informaatio määrältään suuri. Musiikin tulkinta on siis hyvin subjektiivinen kokemus. Tulkitsijoiden kasvava määrä kasvattaa myös yhdestä teoksesta saatavaa informaation määrää.

Musiikista saatavaa informaatiota tulisi kuitenkin pystyä järjestämään, jotta se voidaan edelleen tallentaa tietovarantoihin ja edelleen niistä hakea. Selfridge-Fieldin (1997, 7-11) mukaan musiikin voidaan katsoa esiintyvän pääasiassa kolmessa eri kontekstissa, äänenä, grafiikkana tai sisältönä. Äänellä tarkoitetaan kuultavissa olevaa auditiivista esitystä. Graafinen eli koodattu esitys voi olla esimerkiksi nuottikirjoitusta. Nuottikirjoituksen toimivuus perustuu Tiensuun (1991, 264) mukaan siihen, että pohjimmiltaan musiikki on henkistä toimintaa. Musiikkia voidaan ilmaista tai se voi saada hahmonsaa nuottikirjoituksen avulla, mutta toisaalta musiikki on olemassa myös ilman nuottikirjoitusta. Tiensuu toteaa myös, että muusikolla on oltava oivallus rekonstruoidakseen teoksen alkuperäisen idean. Selfridge-Fieldin musiikillisen sisällön kontekstin voidaankin katsoa liittyvän juuri henkiseen toimintaan, se voi olla esimerkiksi muusikon abstrakti mielikuva teoksesta. Näistä kolmesta musiikin olomuodosta ääni ja graafinen esitys voidaan tallentaa. (Selfridge-Field 1997, 7-11.)

Myös musiikin tiedonhaun tutkimuksen piirissä, erityisesti tietokantojen suunnittelun ja arvioinnin yhteydessä, on ollut tarpeen määritellä mitä informaatiota musiikki sisältää. J. Stephen Downie (2003, 297-301) lähtee muodostamaan omaa näkemystään musiikillisesta informaatiosta seitsemän fasetin (Facets of Music Information) avulla. Fasettien avulla voidaan arvioida musiikkitietovarantojen edustavuutta, eli sitä missä laajuudessa tietovarantoon tallennetut tiedot edustavat primääriä teosta. Downien nimeämät fasetit ovat:

1. sävelkorkeus (pitch)
2. temporaalinen (temporal)
3. harmoninen (harmonic)
4. äänen sävy (timbre)
5. toimituksellinen (editorial)
6. tekstiin perustuva (textual)
7. bibliografinen (bibliografic)

Kuten aikaisemmin todettiin, musiikkia esiintyy pääasiassa kolmessa eri olomuodossa. Musiikkiin liitettävää informaatiota, esimerkiksi Downien esittämiä fasetteja, ei voida kuitenkaan lokeroida yksiselitteisesti tiettyyn olomuotoon vaan ne voivat esiintyä musiikin eri olomuodoissa. Sävelkorkeudella tarkoitetaan äänen värähtelyä sekunnissa. Se ilmoitetaan taajuuksina, jonka yksikkö on hertsi. Graafisena esityksenä sävelkorkeus voidaan ilmaista esimerkiksi nuotteina tai nuottien niminä, esimerkiksi a tai c. Ihmiskorva havaitsee sävelkorkeuden äänenä, taajuuksina. Temporaalisella fasetilla tarkoitetaan musiikillisen tapahtuman kestoa. Temporaalista informaatiota ovat yleiset merkinnät, esimerkiksi nuoteissa *adagio* ja *presto*, absoluuttiset merkinnät, esimerkiksi metronomimerkintä $MM=80$, ja suhteelliset merkinnät, esimerkiksi nuoteissa *langamer*, *schneller*. Suhteellista sekä osaa yleisistä temporaalisista informaatiomerkinnoistä on vaikeaa järjestää haettavaksi, sillä ne ovat riippuvaista tulkitsijasta ja hänen käsityksestään siitä, mitä tarkoitetaan esimerkiksi *hitaammin* (=langamer) -merkinnällä.

Harmonisella fasetilla tarkoitetaan kahden tai useamman sävelen yhtäaikaista soimista. Se voidaan ilmaista esimerkiksi tekstillä *C-duuri* tai roomalaisilla numeroilla *I-IV-V-I*. Äänen sävyllä tarkoitetaan äänen väriä, esimerkiksi eri soittimilla on erilainen äänen väri. Orkesteripartituureissa mainitaan soitin, jolla halutaan tietty osa teoksesta soitettavan. Soitinmerkintä toimii informaationa äänen väristä ja on samalla bibliografista informaatiota musiikista. Bibliografisella fasetilla Downie tarkoittaa musiikillista informaatiota, joka koostuu muun muassa teoksen otsikosta, säveltäjästä, sanoittajasta ja julkaisuajankohdasta. Toimituksellinen fasetti koostuu pääasiassa auditiivisen esityksen ohjeista, esimerkiksi *ppp*, *f*. Tekstiin perustuvalla fasetilla tarkoitetaan esimerkiksi laulun lyriikkaa eli sanoja. Edellä mainituista faseteista ainoastaan bibliografinen fasetti on sellainen, jota ei voida saada suoraan musiikin

sisällöstä. Bibliografinen fasetti on musiikin metadataa. Kaikki muut paitsi bibliografinen fasetti voidaan ilmaista sekä symbolein että äänenä. (Downie 2003, 297-303.)

Kirjastoympäristössä bibliografisista tiedoista puhuttaessa tarkoitetaan sellaista dokumenteista saatavaa informaatiota, joka tallennetaan tietokantaan luettelointisääntöjä noudattaen. Kuvailutiedot riippuvat kuvailuyhteisöjen ja niiden asiakkaiden tarpeista. (Alaterä & Halttunen 2001a.) Jos palataan tarkastelemaan Downien esittelemiä musiikin fasetteja voidaan havaita, että hän käyttää musiikin metadatasta siis nimitystä bibliografinen fasetti. Tämän tutkimuksen yhteyteen bibliografinen fasetti saattaa alkuun vaikuttaa hieman harhaanjohtavalta, sillä kirjastoympäristössä bibliografiset tiedot sekä Downien bibliografinen fasetti eivät tarkoita samaa asiaa. Kirjastojen tietokantoihin voidaan tallentaa myös muuta kuin Downien tarkoittamaa metadataa, mikäli informaatio voidaan esittää tekstinä. Toisin sanoen kirjastojen tietokantoihin voidaan tallentaa esimerkiksi Downien mainitsemaa tekstiin perustuvaa informaatiota, esimerkiksi kappaleiden alkusanoja. Kirjastoympäristössä näistä tiedoista käytetään kuitenkin yhteisnimitystä bibliografiset tiedot.

4.2 Musiikki kirjastossa ja musiikin tiedonhaku

Edellisessä luvussa pyrin määrittelemään informaatiota, jota musiikkikirjastonhoitajat työssään tietopalvelun ohessa kohtaavat. Seuraavassa kappaleessa syvennyn siihen, millä tavalla ja millaisiksi kokonaisuuksiksi musiikki informaationa tietopalvelutyön kannalta rakentuu ja millaisia hakumahdollisuuksia niiden yhteydessä on mahdollista käyttää.

Koska musiikki voidaan tallentaa äänenä, grafiikkana tai tekstinä, ovat ne samalla musiikin olomuodot, joita fyysisesti kirjastoista, tietovarannoista, voidaan löytää. Kirjastoista löytyvä äänenä kuultava musiikki voi olla tallennettuna esimerkiksi cd-levyille, c-kaseteille tai lp-levyille. Grafiikkana ilmaistava musiikki voi olla esimerkiksi nuotti. Musiikki tekstinä voi olla esimerkiksi laulujen lyriikoita, oopperoiden librettoja jne. Edellä mainitut musiikin olomuodot ovat siis fyysisesti löydettävissä kirjastoista. Sen lisäksi, että kirjastoissa on edellä mainituissa tallennemuodoissa esiintyviä musiikkiteoksia, on kirjastoihin kerätty myös teoksia, jotka käsittelevät musiikkia, mutta eivät varsinaisesti sisällä musiikkiteosta. Tällaiset teokset voivat olla esimerkiksi säveltäjien elämäkerrallisia kirjoja, musiikintutkimuksen oppikirjoja

tai esimerkiksi jotakin musiikin genreä käsittelevät aikakausjulkaisut. Vaikeaselkoisemmaksi asian tekee vielä se, että yksittäiset teokset voivat sisältää sekä musiikkia että musiikkia käsittelevää informaatiota. Tällaisia teoksia voivat olla esimerkiksi säveltäjien elämäkerralliset kirjat, joihin on voitu lisätä otteita sävelletyistä kappaleista nuottikirjoituksena.

Kirjastonhoitajilla sekä asiakkailta on internetin kautta käytettävissään myös graafisessa muodossa olevia dokumentteja. Esimerkiksi Online musical scores –palvelu (Online musical scores kotisivu) tarjoaa taidemusiikin nuotteja ja partituureja tietokoneen avulla maksutta tarkasteltavaksi. Vaikka dokumenttien etsiminen perustuu tekstitiedonhaun menetelmiin, on kirjastonhoitajilla ja asiakkailta mahdollisuus tietokoneen avulla tarkastella sellaisia graafisia musiikin esityksiä, jotka eivät fyysisesti sijaitse kirjastossa. Samoin on sekä äänenä että tekstinä esiintyvän musiikin laita. Äänenä tallennettua musiikkia löytyy internetistä ja digitaalisista kirjastoista, tallennettuna monessa muodossa sekä useilla formaateilla, joista tunnetuin on ehkä MP3-formaatti. MIDI-muodossa on tallennettu äänenä kuultavaa musiikkia esimerkiksi Suomen Kansan eSävelmät –verkkotietokantaan (Suomen Kansan eSävelmät kotisivu).

Yksi hyvin perinteinen musiikin tiedonhakuun, ja samalla myös viime aikoina yleisiin kirjastoihin liitettävä tutkimuskohde, on hyräilyyn perustuva tiedonhaku (QBH = Query by Humming). Musiikkikirjastonhoitajat ovat arvioineet tällaisen hakumahdollisuuden olevan hyödyllinen, sillä asiakkaat hyvin usein hyräilevät tai viheltävät halutessaan kirjastonhoitajan tunnistavan tietyn musiikkiteoksen (Smith et al. 2001.) Yleisissä kirjastoissa musiikkidokumentit luokitellaan ja luetteloidaan kuitenkin siten, että haku perustuu tekstitiedonhaun menetelmiin (Järvelin & Sormunen 1999, 136). Yleisillä kirjastoilla ei ainakaan vielä ole ollut resursseja kehittää edellä mainittuja ääneen perustuvia hakupalveluita. Musiikin tiedonhaku perustuu siis yleisissä kirjastoissa tekstitiedonhaun menetelmiin. Musiikin hakemisessa esimerkiksi soittamalla on kuitenkin selkeitä etuja verrattuna tekstitiedonhakuun. Kirjaston asiakkaalla voi olla puutteelliset luettelointi- ja luokitus tiedot tai hän voi tuntea esimerkiksi vain osan melodiasta (Järvelin & Kekäläinen 2002). Jos tiedonhaku tapahtuu soittamalla asiakkaan ei tarvitse tietää luettelointi- ja luokitus tietoja tai tuntea etsimänsä kappaleen melodiaa kokonaisuudessaan. Downien (2003, 310) mukaan tekstiin perustuvilla sekä bibliografisilla faseteilla varustetuista tietokannoista voidaan hakea musiikkia seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Listaa kaikki tietyn säveltäjän teokset
- Listaa äänitteet jotka sisältävät tietyn säveltäjän teoksia tai tietyn sävellyksen
- Listaa äänitteet jotka sisältävät tietyn esittäjän teoksia
- Identifioi sävellys nimen mukaan tai identifioi sävellys sanojen mukaan

Jos tietokantoihin voidaan tallentaa tietoa musiikista itsestään mahdollistaa se muun muassa seuraavanlaiset tiedonhaut:

- Identifioi säveltäjän sekä muutaman tahdin perusteella tietyn säveltäjän sävellykset tai tietyn tyyppiset sävellykset
- Identifioi annetun melodian perusteella sävellys (Downie 2003, 310-311.)

Hyräilyyn perustuvan tiedonhaun lisäksi myös soittamalla tapahtuva musiikin tiedonhaku on yksi viime vuosien suosituimmista tutkimuskohteista. Internetissä soittamiseen, hyräilyyn sekä rytmiin perustuvaa tiedonhakua voi kokeilla Musipedia: The Open Music Encyclopedia www-sivuilla osoitteessa <http://www.musipedia.org/>. Musipedia perustettiin jo vuonna 1997, mutta esimerkiksi MIDI-äänitteiden haku internetistä oli mahdollista vasta vuonna 2006. Tämän tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin 2005-2006 talvella ja siksi esimerkiksi Musipedia ei esiinny kirjastonhoitajien käyttämässä apuvälineissä. Soittamiseen perustuvaa hakua voi kokeilla esimerkiksi Helsingin yliopiston tietojenkäsittelytieteiden laitoksen C-BRAHMS (Content-Based Retrieval and Analysis of Harmony and other Music Structures) – tutkimusprojektin demoversiossa osoitteessa www.cs.helsinki.fi/group/cbrahms/demoengine/. On hyvin todennäköistä, että tulevaisuudessa kirjastonhoitajilla on internetin kautta käytettävissään yhä enenevä määrä soittamiseen perustuvia hakupalveluita.

Kuten aikaisemmin todettiin, tiedonhakuprosessien katsotaan hyvin kiinteästi liittyvän erilaisiin digitaalisiin hakujärjestelmiin, mutta musiikkia sisältävät tietoresurssit, joihin hakuprosessit kohdistuvat, voivat olla digitaalisen lisäksi myös painettuja. Tietoresurssit voivat olla digitaalisten tietokantojen lisäksi esimerkiksi painettuja musiikin tietosanakirjoja, musiikkibibliografioita jne. Tietokannalla tarkoitetaan faktatietojen tai dokumenttien joukkoa (Vakkari 2001, 11.) Kun puhutaan musiikkia sisältävistä tietokannoista dokumentit tai

faktatiedot voivat sisältää ääntä, kuvaa, tekstiä tai muuta musiikillista koodia, esimerkiksi nuottikirjoitusta. Tietokannat voivat siis olla myös painetussa muodossa.

4.3 Musiikin ja muun kirjastomateriaalin eroista

Verrattaessa kirjastosta löydettävää musiikkiaineistoa ja muuta kirjastomateriaalia voidaan nostaa esiin ainakin kolme keskeistä eroa. Musiikissa sama informaatio on usein löydettävissä useissa eri fyysisissä muodoissa. Esimerkiksi saman teoksen nuotti voi löytyä orkesteripartituurina, nuottina tietylle soittimelle tai äänitteenä, soitettuna versiona. Toiseksi kirjastot ovat yleensä käsitelleet musiikkia muotoon, genreen tai instrumentointiin perustuen, vaikka musiikista olisi usein erotettavissa aihepiiri, esimerkiksi joulumusiikki. (McKnight 2002, 1-2.) Edellä mainittua ongelmaa on kirjastoissa pyritty ratkaisemaan kokoamalla erilaisia musiikin aiheiden mukaisia luetteloita. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa empiirisen aineiston kokoamiseen käytetyllä Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla joulumusiikki on erotettu omaksi kokonaisuudekseen ja musiikista on kerätty erilaisia aihehakemistoja. Kolmanneksi musiikkia sisältävät teokset ovat monimuotoisia. Musiikkiteokset voidaan kirjoittaa usealle eri soittimelle tai yksittäinen teos voi usein sisältää useita osateoksia, kuten esimerkiksi laulukirja, jossa on useita kappaleita. (McKnight 2002, 1-2.)

Alaterä ja Halttunen (2001b) toteavat musiikkiaineistojen hakutietojen määrittelyyn liittyvän joitakin keskeisiä eroavaisuuksia verrattuna kirjamuotoiseen aineistoon. Keskeisimmät erot liittyvät tekijyyteen, nimenmuotojen kontrolliin sekä McKnightinkin toteamaan musiikkijulkaisujen koostumiseen useista teoksista. Tekijyyden ongelma liittyy siihen, että eri rooleissa, esimerkiksi säveltäjä, sanoittaja tai esittäjä, on erilainen painoarvo musiikin eri lajeissa. Taidemusiikissa korostuu säveltäjän rooli kun taas populaarimusiikissa esittäjän rooli. Nimenmuotojen kontrollilla puolestaan viitataan siihen ongelmaan, että samalla teoksella voi olla useita eri nimimuotoja. (Alaterä & Halttunen 2001b.) Taidemusiikin luetteloinnissa edellä mainittua ongelmaa on ratkaistu yhtenäistetyillä nimekkeillä. Taidemusiikissa ongelmia aiheuttaa se, että suurin osa musiikkiaineistosta on ulkomaista ja äänitteissä sekä nuoteissa nimet ovat vieraskielisiä. Esimerkiksi Mozartin Taikahuilu voidaan kyseisen nimen lisäksi löytää äänitteistä ja nuoteista nimillä *The magic flute* ja *Die*

Zauberflöte. Lisäksi taidemusiikin teoksilla saattaa olla lempinimiä. (Tastula 2001.) Populaari- ja perinnesäntämusiikissa samat ongelmat toistuvat kuin taidemusiikin nimimuodoissa. Lisäksi populaarimusiikissa useilla eri teoksilla voi olla sama nimi, esimerkiksi Lokki. Populaari- ja perinnesäntämusiikissa ei ole kuitenkaan käytössä yhtenäistettyjä nimekkeitä. Kolmas keskeinen ongelma liittyy siihen, että useimmat musiikkijulkaisut sisältävät useita teoksia tai teosten osia. Jos ajatellaan esimerkiksi nuottia tai äänitettä, ne voivat sisältää oopperan tai ooppera-arian, eli oopperan osan. Ne voivat sisältää myös useita saman tekijän teoksia tai teosten osia tai eri tekijöiden teoksia tai teosten osia. Kaunokirjallisuudessa tällaisia teoksia ovat esimerkiksi runokokoelmat, mutta käytännössä muista kuin musiikkiaineistoa sisältävistä kirjastomateriaaleista edellä mainittuja useita osateoksia sisältäviä teoksia on löydettävissä huomattavasti vähemmän.

5. Tutkimusasetelma

Tutkimuksessa analysoidaan musiikkikirjastonhoitajan tiedonhaku tietopalvelutilanteessa kirjastonhoitajan näkökulmasta. Kirjastonhoitajan näkökulmasta tiedonhaku alkaa asiakkaan esittämästä kysymyksestä. Tarkastelen asiakkaiden esittämien kysymysten tyyppiä, asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta sekä kirjastonhoitajan tiedonhaun aikana käyttämiä apuvälineitä. Tiedonhaun onnistumista arvioin kirjastonhoitajan näkökulmasta.

5.1 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

1. Miten asiakkaan esittämät kysymykset jakautuvat kysymystyypeittäin?
2. Kuinka kirjastonhoitajan näkemys asiakkaan esittämän kysymyksen tyypestä muuttuu tiedonhakuprosessissa?
3. Vaikuttaako kysymystyyppi kirjastonhoitajan käyttämän tiedonhaun apuvälineen valintaan?
4. Millaiset hakuprosessit onnistuivat ja mitkä tekijät vaikuttivat onnistumiseen tai epäonnistumiseen?

Tämän tutkimukseen on aikaisemman kirjallisuuden perusteella valittu kolme tyyppiluokkaa:

- 1) tietty teos tai dokumentti,
- 2) aineistoa aiheesta ja
- 3) yksittäistieto.

Tietyllä teoksella tai dokumentilla tarkoitetaan sellaista kysymystä, jossa asiakas haluaa löytää esimerkiksi kappaleen nimeltä Soittaja. Aineistolla aiheesta tarkoitetaan kysymyksiä, joissa asiakas tiedustelee suomalaissäveltäjien oopperateoksia. Yksittäistiedolla tarkoitetaan puolestaan sellaista kysymystä, jossa asiakas ilmaisee tarvitsevansa jonkin yksittäisen tiedon, esimerkiksi onko kappaletta Soittaja laulanut Katri Helena, mutta ei kuitenkaan ilmaise haluavansa dokumenttia tai äänitettä kyseisestä kappaleesta. Kysymystyyppeihin palaan yksityiskohtaisemmin luvussa 6.1.

Tutkimuskohteena ovat asiakkaan esittämät kysymykset sekä kirjastonhoitajien näkemykset kysymystyypeistä tiedonhaun prosessin kahdessa eri vaiheessa. Kirjastonhoitajien näkemyksiä asiakkaiden esittämistä kysymyksistä arvioidaan samoin perustein kuin asiakkaiden alkuperäisiä kysymyksiä eli samojen tyyppiluokkien mukaan. Asiakkaiden esittämien kysymysten lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan kirjastonhoitajan näkemystä kysymystyypeistä ennen kuin hän käyttää apuvälineitä sekä apuvälineiden käytön jälkeen. Kysymyslomakkeessa

kirjastonhoitajia pyydettiin kirjoittamaan kahdessa edellä mainitussa hakuprosessin vaiheessa oma näkemyksensä asiakkaan esittämästä kysymyksestä, eli millaiseksi asiakkaan esittämä kysymys oli kyseisissä hakuprosessin vaiheissa hänelle rakentunut. Kirjastonhoitajien näkemyksiä asiakkaiden esittämistä kysymyksistä hakuprosessin eri vaiheissa voisi kutsua myös esimerkiksi kirjastonhoitajien arvioiksi tai käsitykseksi asiakkaan esittämästä kysymyksestä, mutta päädyin kuitenkin näkemystermiin, joka samalla osaltaan korostaa koko tutkimuksen näkökulman valintaa, eli kirjastonhoitajien näkökulmaa vuorovaikutteisen tiedonhakuprosessin kulkuun.

Asiakkaiden esittämien kysymystyyppien sekä kirjastonhoitajien näkemysten mukaisten kysymystyyppien lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan erilaisten bibliografisten tietojen esiintymistä kysymyksissä ja kirjastonhoitajien näkemyksissä. Bibliografisten tietojen esiintymistä käytetään myöhemmin tiedonhaun apuvälineiden käytön arvioinnin apuna.

Apuväline termin käyttöä tiedonlähde ja kanava –termien sijasta perusteltiin tutkimuksen teoreettisessa osuudessa luvussa 2.1 Tietopalvelu.

5.2 Tutkimusaineisto

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla. Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosasto on perustettu vuonna 1958. Vuonna 2008 se tulee siis toimineeksi jo viisikymmentä vuotta. Musiikkiosasto sijaitsee Tampereen kaupunginkirjaston päärakennuksessa. Osaston kaikki neljä kirjastonhoitajaa osallistuivat tutkimusaineiston keräämiseen. Musiikkiosastolta voi lainata musiikkikirjallisuutta, nuotteja, partituureja, cd-levyjä, musiikkivideoita, CD-ROM-levyjä ja dvd-levyjä. Musiikkiosastolla voi myös kuunnella musiikkia, soittaa itse kahdessa tähän tarkoitukseen varatussa huoneessa, lukea lehtiä tai käyttää erilaisia musiikin hakuteoksia. Vuonna 2005 musiikkiosaston kokoelmassa oli yhteensä noin 78 500 nidettä. Aineistolajeittain tarkasteltuna eniten kokoelmassa oli cd-

levyjä, noin 33 600 kappaletta, mutta lähes yhtä paljon oli nuotteja, noin 28 500 kappaletta, partituurit mukaan lukien noin 30 000 kappaletta³.

Hakuprosessi kirjattiin joko lomakkeelle (liite 1) tai tyhjälle paperille. Ohjeistin kirjastonhoitajia kuitenkin pitämään lomakkeen esillä siinäkin tapauksessa, että kirjastonhoitaja kirjoittaisi hakuprosessin tyhjälle paperille. Tällä tavalla oli tarkoitus varmistaa se, että lomakkeeseen tähdellä (*) merkittyihin kysymyksiin saataisiin vastaus myös tyhjälle paperille kirjoitettaessa. Lomakkeet jaettiin siten, että jokaiselle kirjastonhoitajalle tuli suunnilleen sama määrä, noin 18 kappaletta, hakuprosesseja kirjattavaksi. Kysymyslomakkeen suunnittelin syksyn 2005 aikana. Lomakkeen eri versioista palautetta antoivat Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksen professori Reijo Savolainen sekä Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosaston kirjastonhoitajat. Musiikkiosastolta saamassani palautteessa korostettiin tiedonhaun kompleksisuutta, toisin sanoen sitä, että varsinaista prosessimaisuutta on hyvin vaikea havaita ja toivottiin avointa tilaa kirjastonhoitajien omille huomioille. Valmis lomake sisältää ensimmäistä versiota huomattavasti enemmän avoimia kysymyksiä.

Tutkimukseni tarkoituksena on luoda mahdollisimman kattava kuvaus tapahtuman ymmärtämiseksi. Kattavan kuvauksen saamiseksi kirjastonhoitajat valitsivat oman kokemuksensa perusteella erilaisia asiakkaiden esittämiä kysymyksiä ja niistä seuranneita hakuprosesseja ja kirjasivat tapahtuman antamieni ohjeiden (liite 2) mukaisesti. Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosaston kirjastonhoitajat keräsivät 75 hakuprosessin kuvauksen (liite 3) noin yhden kuukauden aikana, 10.1 – 17.2.2006.

Asiakkaiden esittämistä kysymyksistä kirjastonhoitajat kirjoittivat sen, jonka he aivan ensimmäiseksi kuulivat, kysymyksen alkuperäisessä muodossa. Kirjastonhoitajia olisi voitu pyytää kirjoittamaan myös oma näkemyksensä asiakkaan esittämästä kysymyksestä mutta koska koko tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää koko tiedonhakuprosessin kulkua ei olisi ollut aiheellista jättää pois sitä mikä varsinaisesti aloittaa prosessin.

Eräs tutkimusaineistoa tarkasteltaessa huomioon otettava seikka liittyy tutkimusajankohtaan. Musiikin tiedonhaussa apuvälineenä käytettäviä palveluita suunnitellaan ja toteutetaan yhä

³ Tilastoluvut on poimittu Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosaston vuoden 2005 tilastoista, joita ei ole julkaistu.

enenevässä määrin ja esimerkiksi kuluneen vuoden 2006 aikana käyttöön otettuja tiedonhaun apuvälineitä ei ole voitu huomioida tämän tutkimuksen yhteydessä. Tämän tutkimusaineiston osalta edellä mainittuja apuvälineitä ovat muun muassa erilaiset internetin kautta käytettävissä olevat musiikin digitaaliset palvelut, erilaiset musiikin aiheuettelot ja vuonna 2006 julkaistut musiikin tietosanakirjat.

5.3 Tutkimusaineiston rajaukset

Kysymyslomake koostuu suurimmaksi osaksi avoimista kysymyksistä, neljästätoista kysymyksestä kymmenen on avointa. Tästä johtuen kerättävien tiedonhakuprosessien tavoitemääräksi asetettiin 60-75 kappaletta. Jos lomake olisi sisältänyt enemmän strukturoituja kysymyksiä, olisi kerättävän aineiston määrä voinut olla suurempi.

Toinen rajaus koski tietopalvelutapahtumia, joista kysymyslomakkeet täytettiin. Sähköpostilla tulleet tietopalvelukysymykset rajasin pois tutkittavasta aineistosta. Musiikkiosastolta saamani palautteen avulla sekä kokeillessani kysymyslomakkeen toimivuutta autenttisilla tilanteilla havaitsin, että sähköpostitse saapuneet kysymykset eivät sopineet fyysisesti kirjastossa tapahtuvan tiedonhakuprosessin kuvaukseen. Esimerkiksi asiakkaan ja kirjastonhoitajan välinen kommunikaatio jää varsin suppeaksi, kun kirjastonhoitajan esittämät tarkentavat kysymykset jäävät pois.

Kysymystyypeistä rajasin pois myös opastavat kysymykset, eli esimerkiksi kysymykset, joissa tiedustellaan musiikin kuunteluhuoneiden varaustilannetta.

5.4 Tutkimusaineiston analysointi

Aineiston tilastollisen tarkastelun apuna käytin SPSS-ohjelmaa. Kysymyslomakkeen kysymykset 2,3,4,5,7,8,10,12,13 ja 14 ovat avoimia kysymyksiä. Kysymyksille numero 2, 3 ja 12 tein useita eri sisältöluokkia, jotta saamieni vastausten tilastollinen tarkastelu olisi mahdollista. Saamieni vastausten pohjalta laadin sisältöluokituksia ja edelleen koodit kullekin sisäl-

töluokalle. Sisältöluokituksen tein käytännössä siten, että kävin vastauksia läpi niin kauan, kunnes uusia luokkia ei enää syntynyt. Koodit tallensin edelleen SPSS-ohjelmaan. Tilastollisessa tarkastelussa muuttujien välisten suhteiden arvioinnissa apuna käytin ristiintaulukointia sekä tilastollisen merkitsevyyden osoittamisen apuna Pearsonin khiin neliöön testiä.

5.5 Tutkimuksen luotettavuudesta

Kun suhteellisen pientä aineistoa tarkastellaan tilastollisesti, tulisi kaiken aineiston olla luotettavuuden kannalta koodattavissa muuttujan eri luokkiin. Ennen kun aineisto kerättiin, huolta aiheutti nimenomaan se, esittävätkö asiakkaat alkuperäisen kysymyksensä sillä tavoin, että se on myöhemmin koodattavissa. Huoli osoittautui kuitenkin suurimmalta osin aiheettomaksi, sillä asiakkaiden esittämien kysymysten kysymystyyppejä luokiteltaessa ainoastaan neljä kysymystä jouduttiin koodaamaan puuttuvaksi tiedoksi. Alkuperäisen muodon vaatimuksesta johtuen esitettyjen kysymysten joukkoon kuului kaksi tapausta, jolloin kirjastonhoitaja ei ensimmäisellä kerralla saanut selvää kysymyksestä. Erään ulkomaalaistaustaisen henkilön alkuperäisen kysymyksen kirjastonhoitaja kuuli seuraavalla tavalla *”Onko teillä nuotti...?”* ja erään selvästi humaltuneen asiakkaan kysymyksen kirjastonhoitaja kirjasi seuraavalla tavalla *”...?”* Kahden edellä mainitun epäselvästi kuullun kysymyksen lisäksi ongelman aiheuttivat kaksi tilannetta, joissa asiakas ei varsinaisesti kysynyt mitään: *”Peggy Lee on Laurindo Almeidan kappaleen Gypsy with fire in his soul alkuperäinen esittäjä, Katri Helena on laulanut saman kappaleen suomeksi nimellä Tulikenkäinen mustalainen, muistaakseni siinä on Jukka Kuoppamäen sanat. Tällaiset tiedot minulla on.”* ja *”Jossain Woody Allenin leffassa oli käytetty Bachin musiikkia, semmoinen hidas kappale”*.

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta asiakkaiden alkuperäisistä kysymyksistä kannattaa mainita myös se seikka, että kirjastonhoitajat saattoivat unohtaa asiakkaan alkuperäisen kysymyksen. Tutkimuksessa oli tarkoitus korostaa kirjastonhoitajan näkökulmaa ja siksi tutkimusmetodiksi ei valittu esimerkiksi tilanteiden nauhoittamista vaan kirjastonhoitajan oman näkemyksen tuli korostua näkemyksissä asiakkaan esittämistä kysymyksistä läpi koko tiedonhakuprosessin. Usein hyvin nopeasti etenevän tiedonhakuprosessin aikana kirjastonhoitajalla ei ole mahdollisuutta kirjoittaa vastauksia kaikkeen tutkimuslomakkeessa

kysytyyn vaan hän kirjoittaa sen asiakkaan poistuttua. Tästä huolimatta ainoastaan yhdessä tapauksessa kirjastonhoitaja oli vastauksessaan osoittanut, että oli unohtanut varsinaisen kysymysmuodon ”*asiakas kysyy (en muista tarkasti sanoja), onko meillä Neuvostoliiton kansallislaulua tai Venäjän Oi suuri ja mahtava suomeksi laulettuna*”.

Eräs tutkimuksen luotettavuuteen liittyvä seikka on muistin vaikutus hakuprosessiin. Teoriassa muisti ei voinut olla vaikuttamassa kirjastonhoitajan näkemykseen asiakkaan esittämästä kysymyksestä ennen tiedonhaun apuvälineen käyttöä, koska se tallennettiin yhdeksi apuvälineistä. Keskeisin tarkastelun ehto edellä mainitussa hakuprosessin vaiheessa oli se, että kirjastonhoitajan näkemyksen tuli muodostua nimenomaan ennen apuvälineiden käyttöä. Kyseisessä hakuprosessin vaiheessa tarkastelen lähemmin nimenomaan mitä kirjastonhoitajille selviää asiakkaan kanssa käydyn keskustelun aikana ennen tiedonhaun apuvälineiden käyttöä. Useimmissa hakuprosesseissa muistin käyttöä tiedonhaun apuvälineenä oli vaikea määritellä. Rajan vetäminen sille onko muistia käytetty vai ei, oli vaikeaa, sillä kirjastonhoitaja käyttää muistiaan lähes jokaisessa hakuprosessissa. Ajatellaan esimerkiksi tilannetta, jossa kirjastonhoitaja hakee tietokannasta teoksen luokalla, vaikka asiakas sitä ei kysymyksessään mainitsekaan. Tässä tapauksessa kirjastonhoitajan tulee tietää oikea luokka, jolla teosta hakea. Toinen esimerkki koskee tilannetta, jossa kirjastonhoitaja ohjaa asiakkaan suoraan hyllyille selailemaan aineistoa. Tässäkin tapauksessa kirjastonhoitajan tulee tietää mistä hyllystä asiakkaan haluamaa aineistoa voisi löytyä.

Raja on kuitenkin vedettävä, sillä suurin osa tutkittavista muuttujista koski nimenomaan tilannetta ennen apuvälineen käyttöä. Rajan vetäminen tehtiin tarkastelemalla hakuprosessia kokonaisuudessaan. Muisti tallennettiin tiedonhaun apuvälineeksi niissä tapauksissa, joissa kirjastonhoitaja oli sen nimennyt ja lisäksi niissä tapauksissa, joissa muistiinpanoissa ennen apuvälineen käyttöä oli selkeästi havaittavissa ilmaisu muistin käytöstä edellyttäen, että se oli osa tiedonhakua. Eräässä tutkimusaineiston tapauksessa kirjastonhoitaja totesi epäilevänsä, että asiakkaan kysymää teosta ei löytyisi, mutta päätyi kuitenkin sanojensa mukaan tarkistamaan tilanteen. Tässä tapauksessa muisti ei siis ole ollut apuväline, koska se ei ollut osa tiedonhakua.

6. Tutkimustulokset

6.1 Asiakkaiden kysymystyyppit ja kirjastonhoitajien näkemykset kysymyksistä

Jotta asiakkaiden esittämistä kysymyksistä saataisiin kattava analyysi, katsoin tarpeelliseksi tutkia niitä eri muuttujien luokissa. Asiakkaiden esittämiä kysymyksiä analysoin niiden tyyppin, dokumenttimuodon, musiikin lajin, sekä muutamien, aikaisemman kirjallisuuden pohjalta valittujen bibliografisten tietojen avulla. Kirjastonhoitajat saivat siis itse valita haluamansa asiakkaiden esittämät kysymykset ja niistä seuranneet hakuprosessit kirjattavaksi, joten yleistyksiä esimerkiksi tyyppillisistä tyyppin, dokumenttimuodon tai musiikin lajin jakaumista tietopalvelussa ei voida tehdä. Muuttujien jakaumia esitän mikäli niiden esittäminen on tarpeellista myöhemmän tilastollisen ristiintaulukoinnin ja merkitsevyytestien vuoksi.

6.1.1 Kysymysten tyypit

Tietopalvelukysymysten tyyppejä on perinteisesti jaoteltu vastaukseksi halutun dokumentin tai dokumenttien määrittelyn avulla. Kysymykset voivat koskea tiettyä dokumenttia, tai tiettyä aihetta tai tietoa, jolloin vastaukseksi ei edellytetä tiettyä dokumenttia. Toisaalta kysymyksiä on edelleen jaoteltu myös sen mukaan, etsitäänkö yksittäistä tietoa, vai tietoa jostain aiheesta. (Buckland 1983, 54.) Buckland on kuitenkin kritisoinut erityisesti jälkimmäiseksi mainittua jaottelua siitä, että se ei ota huomioon sitä seikkaa, että kysymykseen saatu vastaus löytyy aina jostain tietystä dokumentista tai dokumenttien joukosta ja kyse onkin vain esitetyn kysymyksen tarkkuudesta tai spesifiydestä. Buckland kuitenkin toteaa, että kirjastopalveluiden suunnittelun yhteydessä jako ensimmäiseksi mainittuun tiettyyn dokumenttiin ja määrittelemättömään dokumenttiin on tarpeellinen:

”This distinction is very significant for the design of library services because a known item search needs different sorts of provision than does a subject search.”

Bucklandin esittämän kritiikin taustalla on kuitenkin erotettavissa yksi tämänkin tutkimuksen tärkeimmistä lähtökohdista, eli asiakkaan tiedontarve muokkautuu hakuprosessin aikana. Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tarkasteltiin asiakkaiden tiedontarpeiden tasoja. Tässä kohdin on hyvä todeta, että asiakkaan todellista tiedontarvetta, halua, ei voida tämän tutkimuksen puitteissa todentaa vaan tyypit tunnistetaan asiakkaan tiedontarpeen ilmaisusta.

Tastula (1988, 47-48) otti tutkimuksessaan käyttöön Bucklandin mainitseman yleisen jaotteen 1) tiettyyn teokseen tai dokumenttiin, 2) aineistoon aiheesta ja 3) yksittäistietoon. Tastula jakoi edelleen yksittäistietoa koskevat kysymykset a) tietoon kokoelmasta, b) tietoon saatavuudesta, c) osoitteeseen, tekijään tai muuhun yksittäiseen tietoon sekä d) tunnistustehtävään. Tiettyä aihetta koskevat kysymykset hän jakoi a) tietyn tekijän teoksiin, b) aineistoon tietystä henkilöstä tai teoksesta, c) aineistoon jollekin soittimelle tai jostakin soittimesta, d) aineistoon tietyn alueen tai kansan, tietyn ajan tai lajin musiikista tai musiikkia tiettyyn tarkoitukseen sekä e) aineistoon musiikista yleensä. Tastulan aineisto koostui kuitenkin huomattavasti suuremmasta otannasta (n=700, joista tietopalvelukysymysten osuus n=319), kuin tutkimuksessani käytetty otanta (n=75) ja siksi päätin omassa tutkimuksessani ottaa käyttöön Bucklandin (1983, 54) aikaisemmin esittelemän jaotteen:

- 1) tietty teos tai dokumentti/dokumentteja,
- 2) aineisto tietystä aiheesta ja
- 3) yksittäistieto.

Kysymysten tyyppejä tarkastelen kolmessa eri tiedonhakuprosessin vaiheessa: heti asiakkaan esittämän kysymyksen jälkeen, ennen kuin kirjastonhoitaja käyttää apuvälineitä sekä kun tiedonhakutehtävä on suoritettu. Ajatustani tutkia kysymysten tyyppejä kolmessa eri tiedonhakuprosessin vaiheessa tuki myös nopea katsaus kirjastonhoitajien kirjoittamiin tiedonhakuprosesseihin. Eräs asiakas aloitti kysymällä kirjastonhoitajalta *”Mikä se oli se Dannyn biisi, missä mentiin kiven taakse paha maailmaa pakoon?”* Eli käytännössä asiakas kysyy vain yksittäistietoa, eikä esimerkiksi halua tiettyä teosta tai dokumenttia. Tässä esimerkkitapauksessa selviää kuitenkin pian, että asiakas haluaakin nimenomaan teoksen eikä vain kysymäänsä tietoa. Toisen palvelusuorituksen aikana asiakas kysyy musiikkia tietystä aiheesta

”Onko vanhojen tanssien nuotteja?” mutta apuvälineiden käytön jälkeen selviääkin, että asiakas haluaakin tietyn dokumentin, johon on aikaisemmin tutustunut.

Tässä tutkimuksessa tietyllä teoksella tai dokumentilla tarkoitetaan asiakkaan haluamaa, toisista teoksista bibliografisten tietojen avulla erotettavaa teosta tai dokumenttia. Kuten aikaisemmin todettiin yksi teos voi musiikissa esiintyä useissa dokumenttimuodoissa. Näin ollen tietyn teoksen tai dokumentin tyyppiluokan tunnistamiseen bibliografisilla tiedoilla ei bibliografisista tiedoista mukaan otettu dokumenttimuotoa. Tässä kohdin onkin hyvä todeta, että sellaiset kysymykset, joissa asiakas tiedusteli tietystä teoksesta useita eri dokumenttimuotoja, esimerkiksi äänitettä ja nuottia, kirjattiin asiakkaan esittämä kysymys nimenomaan tyyppiluokkaan 1. Jos tietystä kappaleesta olisi haluttu muuta kuin itse teosta, esimerkiksi tietoa jonkin kansanlaulun historiasta, olisi se koodattu tyyppiluokkaan 2.

Asiakkaiden ensimmäiseksi esittämistä kysymyksistä suurin osa koski tiettyä teosta tai dokumenttia, yhteensä 48% (36). Tiettyä teosta tai dokumenttia koskevat kysymykset vaikuttivat usein hyvin selkeiltä ja ne oli helppo tunnistaa. Eräs asiakas esimerkiksi kysyi ”*Dvorsakin Sellokonserttoa Rostropovitsin soittamana ja Karajanin johtamana*” ja toinen asiakas ”*Löytyisikö sulta nuottia Billie Holidayn kappaleeseen “He’s funny that way?”*”. Kirjastonhoitajat arvioivat myös asiakkaan kysymystyyppiä ennen apuvälineiden käyttöä. Tässä kohdin kysymyksen tyypeistä sijoittui luokkaan 1 jopa 58,7% (44). 5,3% (4) kysymyksistä, joiden tyyppiä ei voitu määritellä asiakkaiden esittämistä kysymyksistä, osoittautuivat kirjastonhoitajan näkemyksissä kuuluvaksi luokkaan 1. Apuvälineiden käytön jälkeen määrä nousi edelleen ja suurin osa, 64% (48) kysymyksistä kuului edellä mainittuun luokkaan. Taulukossa 1 on esitetty tyyppiluokkien jakaumat tiedonhakuprosessin kolmessa eri vaiheessa. Kuten taulukosta voidaan havaita, tyyppiluokkaan tietty teos tai dokumentti kuuluvien kysymysten määrä näyttäisi nousevan tiedonhakuprosessin edetessä.

Taulukko 1. Kysymysten tyypit tiedonhakuprosessin eri vaiheissa

	1 (%)	2 (%)	3 (%)
Asiakkaan esittämä kysymys	48	40	6,7
Kh:n näkemys ennen apuvälineiden käyttöä	58,7	36	5,3
Kh:n näkemys apuvälineiden käytön jälkeen	64	30,7	5,3

1= Tietty teos tai dokumentti, 2= Aineistoa aiheesta, 3= Yksittäistieto

Se, että kysymys oli selkeästi esitetty tiettyä teosta tai dokumenttia koskevana kysymyksenä ei välttämättä tarkoittanut sitä, että tiedonhakuprosessin aikana etsittiin teosta juuri asiakkaan mainitsevilla bibliografisilla tiedoilla. Esimerkiksi eräs kirjastonhoitajan havaintojen mukaan tiedoistaan varma oleva asiakas kysyi ”*Onko teillä Madetojan kappaletta Hiljaisuus?*” Edellä mainittu asiakkaan esittämä kysymys johti hakuprosessiin, jossa onnistuneena haun tuloksena asiakas piti *Ilmari Hannikaisen säveltämää kappaletta Rauha*. Koko palvelusuoritteen ajan asiakkaan esittämän kysymyksen tyyppiluokka pysyi siis tiettynä teoksena tai dokumenttina.

Aineisto tietystä aiheesta voi olla: tietyn tekijän teoksia, jossa vain tekijä on mainittu; aineistoa tietystä henkilöstä tai teoksesta; aineistoa jollekin soittimelle tai jostakin soittimesta; aineistoa tietyn alueen tai kansan; aineistoa tietyn ajan tai lajin musiikista tai musiikkia tiettyyn tarkoitukseen. (Tastula 1988, 47-48.) Asiakkaiden ensimmäiseksi esittämistä kysymyksistä yhteensä 40% (30) koski aineistoa tietystä aiheesta. Ennen tiedonhaun apuvälineiden käyttöä kirjastonhoitajien näkemyksissä kysymystyyppien määrä oli hieman laskenut 36 %:iin (27). Apuvälineiden käytön jälkeen määrä oli edelleen laskenut 30,7%:iin (23). Kuten taulukosta 1 voidaan havaita, näyttäisi ero tässäkin tyyppiluokassa olevan melko suuri asiakkaan esittämän kysymyksen sekä viimeiseksi tarkastellun kirjastonhoitajan näkemyksen välillä. Eräässä tapauksessa asiakas kysyi kirjastonhoitajalta ”*Missä teillä on soundtrackit?*”. Kirjastonhoitaja kysyy asiakkaalta hakeeko hän jotain tiettyä teosta tai dokumenttia. Vuorovaikutuksen jatkuessa kirjastonhoitajalle selviää, että asiakas haluaa

Pocahontas-elokuvan teemakappaleen cd:llä. Asiakas siis esittää kysymyksensä siten, että toiveena olisi löytää musiikkia tietystä aiheesta mutta ennen apuvälineen käyttöä kirjastonhoitajalle selviää, että asiakas haluaakin tietyn teoksen. Asiakkaan kysymys muuttuu siis spesifimmäksi tiedonhakuprosessin edetessä. Edellä mainittuun seikkaan palataan vielä tässä tutkimuksessa lähemmin, tarkasteltaessa asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta. Esimerkiksi McKnight (2002, 2) toteaa, että asiakkaat kysyvät musiikkia usein aiheen mukaan vaikka haluavatkin tietyn teoksen. Näkemyksensä tueksi hän esittää esimerkin, jossa asiakas tiedustelee trumpettimusiikkia, vaikka todellisuudessa tahtookin Hummelin trumpettikonserton.

Tiettyä aihetta koskevaa aineistoa kysyessään asiakkaat näyttäisivät esittävän kysymyksensä usein niin, että he tiedustelevat tietyn aineiston sijaintia, esimerkiksi *”Missä teillä on suomalaista oopperaa?”* tai *”Missä teillä on kotimaiset viihdemusiikki-cd:t?”* Aluksi tiettyä aihetta koskevien kysymysten tunnistamista vaikeuttikin se seikka, että samassa kysymyksessä asiakkaat kysyivät sekä yksittäistietoa *”missä on...?”* että tiettyä aihetta *”kotimaiset viihdemusiikki-cd:t”*. Tästä syystä yksittäistiedoksi määriteltiin asiakkaan pyytämä informaatio, jolloin hän ei kuitenkaan samassa kysymyksessään ilmaissut haluavansa aineistoa kyseisestä aiheesta, tietystä dokumentista tai teoksesta, vain siis yksittäisen tiedon. Edellisestä johtuen, vaikka asiakas olisi kysynyt yksittäistietoa, sitä ei koodattu yksittäistiedoksi, jos se sisälsi myös tahdonilmaisun dokumentista. Esimerkiksi kysymys, jossa asiakas tiedusteli sekä kappaleen nimeä että dokumenttia kappaleesta *”Siiri Nordin lauloi jossain kotimaisessa leffassa kappaleen nimeltä Sydämeeni osuman sait. Onko se käännöskappale ja jos on, niin löytyisikö nuottia, jossa olisi alkuperäiset ulkomaiset sanat?”* koodattiin luokkaan tietty teos tai dokumentti.

6,7% (5) asiakkaiden ensimmäiseksi esittämistä kysymyksistä koski yksittäistä informaatiota. Ennen apuvälineiden käyttöä määrä oli pudonnut 5,3%:iin (4) ja apuvälineiden käytön jälkeen määrä pysyi samana. Yksi yksittäistä informaatiota koskeva kysymys esitettiin puhelimitse toisen kirjastonhoitajan toimesta *”Asiakas kyselee yhtyeestä Sharpers tai voi olla Jack & Sharpers...on kai ainakin asiakkaan mukaan tamperelainen yhtye 60-luvulta. Ketä siinä soitti ja tekikö levyjä..tai Yleisradion tietokannasta [Fono] löytyi yksi singlelevy..asiakas siis haluaisi tietää ketä Jack & the Sharpers oli.”* Toinen yksittäisen informaation luokkaan

kuuluva asiakkaan esittämä kysymys oli puolestaan hyvin selkeä ja yksiselitteinen ”*Oliko Meri Merikanto jotain sukua Oskar tai Aarre Merikannolle ja jos oli niin mitä?*”. Kuten taulukosta 1 voidaan todeta, näyttää siltä, että kirjastonhoitaja tietää asiakkaan haluavan yksittäistiedon ennen kuin käyttää apuvälinettä. Tarkistin tämän vielä aineistosta ja yksittäistietoa koskevat näkemykset eivät enää vaihtuneet kyseisissä prosesseissa toiseen tyyppiluokkaan kuuluviksi.

Verrattaessa tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia Tastulan (1988, 50) saamiin tuloksiin, näyttäisi jakauma samankaltaiselta. Tastulan tutkimuksessa (n=319) asiakkaiden esittämistä kysymyksistä tiettyä teosta tai dokumenttia koski 46%, aineistoa aiheesta 40% ja yksittäistietoa 14%. Tässä tutkimuksessa lähimmäksi Tastulan esittämää jakaumaa näyttäisi tulevan tilanne, jossa asiakkaiden esittämien kysymysten tyyppejä arvioitiin heti tiedontarpeen ilmaisusta. Tässä tutkimuksessa edellä mainitussa hakuprosessin vaiheessa tyyppien jakaumassa 49% koski tiettyä teosta tai dokumenttia, aineistoa aiheesta 40% ja yksittäistietoa 7% (puuttuva tieto 4%). Ero yksittäistietojen sekä tiettyä dokumenttia tai teoksia koskevien tyyppiluokkien välillä kahdessa eri tutkimuksessa saattaa johtua esimerkiksi siitä, että Tastula katsoi yksittäistietoon kuuluvaksi myös tunnistustehtävät. Toisaalta erot saattavat johtua myös siitä, että tässä tutkimuksessa kysymysten kirjaaminen tapahtui valikoiden.

Tastula jaotteli yksittäistiedon ryhmään kuuluvaksi myös niin kutsutut tunnistustehtävät. Tunnistustehtäviksi hän kuvailee sellaiset tapaukset joissa ”*asiakkaan antamat tiedot havaittiin puutteellisiksi tai virheellisiksi ja jolloin kirjastonhoitajan oli tunnistettava esimerkiksi tietty teos tai dokumentti asiakkaan kuvauksen perusteella*” (Tastula 1988, 51). Omassa tutkimuksessani tunnistaminen ymmärretään tavaksi saavuttaa jokin tietyn tyyppinen tieto, osaksi asiakkaan ja kirjastonhoitajan välistä vuorovaikutusta. Oleellista on havaita, että tunnistustehtävä voi liittyä kaikkiin tyyppiluokkiin. Asiakas voi esimerkiksi viheltää jonkin musiikkityylin kappaletta ja haluta kuitenkin aineistoa kyseisestä musiikkityylistä, jolloin kysymys sijoittuisi oman määritelmäni mukaan luokkaan 2 –aineistoa aiheesta.

6.1.2 Dokumenttimuoto

Dokumenttimuotoa tarkastelin kirjastonhoitajien näkemyksistä ennen apuvälineiden käyttöä. Tämän vaiheen valitsin tarkastelun kohteeksi, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä lähtökohta tarkastella nimenomaan tiedonhaun apuvälineiden käyttöä. Dokumenttimuodot, joita näkemyksistä tarkastelin olivat:

- 1) nuotti,
- 2) äänite,
- 3) kirja,
- 4) video tai dvd.

Nuottia lähdettiin etsimään 40%:ssa (30) hakuprosesseista. Lähes puolessa, 45,3%:ssa (34) prosesseista etsittiin äänitteitä. Kirjallista aineistoa etsittiin vain kolmessa, 4%:ssa tapauksista. Videoita tai dvd:tä haettiin myös yllättävän harvoin, vain yhdessä tapauksessa.

Verrattaessa tuloksia Tastulan (1988, 54) tutkimuksen tuloksiin suurin ero näyttäisi muodostuvan sekä nuottien että kirjojen välille. Kun tässä tutkimuksessa nuotteja etsittiin 40%:ssa prosesseista, Tastulan tutkimuksessa nuotteja etsittiin 32%:ssa prosesseista. Kirjoja Tastulan tutkimuksessa etsittiin jopa 22%:ssa kun tässä tutkimuksessa määrä jäi 4%:iin. Äänitteitä etsittiin kummassakin tutkimuksessa prosenteissa lähes samassa suhteessa, Tastulan tutkimuksessa 46%:ssa ja tässä tutkimuksessa 45%:ssa. Tämän tutkimuksen puitteissa on kuitenkin lähes mahdoton lähteä arvioimaan syitä nuotteja ja kirjoja koskevien tutkimustulosten eroihin, sillä muutokseen ovat saattaneet vaikuttaa esimerkiksi muutokset kokoelman koossa, tämän tutkimuksen pienempi otanta, kirjattujen kysymysten valinta, tai se, että asiakkaat saattavat kokea kirjojen etsimisen itsenäisesti PIKI:n avulla helpoksi.

Tässä tutkimuksessa dokumenttimuotoa ei voitu määritellä yhteensä seitsemän hakuprosessin yhteydessä. Neljässä tapauksessa asiakas halusi vain yksittäistiedon, mikä saattoi siis löytyä mistä dokumenttimuodosta tahansa. Yksi hyvä esimerkki edellä mainitusta tapauksesta kirjattiin kun asiakas tiedusteli: *”Marion Rung lauloi joskus muinoin kappaleen nimeltä Kuusamo. Kukahan oli mieslaulaja siinä kappaleessa?”* Kirjastonhoitaja tiedusteli asiakkaalta riittäkö

pelkkä tieto laulajasta ja asiakas vastasi myöntävästi. Kirjastonhoitaja löysi vastauksen (Paavo Noponen) ensimmäisestä käyttämästään apuvälineestä Fonosta ja totesi myöhemmin katso-neensa, että vastaus löytyy myös kirjaston omasta tietokannasta. Kolmessa asiakkaan esittä-mässä kysymyksessä mainittiin useita eri dokumenttimuotoja. Eräs asiakas tiedusteli ”*Voisit-teko selvittää onko teillä Aarre Merikannon Nonettoä äänitteellä ja partituuria, epäilen kyllä, että partituuria ei ole*”.

6.1.3 Musiikin laji

Musiikin lajia tarkastelin kirjastonhoitajien näkemysten yhteydessä ennen apuvälineiden käyttöä. Aluksi käytössä oli jako taide- ja populaarimusiikkiin. Jos jokin kirjastonhoitajien näkemyksistä ei sopinut edellä mainittuun jaotteluun, loin uuden muuttujan luokan. Hyvin pian näkemyksiä luokitellessani huomasin, että jako taide- ja populaarimusiikkiin on hyvin pitkälle tutkijan subjektiivinen näkemys ja taide- ja populaarimusiikki luokkina eivät ole toi-siaan poissulkevia. Esimerkiksi hengellisen musiikin voidaan joissakin tapauksissa katsoa edustavan samaan aikaan sekä populaaria että taiteellista musiikin lajia. Koska Tastula (1988, 54-55) oli kuitenkin aikaisemmin tutkinut asiakkaiden esittämiä kysymyksiä ja niissä nuottien ja äänitteiden (n=243) jakautumista taide- ja viihdemusiikkiin, katsoin oman tutkimukseni luotettavuuden sekä edustavuuden kannalta tarpeelliseksi tutkia myös mainittua erottelua.

Tastula (1988, 54-55) katsoi tutkimuksessaan, että taidemusiikin luokkaan kuuluivat myös hengellinen musiikki, kansallislaulut ja soitinkoulut. Kansanmusiikki kuului viihdemusiikkiin. Taidemusiikin osuus asiakkaiden esittämistä kysymyksistä oli 61% ja viihdemusiikin 39%. Tässä tutkimuksessa musiikin lajien jako osoittautui jopa yllättävän samankaltaiseksi kuin Tastulan tutkimustuloksissa, taidemusiikkia etsittiin 59%:ssa ja populaarimusiikkia 40%:ssa hakuprosesseista. Asiakkaiden kysyessä, ”*Onko teillä nuotteja naiskvartetille?*”, musiikin lajia ei voitu määritellä. Tämänkin hakuprosessin yhteydessä kirjastonhoitaja pyrki määritte-lemään musiikin lajia ja kysyy asiakkailta ”*Etsittekö tietynlaista ohjelmistoa, esim. populaarimusiikkia?*”. Asiakkaat vastaavat etteivät halua rajata aihetta.

Tässä tutkimuksessa tyyppiluokasta aineistoa aiheesta ei eroteltu sellaisia kysymyksiä, joissa asiakas olisi kysynyt haluamaansa musiikkia ainoastaan genren mukaan. Leen ja Downien (2004, 5) tutkimuksessa genren mukaan musiikin hakemiseen positiivisesti suhtautui jopa 62,7% vastaajista. Tässä tutkimuksessa käytetyn aineiston lyhyt tarkastelu osoitti, että myös kirjastosta kysytään musiikkia genren mukaan. Eräs asiakas esimerkiksi kysyi ”*Missä teillä on kotimaiset viihdemusiikki-cd:t?*” Kirjastonhoitaja varmistaa asiakkaalta, että tämä ei etsi jotain tiettyä cd:tä tai jonkin tietyn artistin cd:tä tai tiettyä kappaletta ja saatuaan kieltävän vastauksen he suuntaavat asiakkaan kanssa hyllyille. Kirjastonhoitaja tarjoaa asiakkaalle cd-levyjä, joista asiakas valitsee haluamansa cd:t.

6.1.4 Tekijä

Aikaisemmin tässä tutkimuksessa asiakkaiden esittämiä kysymyksiä ja kirjastonhoitajien näkemyksiä ennen apuvälineiden käyttöä on arvioitu kokonaisuuksina niiden sisältöön tarkemmin puuttumatta. Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tarkasteltiin musiikin sisältämää informaatiota ja samassa yhteydessä esitettiin Downien (2003, 297-301) nimeämät seitsemän fasettia, joiden avulla musiikkia sisältävien tietokantojen edustavuutta voidaan arvioida. Kun musiikkia tai musiikin bibliografisia tietoja sisältäviä tietokantoja arvioidaan niiden sisältämän musiikillisen informaation näkökulmasta, tuntuisi asiaan kuuluvalla tarkastella sekä asiakkaiden esittämiä kysymyksiä että kirjastonhoitajien näkemyksiä kysymyksistä samoista lähtökohdista. Tässä tutkimuksessa bibliografisten tietojen tarkastelun tulosten tarkoituksena on myöhemmin toimia osana tiedonhaun apuvälineiden käytön arviointia. Tarkoitus on tarkastella sitä, miten asiakkaiden esittämät kysymykset rakentuvat ja vaikuttavatko rakenteet apuvälineiden valintaan. Esimerkiksi jos asiakkaan esittämä kysymys sisältää tekijän, millaisen apuvälineen kirjastonhoitaja valitsee. Musiikin luetteloinnissa käytetyistä bibliografisista tiedoista muuttujiksi valitsin tekijän, nimekkeen, luokan ja aineistolajin.

Kuten aikaisemmin todettua musiikkiteoksella voi olla monta tekijää. Teoksella voi olla säveltäjä, esittäjä, sanoittaja ja sovittaja. Toisaalta jos asiakas kysyy jonkin tietyn esittäjän kappaletta, voi sama esittäjä olla esimerkiksi kappaleen sanoittaja, sovittaja tai vaikka säveltäjä.

Tämän tutkimuksen puitteissa ei ole tarpeellista kuitenkaan lähteä tarkastelemaan tiettyjen teosten eri tekijöitä, vaan riittäväksi koettiin tekijätietojen tarkastelu kokonaisuutena.

38,7%:ssa (29) asiakkaiden esittämistä kysymyksistä mainittiin tekijä tai tekijöitä. Kirjastonhoitajan näkemykseen ennen apuvälineiden käyttöä tekijä tai tekijöitä puolestaan sisältyi 48%:iin (36) tapauksista. Eräs asiakas tiedusteli teosta Ave Maria instrumentaaliversiona. Kirjastonhoitaja tarkentaa säveltäjää ja kysyy: ”*Hhhmm onkohan nyt kyse Schubertista...vai mistä on kyse...?*”. Asiakas vastaa lainanneensa aikaisemmin Paraguayosin Ave Marian ja toteaa sen olleen loistava versio. Kirjastonhoitajalle selviää siis asiakkaan kanssa käymän vuoropuhelun aikana, että kappaleen on ainakin esittänyt Paraguayos niminen yhtye. Kirjastonhoitaja lähtee selvittämään vastausta kyseisen esittäjän avulla. Myöhemmin hakuprosessin edetessä kirjastonhoitajalle selviää, että kappale onkin nimeltään Ave Maria no morro.

Tyypiluokittain tarkasteltaessa tekijätietojen esiintyminen kirjastonhoitajien näkemyksissä ei tuottanut yllätyksiä. Kirjastonhoitajan näkemyksissä luokassa tietty teos tai dokumentti tekijä esiintyi 61,4%:ssa (27) hakuprosesseista. Luokassa aineistoa aiheesta tekijä sen sijaan esiintyi huomattavasti harvemmin, 25,9%:ssa (7) hakuprosesseista. Yksittäistietoa kysyttäessä tekijä sisältyi kahteen, eli 50%:iin prosesseista.

Ennen tulosten tarkastelua oli odotettavaa, että nimenomaan aineistoa aiheesta –tyypiluokassa tekijätietoja esiintyisi harvemmin kuin luokassa tietty teos tai dokumentti. Luokassa aineistoa aiheesta tekijätieto esiintyi muun muassa seuraavassa tapauksessa: [*Asiakas kysyy*] ”*Onko kirjastossa jotain Mozartin oopperoiden aarioita piano ja viulu tai piano ja laulu tai vaikka piano ja huilu tai tietysti piano ja viulu sovituksina?*”. Yllättäen tutkimusaineistoon ei kuulunut kuitenkaan sellaisia asiakkaiden esittämiä kysymyksiä kuin ”*Onko teillä sellaista musiikkia jota esimerkiksi Negative esittää?*”. Tällaisten kysymysten yhteydessä, jos kirjastonhoitaja ei tunne esittäjää, kirjastonhoitaja voi tarkastella kyseisen esittäjän kohdalle tuotettuja asiasanoja sekä luokkaa ja edelleen niiden perusteella tehdä uusia tiedonhakuja. Leen ja Downien (2004, 5) tutkimuksessa tiedonhaku laulajan ja esittäjän mukaan oli selvästi suosituinta, 96,2% vastaajista ilmoitti suhtautuvansa positiivisesti tähän mahdollisuuteen. Leen ja Downien 28-kohtaisessa listassa kuudenneksi ylsi tiedonhaku samankaltaisten artistien mukaan, johon suhtautui positiivisesti 59,3% vastaajista. Jälkimmäiseksi mainittuja

kysymyksiä ei kuitenkaan yllättäen siis esitetty tämän tutkimuksen yhteydessä. Myös internetin kautta on käytettävissä useita eri hakupalveluita, esimerkiksi www.last.fm, joiden avulla voi etsiä samankaltaista musiikkia kuin esimerkiksi oma lempiartisti esittää.

6.1.5 Nimeke

Koska tarkoituksena on ollut tutkia tiedonhaun prosessia kirjastonhoitajan näkökulmasta, päätin ottaa asiakkaiden esittämässä kysymyksissä esiintyviin nimekkeisiin hyvin rajoitetun katsantokannan. Rajoitetulla katsantokannalla pyritään sellaiseen lähtökohtaan tiedonhaun apuvälineiden tarkastelussa, että tiedetään, millaista informaatiota kirjastonhoitajalla on asiakkaan haluamasta aiheesta tai teoksesta. Jos asiakas esimerkiksi tiedustelee alkuperäisteosta jollakin tietyllä alkuperäisteoksesta poikkeavalla nimekkeellä koodattiin se niin, että nimekettä ei ollut ilmaistu. Esimerkiksi asiakkaan esittämässä kysymyksessä *”Turot tekivät semmoisen huumoribiisin nimeltä ‘Palanen santapaperia’ ja se pohjautui johonkin muuhun vanhempaan biisiin. Mikä se vanha biisi oli ja löytyisikö sanoja?”* nimekettä ei tallennettu. Tällaisia tapauksia oli kuitenkin vain kaksi.

Kirjastonhoitajan näkökulmasta mikä tahansa nimeke, joka liittyy asiakkaan esittämään kysymykseen saattaa olla hyödyllinen tiedonhakua, ja erityisesti hakutermien valintaa ajatellen. Nimeke on erittäin erottelukykyistä informaatiota. Erottelukyvyllä tarkoitetaan bibliografisen tiedon ominaisuutta erottaa yksi dokumentti muista dokumenteista.

Nimeke sisältyi jopa 31 (41,3%) asiakkaan esittämään kysymykseen ja kirjastonhoitajien näkemyksiin se sisältyi 36 (48 %) hakuprosessissa. Nimekkeen esiintyminen näin monessa asiakkaan esittämässä kysymyksessä yllätti. Yllättävää se on sen vuoksi, että Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla on kuusi asiakaspäätettä, joilla on suhteellisen helppo etsiä teoksia esimerkiksi juuri nimekkeen perusteella. Toisaalta asiakkaat eivät välttämättä tiedä, että esimerkiksi tiettyä kappaletta voidaan hakea sen nimen perusteella. Vilkaistu asiakkaiden esittämiin kysymyksiin ja niistä seuranneisiin hakuprosesseihin kuitenkin osoittaa, että vaikka nimeke on asiakkaalla tiedossa, saattaa kysymykseen liittyä myös muita vaatimuksia, jotka rajoittavat hakua niin, että hakulausekkeen tai hakuprosessin muo-

dostaminen, ovat jopa tiedonhaun ammattilaiselle hankalia tai työläitä muokata. Asiakkaat saattoivat esimerkiksi esittää kysymyksessään nimekkeen, joka on sama useilla eri teoksilla, eräs asiakas kysyi ”*Onko teillä nuottia kappaleeseen Jerusalem, kuulin sen jokin aika sitten radiosta hengellisen musiikin toivekonsertista?*”. Asiakkaiden esittämät kysymykset saattoivat myös koskea yhtä teosta tietysin rajoituksin, kuten esimerkiksi seuraavassa tapauksessa ilman tiettyä esittäjää ”*Onko teillä yksinlauluversiona sitä Eino Leinon Nocturnea jonkun muun kuin Vesa-Matti Loirin esittämänä?*” .

Leen ja Downien (2004, 5) tutkimuksessa kappaleen nimellä etsimiseen suhtautui positiivisesti jopa 91,7% vastaajista. Verrattaessa Leen ja Downien tutkimustuloksia tämän tutkimuksen tuloksiin ei siis ole yllätys, että myös kirjastoissa asiakkaan esittävät kysymyksensä yhteydessä tekijän tai tekijöitä.

Nimekkeiden määrä näyttäisi lisääntyvän niissä hakuprosesseissa, joissa asiakkaan esittämä kysymys on aluksi ollut tyyppiä aineistoa aiheesta. Eräissä tapauksessa kirjastonhoitaja ja asiakas käyvät pitkän keskustelun, jonka aikana kirjastonhoitajalle selviää, että asiakas ei halukaan aineistoa aiheesta vaan tietyn teoksen. Keskustelun aikana selviää asiakkaan haluaman teoksen nimeke

”Asiakas: Mitenkähän mä voisin etsiä kirkkomusiikkia?

Kirjastonhoitaja: Minkälaista kirkkomusiikkia etsitte ja hakisitteko cd-levyjä vai nuotteja?

As: Ei kun haluaisin etsiä tietokoneelta kirkkomusiikkia

Kh: Haetteko esim. hengellistä musiikkia, jotakin yksittäistä laulua tai jumalanpalvelukseen liittyvää kirkkomusiikkia vai gospelmusiikkia?

As: No semmosia lauluja cd-levyllä

Kh: Haetteko jotain yksittäistä laulua vai yleensä hengellisiä lauluja?

As: Semmosta laulua kun Sydämmellä Jeesuksen. Yritin kotona hakea muttei ollut mitään.

Kh: Katsotaan, pudotetaan tuosta sydäimestä yksi ämmä pois, jos vaikka sillä tavalla löytyisi.”

Kirjastonhoitajan näkemyksiin, luokassa tietty teos tai dokumentti, nimeke esiintyi 32 (72,7%) hakuprosessissa. Luokassa aineistoa aiheesta nimeke esiintyi vain kolmessa (11,1%) hakuprosessissa ja yksittäistiedon luokassa yhdessä prosessissa.

6.1.6 Luokka ja aineistolaji

Luokkatiedon määrä pysyi samana sekä asiakkaiden esittämässä kysymyksissä että kirjastonhoitajien näkemyksissä, eli yhtenä. Luokalla tarkoitetaan nimenomaan luokan numeerista muotoa, esimerkiksi 78.89. Ainoassa tapauksessa, jossa asiakas esitti kysymyksensä yhteydessä luokan numeerisen muodon, asiakas oli aikaisemmin itse hakenut tiettyä kappaletta mutta ei löytänyt haluamiaan cd:tä, joissa kappale hänen tietojensa mukaan oli.

Määrällisesti eniten hakuprosessin aikana muihin tyyppiluokkiin verrattuna kasvoi aineistolaji. Asiakkaiden esittämässä kysymyksissä aineistolaji esiintyi 56 (74,7%) hakuprosessissa ja kirjastonhoitajien näkemyksissä 70 (90,3%) prosessissa. Musiikissa aineistolaji saattaa käydä ilmi myös ilman, että mainitaan suoraan, mitä aineistoa haetaan. Jos asiakas esimerkiksi mainitsee hakevansa tiettyä teosta instrumentaaliversiona, on se samalla kirjastonhoitajalle vihje siitä, että asiakas haluaa nimenomaan äänitteen. Toisessa esimerkissä asiakas kysyy ”*Missä teillä on Georg Otsin esittämiä laulelmia?*” ja vihjeenä aineistolajista toimii sana esittämia. Jos asiakas olisi kysynyt esimerkiksi, missä teillä on Georg Otsin laulelmia, olisi hän voinut tarkoittaa myös nuottia äänitteen lisäksi. Siitä huolimatta, että aineistolajitieto tallennettiin kummassakin edellä esitetyssä esimerkissä sekä asiakkaan kysymyksessä että kirjastonhoitajan näkemyksessä esiintyväksi, oli määrä noussut.

6.1.7 Sanoja kappaleesta

Jotta kysymysten sisältö olisi tullut hyvin katetuksi, esitin vielä kysymyksen, mitä jää jäljelle kun asiakkaiden esittämistä kysymyksistä poistetaan edellä käsitellyt bibliografiset tiedot? Ilmeni, että asiakkaiden esittämien kysymysten sisältöä ei voitukaan analysoida täydellisesti edellä mainittujen bibliografisten tietojen avulla. Asiakkaat esittivät esimerkiksi sanoja ha-

luamastaan teoksesta jopa yhdeksässä (12 %) kysymyksessään. Tämän lisäksi asiakkaat esittivät kysymyksissään laajan skaalan erilaisia aihepiirejä, esimerkiksi Pekingin oopperan, kirkkomusiikin, instrumentaalimusiikin ja aasialaisen musiikin, halutessaan aineistoa tietystä aiheesta kuvailivat he tiettyä teosta tai dokumenttia useilla eri tavoilla mainitsemalla esimerkiksi esitysajankohdan, esityspaikan tai -median, kappaleen tempon ja soittimen, jolla haluttu teos on esitetty. Useimmat edellä mainituista tiedoista voidaan luetteloinnissa esittää asiasanoin tai erilaisin lisäkirjauksin, mutta läheskään kaikkia asioita mitä ihmiset haluavat teoksista tietää, ei tietokantoihin viedä. Lisäksi eri tietokantoihin tallennetaan vaihteleva määrä luettelointitietoja. Tässä ja seuraavissa viidessä luvussa tulen lähemmin tarkastelemaan edellä mainittuja muita tietoja, joita asiakkaat kysymyksissään esittivät.

Kysymykset, joissa asiakkaat mainitsivat sanoja haluamastaan kappaleesta erosivat melko paljon toisistaan. Eräs asiakas esitti kysymyksessään ainoastaan *”Etsin laulua jossa lauletaan kaukaa kuulen tunturin tuulen”*. Eräs asiakas esitti kysymyksessään sanojen lisäksi muun muassa kappaleen esitysmmedian ja mainoksen nimen *”Vanhassa telkkarimainoksessa oli musiikkina joku vanha kappale, jossa sanottiin, että: ”ja mä ajattelin näin itsekseni nimittäin...”*. *Se oli Jyväshyvän mainos ja sanoja oli muokattu lopusta mainokseen sopivaksi, mutta tuo on kyllä joku vanha ralli ja tarvitsen siihen nuotit ja sanat.* Eräs asiakas tiedusteli teosta mainitsemalla kysymyksessään tekijän lisäksi kaksi sanaa, jotka saattoivat esiintyä teoksessa *”Löytyykö nuottia Debussyn yksinlaulusta, jossa puhuttiin jotain kirkosta tai katedraalista?”*.

Downie ja Lee (2004, 5) kysyivät tutkittavilta millä todennäköisyydellä he haluaisivat etsiä musiikkia kappaleen sanojen mukaan ja jopa 75% vastasi suhtautuvansa positiivisesti tähän mahdollisuuteen, edelle menivät ainoastaan haku kappaleen nimellä (91,7%) ja kappaleen esittäjällä (96,2%). Downien ja Leen tutkimukseen verrattuna ei siis ole yllätys, että tässä tutkimuksessa jopa 12% asiakkaista esitti kysymyksessään sanoja kappaleesta.

Useista tietokannoista musiikkikappaleita voidaan hakea laulun alkusanoilla. Tutkimuksessa kirjastonhoitajat pyrkivätkin yleensä määrittelemään, jos asiakas sitä kysymyksessään ei sanonut, mistä laulun kohdasta sanat ovat. Eräs asiakas kysyi *”Löytyisikö uudempia sanoja kappaleeseen Amazing Grace. Kuulin nimittäin konsertissa esityksen, jossa sanat menivät suunnilleen että: ...oi sä armo suuri ihmeellinen...”* ja kirjastonhoitaja kysyi *”Olivatko nuo muistamasi sanat kappaleen alusta?”*, johon asiakas toteaa, että taisivat olla. Kaikissa tapauksissa

sanat eivät kuitenkaan olleet kappaleen alusta. Eräs asiakas kysyi nuottia kappaleeseen, jossa jossain kohdassa sanotaan ”*kitara on mulle, niin kuin nainen sulle*”.

Jotta kappaleita voidaan hakea muiden kuin alkusanojen perusteella, edellyttää se kokotekstiindeksointia. Tietokantoihin tulee tallentaa kappaleen kaikki sanat, jos halutaan hakea millä tahansa kappaleessa esiintyvistä sanoista. Tällä hetkellä esimerkiksi Tampereen kaupungin kirjastossa suuresta osasta suomenkielisistä kappaleista tietokantaan on tallennettu alkusanat ja tarkoitus on jatkaa tallennusta myös siten, että kappaleiden kertosaakeista tallennetaan sanoja. Internetistä on haettavissa useita kappaleita niiden koko tekstin mukaan. Tässä tutkimuksessa kirjastonhoitajat käyttivätkin tätä mahdollisuutta usein. Tutkimuksessa aikaisemmin esitetyssä kysymyksessä, jossa asiakas tiedusteli Jyväshyvän mainoksessa esitettyä kappaletta, sanat ”*ja mä ajattelin näin itsekseni nimittäin...*” eivät olleet kappaleen alusta. Kirjastonhoitaja toteaa muistelleensa, että kappale saattaisi olla joku G. Malmstenin kappale, mutta nimi ei tullut mieleen. Hakuprosessista tulee kohtalaisen pitkä ja asiakkaan haluama kappale selviää kun kirjastonhoitaja kirjoittaa Googleen lyhennetyin version asiakkaan esittämistä kappaleen sanoista ”*Haku tietokannastamme ei tuottanut tulosta. Haku Fonostakaan ei tuottanut tulosta, eikä myöskään haku Violasta. Laitoin Googleen tuon yllä olevan tekstinpätkän, mutta sekään ei tuottanut tulosta. Sitten kokeilin vielä lyhyemmällä pätkällä (ja mä ajattelin näin) Googlesta ja se haku toi yhden viitteen. Se oli jollekin keskustelupalstalle ja sieltä onnekkaisesti löytyi jopa kappaleen nimi (=Totisen pojan jenkka). Kun näin tuon kappaleen nimen, muistin itsekin, että tuohan se nimi onkin. Palstalla tosin mainittiin esittäjäksi virheellisesti Justeeri/Kauko Köyhkö, sillä tekijä/esittäjä oli G. Malmsten. Haku tietokannastamme kappaleen nimellä tuotti tulokseksi asiakkaan tarvitseman nuotin (paikalla oli useampiakin).*”

6.1.8 Asiasana

Hyväksi tavaksi tarkastella kysymysten muuta sisältöä osoittautui tarkastelu tyyppiluokittain. Tyyppiluokilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa aikaisemmin esitetyjä asiakkaiden esittämien kysymysten sekä kirjastonhoitajien näkemysten tyypejä eli tietty teos tai dokumentti, aineistoa aiheesta ja yksittäistieto. Aluksi tarkastelin tiettyä aihetta koskevia kysymyksiä. Lähes kaikissa asiakkaiden esittämissä kysymyksissä, joissa asiakas tiedusteli musiikkia

tietystä aiheesta, oli asiakkaan kysymyksestä erotettavissa asiasana. Esimerkiksi asiakkaan tiedustellessa Prokofjevin etydejä, etydit ovat asiasana. Asiakkaan kysyessä ”*Onko teillä tietoa raista⁴?*”, rai on asiasana.

Ainoastaan kahdesta, tiettyä aihetta koskevasta kysymyksestä, asiakkaan ilmaisusta ei ollut suoraan erotettavissa asiasanaa ”*Onko teillä mekaanista musiikkia?*” ja ”*Onko teillä harmonista laulua?*”. Mekaanisen musiikin asiasana on automaattisoittimet, mutta asiakkaan esittämästä kysymyksestä tätä ei ollut suoraan hakulausekkeeseen valittavissa. Kummassakin tapauksessa kirjastonhoitaja tarkensi oliko ymmärtänyt kysymyksen oikein. Asiakkaan kysyessä mekaanista musiikkia kirjastonhoitaja tarkentaa ”*Tarkoitatteko soittorasioita tai posetiiveja tms.?*” . Asiakkaan kysyessä harmonista laulua kirjastonhoitaja tarkentaa kysymällä ”*Tarkoitatteko sellaista, mitä esim. Jegor Reznikoff ja Pia Skibdahl esittävät?*”, asiakas ei tarkentavaan kysymykseen osaa yksiselitteisesti vastata vaan kirjastonhoitajan sanoin ”*asiakas näyttää kädellä jonkin eleen ja sanoo, että sellaista, joka tulee täältä...korvista ja...*” . Asiakkaan vastauksesta kirjastonhoitaja päättelee, että tämä haluaa ”*jotain laulua, jossa on käytetty luonnollisia sävelasteikkoja ja jossa kuuluu yläsäveliä, vanha laulutapa keskiajalta, äänitteitä*”. Kirjastonhoitaja kuitenkin huomauttaa, että puhumalla asia ei edisty, sillä kumpikaan ei tiedä oikeita sanoja, hakuprosessin kannalta pitää vain tietää ja muistella nimiä. Kirjastonhoitaja hakee asiakkaalle levyjä kuunneltavaksi. Myöhemmin kirjastonhoitaja etsii netistä lisää aiheesta tietoa, jotta osaa kommunikoida asiakkaiden kanssa ja löytää esimerkiksi termit pyhä laulu ja meditatiivinen laulu.

Kirjastonhoitajilta kysyttiin lomakkeessa myös mahdollisia huomioita asiakkaista. Edellä mainitun hakuprosessin yhteydessä kirjastonhoitaja on rastittanut kohdan ”tunnistin asiakastyypin ja päätin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa”. Toisin sanoen kirjastonhoitajan näkemykseen asiakkaan esittämästä kysymyksestä ja siitä millaista aineistoa hän haluaa, on saattanut vaikuttaa myös vaikutelma asiakkaasta. Toisaalta kirjastonhoitaja toteaa, että sama kysymys on esitetty hänelle myös aikaisemmin ja kirjastonhoitajan esittämiin tarkentaviin kysymyksiin on saattanut vaikuttaa myös tämä seikka. Myöhemmin tarkastelen lähemmin kirjastonhoitajien näkemyksiä asiakkaista ja niiden mahdollisia vaikutuksia hakuprosesseihin.

⁴ Rai tarkoittaa Oranissa, Algeriassa 1900-luvun alkupuolella kehittyntä kansanmusiikkia. (Wikipedia, 2007)

Kun asiakkaat kysyivät soitonoppaita, jotka kuuluivat tyyppiin aineistoa aiheesta, kuvailivat he kysymyksessään kahdessa tapauksessa soittotaustaansa, ”*Olen nyt vanhoilla päivilläni innostunut soittamaan pianolla, mutta mistä minä näkisin, mikä on cm ja semmoset?*” ja ”*Tarvitsisin huilukouluja, huilu on mutta toistaiseksi en saa sillä mitään muuta aikaiseksi kuin äänen.*” Sekä soittimet että soittotausta voidaan ilmaista asiasanoin. Edellä mainitussa tapauksessa asiasanoja voisivat olla piano ja sointuoppaat sekä jälkimmäisessä tapauksessa huilu ja soitonoppaat.

6.1.9 Teoksen esityskonteksti

Jopa 24,3%:ssa (9) tietyn teoksen luokkaan kuuluvassa kysymyksessä, asiakkaat mainitsivat kysymyksensä yhteydessä, missä tai mistä kappaleen olivat kuulleet. Tällaisia esitysmedioita olivat muun muassa, elokuvat, radio tai tv-sarja. Eräs asiakas kysyi tiettyä kappaletta mahdollisen säveltäjän sekä esitysmedian avulla ”*Englantilaisen tv-sarjan ruuvit löysällä (Fast show) yhdessä sketsissä oli aivan ihana jousikappale, varmaan jonkin engl. säveltäjän, esim. Elgarin tai Williamsin, mutta en tiedä kappaleen nimeä. Haluaisin sen cd:nä.*” Esitysjankohdan mainitseminen liittyi usein esitysmedian mainitsemisen yhteyteen. Eräs asiakas tiedusteli tv:stä aikaisemmin näkemänsä dokumentin päähenkilöstä tietoa sekä hänen musiikkiaan ”*Katsoin joku viisi vuotta sitten tv:stä dokumentin, joka kertoi jostain venäläisestä muusikosta, jota KGB ja valtio jahtasi erilailla 1980-luvulla. Olisiko se muusikko asunut Pietarissa...? Kukahan se oli ja onko sen musiikkia teillä?*”

Myös Downie ja Cunningham (2002, 2) sekä Lee ja Downie (2004, 5) havaitsivat tutkimuksessaan, että arkielämän tilanteissa ihmiset usein haluavat etsiä musiikkia kontekstisidonnaisen metadatan avulla. Kontekstisidonnaisella metadatatalla he tarkoittavat sellaista informaatiota, jota ei suoraan ole saatavissa itse musiikkiteoksesta vaan se on informaatiota, jota saadaan siitä yhteydestä, jossa musiikkiteos esitetään tai siitä millaisessa assosiaatiosuhteessa musiikkiteos toisiin musiikkiteoksiin verrattuna voidaan nähdä: ”*context metadata indicates the extrinsic aspects, uses and relationships of an object*” (Lee & Downie 2004, 5). Downien ja Cunninghamin (2002, 2) tutkimuksessa 18% esitetystä kysymyksistä

koski mainittua kontekstisidonnaista metadataa. Tässä tutkimuksessa yllättäen osoittautuikin, että myös musiikkikirjaston asiakkaat mainitsivat kysymyksissään kontekstisidonnaista informaatiota, joksi siis esitysmedia katsotaan, yhteensä 12%:ssa esitetyistä kysymyksistä. Luetteloinnin yhteydessä esitysmediatietoja lisätään esimerkiksi Tampereen kaupunginkirjastossa jonkin verran. Tietoja voidaan esimerkiksi lisätä sellaisissa tapauksissa, jos julkaisussa on maininta aikaisemmasta esitysmediasta.

6.1.10 Tempo

Tempolla tarkoitetaan musiikillisen tapahtuman kestoa (Downie 2003, 298). Keston lisäksi tempon yhteydessä voidaan puhua kappaleen nopeudesta. Kappaleen tempoa asiakkaat kuvailivat kahdessa kysymyksessä. Eräs asiakas tiedusteli kappaletta esitysmedian lisäksi kuvailemalla kappaleen tempoa hitaaksi ”*Jossain Woody Allenin leffassa oli käytetty Bachin musiikkia, semmoinen hidas kappale...*”. Downien ja Cunnighamin (2002, 2) tutkimuksessa tempo esiintyi 2,5%:ssa kysymyksistä, kun tässä tutkimuksessa asiakkaat kuvailivat haluamansa kappaleen tempoa yllättäen lähes samassa osuudessa kysymyksistä, 2,6%:ssa.

6.1.11 Adjektiivit ja subjektiivinen kuvailu

Viidessä hakuprosessissa asiakas kuvaili haluamaansa kappaletta hyvin subjektiivisesti. Eräässä tapauksessa asiakas kuvaa kappaletta sanoin kauniisti soljuva ja tuhottoman kaunis ”*Radiosta tuli semmoinen kauniisti soljuva kappale, jossa oli piano ja sitten joku laulaja. Toimittaja sanoi kappaleen loputtua, että se oli Bachin pianokappale. Tarvitsisin sen välittömästi cd:nä! Se oli niin tuhottoman kaunis!*”. Edellä mainitussa esimerkissä subjektiivisella⁵ näkemyksellä on pyritty osittain korvaamaan sitä seikkaa, että asiakkaalla ei ole nimekettä tiedossa. Kirjastonhoitaja selvitti asiakkaan haluaman kappaleen oman muistinsa ja kirjaston oman aineistotietokannan avulla. Kirjastonhoitaja totesi, että hänen mieleensä tuli heti Gounod’n Ave Maria, joka pohjautuu J.S. Bachin yhteen pianopreludiin,

⁵ Subjektiivisella näkemyksellä tarkoitetaan tutkimuksen teoriaosuudessa esiteltyä kokemuseräisyyttä.

joka sitten osoittautuikin asiakkaan haluamaksi kappaleeksi. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan tutkittu sitä, millainen vaikutus asiakkaan ilmoittamalla adjektiiveilla on kirjastonhoitajan hakukäyttäytymiseen. Edellä mainitun esimerkin yhteydessä lienee kuitenkin selvää, että asiakkaan mainitsevilla termeillä kauniisti soljuva ja tuhottoman kaunis on ollut jonkinlainen vaikutus kirjastonhoitajan hakukäyttäytymiseen, sillä hakutermeinä esimerkiksi Bach ja piano tuottavat suuren määrän viitteitä, joita on lähes mahdoton lähteä selailemaan. Toisaalta edellä mainitun esimerkin yhteydessä kirjastonhoitajan hakukäyttäytymistä saattoi ohjata vahvasti myös aikaisempi kokemus samantyyppisistä tietopalvelukysymyksistä tai –tapahtumista.

6.1.12 Hyräily ja soittaminen

Kolmen hakuprosessin aikana asiakas hyräili tai soitti haluamaansa teosta, jonka avulla kirjastonhoitaja pyrki selvittämään asiakkaan haluaman kappaleen. Eräässä tapauksessa asiakas ei itse omasta aloitteestaan hyräillyt vaan kirjastonhoitajan pyynnöstä soitti kappaleen melodiaa:

As: Mikä oli se Dannyn biisi, missä mentiin kiven taakse pahaa maailmaa pakoon?

Kh: Haetko nuottia vai äänitettä?

[...]

Kyselin, muistaisiko asiakas sanoja enemmänkin.

[Hän ei muistanut.] Asiakas arveli, että biisi olisi 60-luvulta.

Päässäni alkoi kyllä pyöriä joku sentapainen biisi, mutta nimeä en siinä äkkiseltään saanut päähäni. Kysyin osaisiko asiakas vaikka hyräillä sitä vähän. [Asiakas ei osannut]. Pianohuone oli sattumalta vapaana, joten kysyin, osaisiko hän soittaa sitä pianolla, edes vähän. Se järjestyi. Asiakas tapaili varovasti melodiaa ja silloin tunnistin ja sain päähäni kappaleen nimenkin, Piilopaikka. Tietokannastamme löytyi Dannyn kokoelma, jossa biisi oli halutussa muodossa.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa mainittiin, että esimerkiksi Smith et al. (2001) ovat todenneet asiakkaiden kysyvän musiikkia myös hyräilemällä haluamaansa kappaletta. Edellä esitetty esimerkki osoittaa, että asiakkaan esittämän soittamisen tai hyräilyn lisäksi myös kirjastonhoitajalle soittaminen tai hyräily saattaa olla oiva keino selvittää asiakkaan haluamaa

kappaletta. Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tarkasteltiin lähemmin hyräilyyn ja soittamiseen perustuvaa tiedonhakua ja esiteltiin sen keskeisimpiä etuja verrattuna tekstitiedonhakuun. Leen ja Downien (2004, 5) tutkimuksessa 34,8% vastaajista ilmoitti suhtautuvansa positiivisesti mahdollisuuteen hakea musiikkia hyräilemällä tai laulamalla. Koska tässäkin tutkimuksessa kolmessa hakuprosessissa asiakas hyräili tai soitti haluamaansa kappaletta joko omatoimisesti tai kirjastonhoitajan pyynnöstä, lienee selvää, että soittamiseen tai hyräilyyn liittyvien hakupalveluiden edelleenkehittäminen on tarpeellista.

6.1.13 Yhteenveto

Tarkasteltaessa asiakkaiden esittämiä kysymyksiä kokonaisuuksina osoittautui, että Tastulan (1989) tutkimukseen verrattuna jakaumat kysymysten tyyppien ja musiikin lajin suhteen näyttivät hyvin samankaltaisilta. Sen sijaan aikaisempaan tutkimukseen verrattuna asiakkaat kysyivät enemmän nuotteihin liittyviä kysymyksiä. Kirjoista esitettyjen kysymysten määrä näyttäisi vähentyneen. Johtopäätöksiä tässä tutkimuksessa esitetyistä jakaumista ei voida kuitenkaan tehdä, sillä kirjastonhoitajat saivat itse valita kirjaamansa asiakkaiden esittämät kysymykset.

Asiakkaan esittämän kysymyksen tyyppi muuttui monen hakuprosessin aikana ennen kuin kirjastonhoitaja aloitti apuvälineiden käytön. Taulukossa 2 on esitelty kysymysten tyyppien sekä bibliografisten tietojen muutos asiakkaiden esittämien kysymysten ja kirjastonhoitajien näkemysten välillä ennen tiedonhaun apuvälineen käyttöä.

Taulukko 2. Kysymystyyppien ja bibliografisten tietojen muutokset hakuprosesseissa

Kysymystyyppi ja bibliografiset tiedot	Muutos (kpl)
Tietty teos tai dokumentti	8
Aineistoa aiheesta	-3
Yksittäistieto	-1
Tekijä/tekijöitä	7
Nimeke	5
Luokka	0
Aineistolaji	14

Vaikka muutoksia oli havaittavissa, eivät ne kuitenkaan kattaneet kaikkia muutoksia, sillä asiakkaan esittämä kysymys saattoi säilyä samassa tyyppiluokassa, vaikka asiakkaan esittämä pyyntö ei todellisuudessa olisi käsiteltykään esimerkiksi samaa teosta enää siinä vaiheessa, kun kirjastonhoitaja aloittaa apuvälineiden käytön. Suurin osa tyyppiluokkiin kuuluvista muutoksista näyttäisi tapahtuneen niin, että asiakkaan kysymys, joka koski aineistoa aiheesta, muuttui todennäköisimmin tyyppiä tietty teos tai dokumentti. Asiakkaan haluama aineistolaji näytti olevan yleisin kirjastonhoitajalle ennen apuvälineiden käyttöä selvinnyt bibliografinen tieto mikäli asiakas sitä ei ollut maininnut. Aineistolajin lisäksi myös tekijätietojen määrä näyttäisi kasvaneen hakuprosessien edetessä.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tarkemmin esitelty Ingwersenin ja Taylorin mallit kirjastonhoitajan tiedonhaun prosessista näyttäisivät sopivan myös musiikkikirjastonhoitajan tiedonhaun prosessin tarkasteluun. Ennen varsinaista hakua, kirjastonhoitaja ja asiakas pyrkivät luomaan yhteisen käsityksen siitä, mikä asiakkaan todellinen tiedontarve on. Seuraavassa luvussa onkin tarkoitus tarkastella lähemmin kirjastonhoitajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta, sitä, muodostuvatko erot todella keskustelun aikana.

Musiikkia sisältäviä atk-pohjaisia tietokantoja on arvioitu niihin tallennetun musiikillisen informaation avulla. Tietokantoihin ei kuitenkaan tallenneta tietoja tyypeittäin tai esimerkiksi sen mukaan, onko musiikin laji taidetta vai viihdettä. Kun asiakkaiden esittämiä kysymyksiä arvioitiin perinteisten bibliografisten tietojen avulla, osoittautui, että niiden lisäksi asiakkaat kuvasivat haluamaansa teosta tai aineistoa myös muulla tavoin. Suuri osa asiakkaiden esittämistä tiedoista oli kuvailtavissa asiasanojen avulla. Sen lisäksi asiakkaat kuvailivat kysymyksessään sitä yhteyttä, jossa teoksen olivat aikaisemmin kuulleet, eli tässä tutkimuksessa esitysmediaa. Esityskontekstien runsas esiintyminen asiakkaiden esittämässä kysymyksissä yllätti. Samankaltaisia tutkimustuloksia esittelivät myös Downie ja Cunningham (2002) sekä Lee ja Downie (2004). Lee ja Downie (2004, 5) totesivatkin, että jatkossa tietokantoja tulisi kehittää niin, että musiikkia olisi haettavissa myös niillä konteksteilla, joissa musiikkia on esiintynyt.

6.2 Vuorovaikutus ja kirjastonhoitajien esittämät kysymykset

6.2.1 Kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrä

Asiakkaan esittämiä kysymyksiä ja kirjastonhoitajien näkemyksiä kysymyksistä ennen apuvälineiden käyttöä verrattaessa voitiin havaita muutoksia. Yhtenä tekijänä muutokseen vaikuttaneista syistä tarkasteltiin asiakkaan ja kirjastonhoitajan välillä käytyä keskustelua ennen kuin kirjastonhoitaja käyttää apuvälineitä. Taulukossa 3 esitetty jakauma osoittaa, että kirjastonhoitajat eivät esittäneet asiakkaalle kysymyksiä 26 (35 %) hakuprosessin alussa. Yli puolella, 49 (65 %) hakuprosesseista, kirjastonhoitajat kuitenkin esittivät kysymyksen tai useampia kysymyksiä. Suurin määrä yhden hakuprosessin alussa esitettyjä kysymyksiä oli neljä, näin tapahtui kuitenkin vain kahdessa hakuprosessissa.

Taulukko 3. Kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrä hakuprosesseissa

Kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrä	Hakuprosessien määrä kpl
0	26
1	25
2	17
3	5
4	2
	Yht. 75

Aikaisemmissa tutkimuksissa muun muassa Lynch, Dewdney ja Katz ovat havainneet, että jopa puolessa tietopalvelutapahtumista kirjastonhoitajat eivät kysy asiakkaalta mitään vaan käyttävät apuvälineitä heti, kun asiakas on esittänyt kysymyksensä. Tällaisissa tapauksissa asiakkaat eivät usein saa haluamaansa informaatiota ja tiedonhaut epäonnistuvat. Edellä mainituissa tutkimuksissa on lähdetty siitä lähtökohdasta, että asiakkaat eivät esitä kysymystään siten, että todellinen tiedontarve olisi suoraan havaittavissa kysymyksestä vaan kirjastonhoitajan tehtävä on kysymyksillään ja keskustelulla asiakkaan kanssa selvittää, mikä asiakkaan todellinen tiedontarve on. (Lynch 1978, Dewdney 1986 Katz 1997; tässä Ross et al. 2002, 8.) Tässä tutkimuksessa kirjastonhoitajat eivät siis kysyneet asiakkailta kysymyksiä 26 hakuprosessin yhteydessä ennen apuvälineiden käyttöä. Myöhemmin tässä tutkimuksessa tarkastellaan lähemmin hakuprosessien onnistumista mutta tässä kohdin voidaan todeta, että kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrä ei näyttäisi vaikuttavan siihen kokeeko kirjastonhoitaja hakuprosessin onnistuneeksi vai ei.

Tarkasteltaessa lähemmin kahtakymmentäkuutta hakuprosessia, joissa kirjastonhoitaja ei esittänyt asiakkaalle ennen apuvälineiden käyttöä kysymyksiä, voitiin osassa prosesseista havaita samankaltaisuuksia aikaisempaan tutkimukseen verrattuna. Joissakin tapauksissa asiakkaat esittivät kysymyksensä hyvin yleisellä tasolla, vaikka etsivätkin jotain tiettyä teosta.

Vaikka asiakkaat esittivätkin kysymyksiään yleisellä tasolla ja kirjastonhoitajat eivät esittäneet ennen apuvälineiden käyttöä kysymyksiä, ei se kuitenkaan tässä tutkimuksessa aikaisemmista tutkimuksista poiketen tarkoittanut sitä, että tiedonhaun epäonnistuisivat. Keskeisimmäksi seikaksi tiedonhaun onnistumisen kannalta muodostuivat kirjastonhoitajien tai asiakkaiden itsensä esittämät lisäkysymykset hakuprosessin aikana. Hyvin selkeä esimerkki siitä, että asiakkaat eivät kysykään ensimmäisenä juuri sitä, mitä todella haluavat ja kirjastonhoitaja aloittaa apuvälineiden käyttämisen, ennen kuin kysyy asiakkailta mitään, kirjattiin seuraavalla tavalla:

”Kaksi kiireiseltä vaikuttavaa eläkeläisrouvaa kysyy, missä teillä on naiskuoronuotteja. Vien rouvat oikealle hyllylle ja he ryntäävät hätäisesti selailemaan nuotteja ja mutisevat, että missähän olisi Beethovenin Lehmus, eivät suoraan kysy sitä minulta. Kysyn itse heiltä haluaisivatko he löytää juuri ne nuotit. Vastaus on kyllä ja minä käyn Pallaksesta katsomasta, mutta sellaista ei löydy.”

Möhemmin hakuprosessin edetessä kirjastonhoitajalle selviää apuvälineitä käyttäessään, että kyseessä onkin *Schubertin Lehmus*. Samaa tapausta käsitellään vielä tarkasteltaessa kirjastonhoitajien arvioita asiakkaista mutta tässä kohdin voidaan jo todeta, että asiakkaiden kiireisyys on saattanut vaikuttaa siihen, että kirjastonhoitaja vie asiakkaat suoraan hyllyille, ennen kuin kysyy heiltä mitään. Edellä mainittu hakuprosessi jatkuu niin, että kirjastonhoitajan löytäessä asiakkaille tietyn kappaleen nuotit asiakkaat kysyvätkin jo seuraavaa nuottia. Lopuksi asiakkaat tiedustelevat vielä mistä löytyisi vanhoja koululaulukirjoja ja kirjastonhoitaja näyttää asiakkaille sillä hetkellä musiikkiosastolla olevaa koululaulukirjanäyttelyä. Edellä esitetyn prosessin onnistumisen kannalta merkittävin seikka on varmasti se, että ohjattuaan asiakkaat hyllyille, kirjastonhoitaja ei heti poistukaan paikalta vaan seuraa kuinka asiakkaat käyttäytyvät hyllyillä. Mielenkiintoista onkin, että asiakkaat eivät esitä kysymystä Beethovenin Lehmuksen sijainnista kirjastonhoitajalta vaan toteavat sen ikään kuin toisilleen. Kirjastonhoitajan on itse huomattava esittää lisäkysymyksiä. Jos kirjastonhoitaja ei olisi esittänyt lisäkysymyksiä hyllyillä olisivat asiakkaat saattaneet poistua musiikkiosastolta tyytymättöminä. Kirjastonhoitaja kokee hakuprosessin onnistuneeksi vain osittain mutta syynä siihen ei suinkaan ole se, että asiakkaat vaikuttaisivat tyytymättömiltä, päinvastoin. Kirjastonhoitaja toteaa, että *”Mielestäni haku onnistui osittain. Kuoronuotteja ei*

ole luetteloitu täydellisesti, joten jotain juuri naiskuorolle olisi saattanut löytyä, jos olisin tutkinut tarkemmin, mutta rouvat vaikuttivat niin kiireisiltä ja silti tyytyväisiltä, etten jatkanut hakua.”

Osa asiakkaiden esittämistä kysymyksistä oli niin selkeästi ilmaistu, että kirjastonhoitajalla ei ollut tarvetta esittää ennen apuvälineiden käyttöä kysymyksiä tai hakuprosessin edetessä lisäkysymyksiä. Eräs asiakas kysyi ”*Katsoin joku viisi vuotta sitten tv:stä dokumentin, joka kertoi jostain venäläisestä muusikosta, jota KGB ja valtio jahtasi erilalla 1980-luvulla. Olisiko se muusikko asunut Pietarissa...? Kukahen se oli ja onko sen musiikkia teillä?*” Kirjastonhoitaja toteaa käyttäneensä muistia ensimmäisenä apuvälineenään ”*Muistin itse katsoneeni myös samaisen dokumentin ja muistin epämääräisesti, että se kertoi jonkun venäläisen yhtyeen (mielessä kävi DDT ja Akvarium) laulajasta/laulun tekijästä. Muistelin myös, että dokumentin nimessä oli sanat ”musta koira”. [...] Hain Googlestä sanoilla musta koira. Löysin sopivia linkkejä, mistä selvisi, että dokumentin nimi oli Pietarin musta koira ja se kertoi DDT yhtyeen laulajasta Juri Shevtshukista. Katsoin omasta tietokannasta löytyykö DDT:tä ja/tai Juri Shevtshukin levyjä.*” Tässä hakuprosessissa olennaista sen kannalta, että kysymyksiä ei esitetty on varmasti se, että kirjastonhoitaja oli katsonut itse kyseisen dokumentin ja muisti dokumentista sellaisia seikkoja, jotka sopivat hyvin hakulausekkeisiin. Jos ajatellaan, että kirjastonhoitaja ei olisi katsonut kyseistä dokumenttia, olisi hän saattanut kysellä asiakkaalta enemmän dokumenttiin liittyviä tietoja, jotka olisivat olleet apuna hakulausekkeiden muotoilussa sekä apuvälineiden valinnassa.

Eräässä tapauksessa asiakas kysyy ”*Onko teillä rai musiikin prinssin...(pitkä tauko jolloin tuijotimme toisiamme)...Khaledin levyjä?*” Kirjastonhoitaja on rastittanut kysymyslomakkeesta kohdat *Tunnistin asiakastyypin ja päättelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa, Asiakas vaikutti kiireiseltä sekä Asiakas vaikutti hyväntuuliselta.* Lisäksi kirjastonhoitaja on kirjoittanut, että asiakas oli ulkomaalainen, ikä n. 14-16v. Lisäkysymyksiä ei hakuprosessissa tarvita ja kirjastonhoitaja sanoo etsineensä omasta tietokannasta Khaledin levyjä. Sen lisäksi, että kirjastonhoitaja on tunnistanut asiakastyypin ja päätellyt sen perusteella millaista aineistoa asiakas haluaa, on asiakkaan esittämä kysymys sellainen, josta on hakuprosessin etenemisen, erityisesti hakulausekkeen muotoilun kannalta selkeästi erotettavissa keskeiset seikat eli esittäjä sekä aineistolaji. Kirjastonhoitajan ei tarvitse esittää asiakkaalle lisäkysymyksiä.

Eräissä tapauksessa, vaikka kirjastonhoitaja kysyy asiakkaalta ennen apuvälineiden käyttöä kysymyksen, asiakkaan tiedontarve tarkentuu vasta apuvälineiden käytön yhteydessä, todellisen tiedontarpeen selvittämiseen tarvitaan melko pitkä kysymys-vastaus -ketju:

”Asiakas [kysyy] puhelimesta: Aimo Vilho Andersson levytti 1930-luvulla, onkohan hänen musiikkia? [Kirjastonhoitaja kysyy] Eli tarkoittatte A. Aimoa, kyllä häneltä on jokunen kokoelma muistaakseni...Asiakas [kysyy] Onkohan siellä paikalla? [Kirjastonhoitaja katsoo kirjaston tietokannasta ja huomaa että yksi kokoelma on paikalla ja vastaa asiakkaalle] Kyllä täällä yksi kokoelma on hyllyssä. Asiakas [kysyy] onko siinä Arpiset haavat niminen kappale?”

Oleellisinta edellisen esimerkin yhteydessä on huomata, että asiakas esittää kysymyksensä puhelimitse. Kirjastonhoitajalla ei ole käytettävissään esimerkiksi asiakkaan kehonkielen ilmaisuja, jotka saattaisivat antaa vihjeitä esimerkiksi siitä onko asiakas aikaisemmin asioinut musiikkiosaston tietopalvelussa. Asiakas jatkaa kysymällä *”Sitten sellainen esiintyjä oli kuin Henry Theel, onkohan häneltä levyjä?”* Kirjastonhoitaja vastaa *”On useitakin, tuota haetteko te jotain tiettyä kappaletta?”* Asiakas vastaa hakevansa. Seuraavaksi kirjastonhoitaja kirjoittaa asiakkaan tajunneen jo kysyä esittäjän ja kappaleen nimen mukaan. Kirjastonhoitaja jatkaa *”Siinä vaiheessa itse aavistelen jotain ja saan selville, että asiakkaalla on useita kymmeniä kappaleita mitä hän tarvitsee taustamusiikiksi videon taustalle. Video kertoo 100 vuoden ajanjaksosta Suomessa. Pyydän asiakasta luettelemaan kappaleet ja kirjoitan ne ylös. [...] Pyydän asiakasta soittamaan myöhemmin ja alan käymään järjestelmällisesti listaa läpi oman tietokantamme avulla.”* Hakuprosessin edetessä sekä kirjastonhoitaja että asiakas esittävät useita lisäkysymyksiä. Oletettavasti asiakas ei ole aikaisemmin asioinut musiikkiosaston tietopalvelussa edellisen kaltaisten kysymysten kanssa sillä vaikuttaa siltä, että asiakas ei tiedä, että kappaleita voidaan hakea niiden nimekkeen perusteella. Edellisessä tapauksessa tarvitaan kaksi hakuprosessia ennen kuin asiakas ymmärtää kysyä kappaleen nimen perusteella. Jos ajatellaan, että asiakas olisi tullut fyysisesti paikanpäälle kirjastoon, olisi kirjastonhoitaja varmasti saanut hakuprosessin aikaisemmassa vaiheessa vihjeitä siitä, että asiakkaalla on pitkä lista kappaleita, joiden äänitteitä hän haluaa. Tällainen vihje voi olla esimerkiksi muistin tueksi kirjoitettu lappu, jonka kanssa asiakas saapuisi kirjastoon. Nyt

kuitenkin asiakkaan tiedontarpeen selvenemiseen kirjastonhoitajalle, pikemminkin kuin asiakkaan tiedontarpeen jäsentymiseen, tarvitaan pitkä keskustelu, jonka aikana esitetään useita lisäkysymyksiä.

Eräissä tapauksessa kirjastonhoitaja ja asiakas käyvät lähes koko keskustelun hyllyillä. Asiakas kysyy *”Tarvitsisin tietoa Aasian musiikista.”* Kirjastonhoitaja kirjoittaa asiakkaan olleen nuori aasialaisen näköinen tyttö. Kirjastonhoitaja tarkistaa asiakkaalta aineistolajin ja asiakkaan haluaman kirjallisuuden kielen. Asiakas vastaa etsivänsä tietoa ja kuvia ja englannin kielinen kirjallisuus käy hyvin. Kirjastonhoitaja ja asiakas menevät hyllyille ja kirjastonhoitaja näyttää kirjoja, joissa olisi Aasian musiikista tietoa; tietosanakirja-artikkeleita, etnomusiikin luokassa olevia kirjoja. Samalla hän kysyy asiakkaalta *”Asia on niin suuri alue, että osaatko sanoa tarvitsetko jonkun tietyn alueen musiikista tietoa?”* Vaikka kirjastonhoitaja näyttää kirjoja kirjastonhoitajan sanojen mukaan asiakas näyttää epätoivoiselta ja sanoo edelleen, että aasialaisesta musiikista ja että kuvat olisivat hyvin tärkeitä. Kirjastonhoitaja toteaa etsineensä kaikki mahdolliset lähteet missä puhutaan Aasian musiikista, mutta asiakas on edelleen neuvottoman oloinen. Seuraavaksi kirjastonhoitaja kirjoittaa *”Vihdoin ymmärrän kysyä: teetkö esitelmää jonkun tietyn maan musiikista? Asiakas nyökkää ja sanoo: Minä olen Vietnamista ja haluan kertoa Vietnamin musiikista.”* Vaikka kirjastonhoitaja pyrkiikin hakuprosessin edetessä kysymyksillään rajaamaan aihealuetta hän ei kuitenkaan onnistu siinä, todennäköisesti rajaamisen hankaluuteen on saattanut vaikuttaa myös kielimuuri. Eräs keino kielimuurin helpottamiseksi on varmasti kirjastonhoitajan valinta suunnata asiakkaan kanssa hyllyille, jolloin kirjastonhoitaja voi esitellä asiakkaalle käytännössä mitä tarkoittaa. On mielenkiintoista havaita, että kirjastonhoitajan Aasian suuruuteen viittaava kysymys ei tuota tulosta mutta sen sijaan kysymys esitelmästä saattaa kirjastonhoitajan sekä asiakkaan niin kutsutusti samalle aaltopituudelle. Asiakkaan epätoivoinen ilme saa hakuprosessin edetessä kirjastonhoitajan varmasti jatkamaan vielä hakuaan ja kysymysten esittämistään sen sijaan, että tyytyisi tarjoamaan asiakkaalle tiedonhaun onnistumisen kannalta huonoja teoksia.

6.2.2 Kysymystyyppien ja bibliografisten tietojen vaikutus esitettyihin kysymyksiin

Tilastollisessa tarkastelussa osoittautui, että asiakkaiden esittämien kysymysten tyyppi, eli tietty teos tai dokumentti, aineistoa aiheesta tai yksittäistieto, ei tilastollisesti merkitsevällä tasolla ($p=0,448$) vaikuttanut siihen, esittivätkö kirjastonhoitajat kysymyksen vai kysymyksiä. Huolimatta siitä, että tilastollista merkitsevyyttä ei havaittu asiakkaan kysyessä yksittäistietoa, jopa neljässä hakuprosessissa viidestä kirjastonhoitajat esittivät kysymyksen tai kysymyksiä. Neljää hakuprosessia lähemmin tarkasteltaessa kirjastonhoitajien esittämillä kysymyksillä ei näyttänyt olevan yhteisiä piirteitä. Kahdessa kirjastonhoitaja varmisti asiakkaalta riittääkö hänelle vain yksittäistieto vai haluaako hän esimerkiksi aineistoa aiheesta tai jonkin teoksen. Kahdessa prosessissa, jossa kirjastonhoitaja ei tarkentanut riittääkö asiakkaalle yksittäistieto toisessa kysyjänä oli kirjastonhoitajan kollega, joka mainitsi esittämänsä kysymyksen lopuksi asiakkaan haluavan vain yksittäistiedon ”*Asiakas kyselee yhtyeestä Sharpers tai voi olla Jack & The Sharpers [...] Asiakas siis haluaa tietää ketä Jack & The Sharpers oli.*” .

Näyttäisi myös siltä, että suurin osa tässä tutkimuksessa tutkittujen asiakkaiden esittämien kysymysten sisältämistä bibliografisista tiedoista ei vaikuttanut siihen, kysyikö kirjastonhoitaja asiakkaalta jotain ennen apuvälineiden käyttöä. Tilastollista merkitsevyyttä ei havaittu olevan tekijän ($p=0,637$), nimekkeen ($p=0,109$) tai asiakkaan teoksesta mainitsemiensa sanojen ($p=0,234$) ja kirjastonhoitajan esittämien kysymysten välillä. Tulos hieman yllätti, sillä etenkin nimeke on hyvin erottelukykyinen tekijä, ja ennako-odotuksena olikin, että jos asiakkaan esittämässä kysymyksessä esiintyy nimeke, kirjastonhoitaja ei esittäisi asiakkaille kysymyksiä. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan kirjastonhoitajat esittivät lähes yhtä paljon kysymyksiä, mainitsi asiakas kysymyksessään nimekkeen tai ei. Jos asiakas mainitsi kysymyksessään nimekkeen, kirjastonhoitajien esittämät kysymykset eivät kuitenkaan näyttäneet juuri ollenkaan liittyvän nimenomaan nimekkeeseen. Esimerkiksi asiakkaan kysyessä ”*Löytyykö ”Lili Marleenesta” mieskuorosovitusta?*” Kirjastonhoitaja tarkentaa asiakkaan haluaman aineistolajin ja kysyy, ”*Haetteko nuottia vai äänitettä?*”. Asiakas vastaa hakevansa nuottia, jossa kappaleesta olisi saksankieliset sanat.

Sen sijaan aineistolajin esiintyminen asiakkaan esittämässä kysymyksessä näyttäisi tilastollisesti merkitsevästi ($p=0,011$) vaikuttavan siihen, kysyykö kirjastonhoitaja asiakkaalta ennen apuvälineiden käyttöä jotain. Yhdeksästätoista hakuprosessista, joissa asiakas ei maininnut alkuperäisessä kysymyksessään aineistolajia, seitsemästätoista tapauksessa kirjastonhoitajat esittivät kysymyksen tai kysymyksiä. Edellä mainitusta seitsemästätoista hakuprosessista neljästätoista kirjastonhoitajat kysyivät nimenomaan aineistolajia. Aineistolajin rajaaminen on hyvin looginen osa prosessia. Musiikkiteokset saattavat esiintyä useassa eri dokumenttimuodossa, joten kirjastonhoitajan näkökulmasta aineistolajin rajaaminen on tärkeää. Asiakkaalle haluttu dokumenttimuoto saattaa olla niin itsestään selvä, ettei hän huomaa sitä kysymystä esittäessään mainita.

Aikaisemmin tässä tutkimuksessa, kun tarkastelin asiansanojen esiintymistä asiakkaiden esittämässä kysymyksissä, jotka koskivat aineistoa aiheesta, tunnistin kaksi tapausta, joissa asiakkaan esittämästä kysymyksestä ei ollut erotettavissa asiansanaa. Kummassakin tapauksessa, ennen kuin kirjastonhoitaja käyttää apuvälineitä, hän kysyy asiakkaalta esimerkkien avulla, millaisesta musiikista on kyse. Asiakkaan kysyessä harmonista laulua kirjastonhoitaja tarkentaa esimerkein millaisesta musiikista on kyse ”*Tarkoitatteko sellaista mitä esimerkiksi Jegor Reznikoff ja Pia Skibdahl esittävät?*”. Kirjastonhoitajan toiveena on, että asiakas tunnistaisi esittäjien nimet kuullessaan ne, vaikka ei olekaan kysymystä esittäessään niitä muistanut. Vuorovaikutuksen kannalta merkittävin seikka oli varmasti se, että asiakas kirjastonhoitajan sanojen mukaan ”*[...]näyttää kädellä jonkin eleen ja sanoo, että sellaista, joka tulee täältä korvista ja...*”. Kirjastonhoitaja on lisäksi rastittanut kohdan *Tunnistin asiakastyypin ja päätin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa*. Kirjastonhoitaja jatkaa toteamalla, että ”*Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että asiakas haluaa jotain laulua, jossa on käytetty luonnollisia sävelasteikkoja ja joissa kuuluu yläsäveliä. Vanha laulutapa varhaiskeskiajalta, äänitteitä. Ajattelin, että on paras hakea asiakkaalle jokin cd kuunneltavaksi, sillä puhumalla tämä asia ei edisty.*” Mielenkiintoista on siis havaita, se että ilman puhettakin, pelkkien kehonkielen ilmaisujen avulla, voidaan päästä haluttuun lopputulokseen. Tämä kuitenkin vaatii kirjastonhoitajalta ammattitaitoa ja kokemusta samankaltaisista tapauksista ja asiakkaista. Kirjastonhoitaja toteaa haun onnistuneen täysin, asiakas on tyytyväinen kirjastonhoitajan hakemiin cd-levyihin.

Myöhempien samankaltaisten tilanteiden varalle kirjastonhoitaja katsoo internetistä sopivia termejä ja löytää kaksi termiä, pyhä laulu ja meditatiivinen laulu.

6.2.3 Vapaa keskustelu

Tässä tutkimuksessa vuorovaikutusta neuvontatilanteessa on pyritty siis selvittämään sekä kirjastonhoitajien että asiakkaiden esittämien kysymysten avulla. Oma lukunsa ovat sellaiset tilanteet, joissa asiakas kysymättä esittää taustatietoa tiedontarpeelleen. Tässä tutkimuksessa pääasiallisena tavoitteena oli selvittää, millaisia tietoja kirjastonhoitajat asiakkaan tiedontarpeesta keräävät ja miten he niitä kysyvät. Monessa prosessissa oli havaittavissa kuitenkin se seikka, että keskustelu ei edennyt kysymys-vastaus –parien tapaan. Esimerkiksi eräässä prosessissa kirjastonhoitaja kirjoittaa keskustelleensa asiakkaan kanssa vapaasti aiheesta, ” *Juttelimme ’vapaasti’ ja ilmeni, että poika on 14-vuotia ja jonkin verran musikaalinen ja kiinnostunut kitaransoitosta. Isä haki kirjaa, josta oli itse opetellut mutta ajattelimme yhdessä, että jonkin verran uudempi ja ’parempi’ oli varmasti enemmän houkuttelevampi.*” Niin kutsutun vapaan keskustelun aikana kirjastonhoitajalle selviää, että asiakkaan poika on kitaransoiton aloittelija. Edellä mainittu prosessi liittyy aikaisempaan tiedonhakuprosessiin, jonka aikana sama asiakas esittää kirjastonhoitajalle kysymyksen, ”*Onko teillä tätä kirjaa?*”, asiakkaalla on kädessään lappu, jossa lukee: *Geijerstam: Ensimmäinen*. Kyseisen hakuprosessin lopussa, kun kirjastonhoitaja antaa asiakkaalle teoksen, kirjastonhoitaja kysyy asiakkaalta etsiikö hän yleensä kitaransoitonoppaita. Asiakas vastaa etsivänsä ja nimenomaan pojalleen. Näin ollen kirjastonhoitaja on saattanut saada lisäinformaatiota asiakkaan tiedontarpeesta myös esittämättä lisäkysymyksiä. Oleellista on kuitenkin huomata, että kirjastonhoitajan esittämä kysymys kiinnostuksesta muihin kitaransoitonoppaisiin saa hakuprosessin jatkumaan uuteen prosessiin. Kirjastonhoitaja esittää siis varsin tärkeän kysymyksen ensimmäisen hakuprosessin loppuksi vaikka näyttääkin siltä, että asiakas on saanut jo haluamansa.

Edellä esitetyt prosessit ovat oiva esimerkki myös siitä, kuinka asiakkaat saattavat esittää kysymyksensä hyvin spesifillä tasolla, vaikka toiveena onkin löytää aineistoa aiheesta. Siitä huolimatta, että asiakkaiden tiedontarpeita ei tässä tutkimuksessa selvitetty ja tiedonhakujen onnistumista näiltä osin ei voitu tutkia, prosesseista oli selkeästi havaittavissa se seikka, että

musiikkiaineistoa kysyessään asiakkaat saattavat kysyä tiettyä teosta kysymällä aluksi aineistoa aiheesta ja toisaalta myös niin, että tiettyä teosta kysyessään asiakkaat saattavatkin haluta aineistoa aiheesta. Aikaisemmissa tutkimuksissa muun muassa Eichman (1978; tässä Solomon 1997) on todennut, että asiakkaan esittämä kysymys tapahtuu hyvin usein yleisellä tasolla. Asiakas antaa yleisen kuvauksen aihealueesta ja asiakkaan tiedontarpeen määrittelyssä epäonnistutaan kun kirjastonhoitaja ryntää hyllyille. Myös McKnight (2002, 1-2) toteaa luetteloinnin oppikirjassaan, että musiikkia kysytään usein siten, että tiedustellaan esimerkiksi tietyn instrumentin nuottien sijaintia vaikka tarkoitus onkin etsiä jotain tiettyä nuottia kyseiselle soittimelle. Kyse on siis jo Taylorin (1968, 182) mainitsemaasta asiakkaan todellisen tiedontarpeen määrittelystä. Aikaisemmissa tutkimuksissa on siis todettu asiakkaiden esittävän kysymyksiään usein hyvin yleisellä tasolla mutta tiedontarpeen määrittelystä spesifiltä tasolta yleiselle tasolle ei ole tutkimustuloksia. Tässä tutkimuksessa prosesseissa oli siis aikaisempien tutkimusten tapaan havaittavissa yleiseltä tasolta spesifimmälle tasolle siirtymistä mutta aikaisemmista tutkimuksista poiketen siirtymistä prosessin aikana myös spesifiltä tasolta takaisin yleiselle tasolle.

Se, että kirjastonhoitajat eivät esittäneet asiakkaalle hakuprosessin aluksi kysymyksiä, ei kuitenkaan näyttänyt vaikuttavan siihen, esittivätkö kirjastonhoitajat apuvälineiden käytön yhteydessä asiakkaalle lisäkysymyksiä. Esimerkiksi prosenttiosuudet niissä prosesseissa, joissa kirjastonhoitaja ei esittänyt prosessin edetessä lisäkysymyksiä, olivat lähes samat niissä prosesseissa, joissa kirjastonhoitaja esitti ennen tiedonhaun apuvälineiden käyttöä asiakkaalle kysymyksiä tai vaihtoehtoisesti ei esittänyt kysymyksiä. Mutta kuten aikaisemmin todettiin, prosessien etenemiseen vaikuttivat myös asiakkaiden esittämät lisähuomiot, jotka esiintyivät ilman että kirjastonhoitaja niitä erikseen kysyi. Kommunikaatio ei etene kysymys-vastaus – parein, vaan kirjastonhoitaja voi saada tärkeätä lisäinformaatiota asiakkaan tiedontarpeesta sitä erikseen kysymättä. Tämä on yksi tekijä, joka tekee hakuprosesseista monipolvisia. Eräässä tapauksessa kirjastonhoitaja selvittää melko pitkään asiakkaan haluamaa kappaletta, ennen kuin asiakas antaa kappaleesta tiedonhaun kannalta oleellisiakin tietoja ilman, että kirjastonhoitaja niitä erikseen kysyy:

”Asiakas kysyy, onko meillä sennimistä kappaletta kuin Tani cd-levyllä Samalla kun katson Pallaksesta, kysyn häneltä, millaisesta musiikista on kysymys. Asiakkaan mukaan se on jotain espanjalaista tai Espanjaan liittyvää. Pallaksesta löydän yhden ainoan viitteen: Tani-nimisen

laulun suomenkieliset sanat. Haen Toivelauluja-vihkosen (osa 39), jossa sanat ovat, ja katsomme niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Niissä puhutaan Espanjasta. Vihkosessa mainitaan myös laulun säveltäjät (G. & M. Monreal) ja että suomeksi laulun on levyttänyt Eino Grön. Kokeilen vielä sanahakua Pallaksesta, mutta en löydä mitään sopivaa. Seuraavaksi katson Fonosta mahdollisia muita esittäjiä laulun nimellä ja säveltäjällä ja löydän Eino Grönin levytyksen (lp-muodossa) ja joukon ulkomaisia levytyksiä. Tarkistan Pallaksesta, ettei meillä ole näiltä esittäjiltä levytyksiä, joiden sisällöt eivät ole haettavissa. En löydä sellaisia. Sitten asiakas arvelee, ettei siinä kappaleessa lauleta, ja sanoo, että sitä käytetään vatsatanssimusiikkina. Ajattelen, että kysymyksessä on ilmeisesti jokin toinen kappale kuin löytämäni Tani, joten katson uudestaan Fonosta pelkällä kappaleen nimellä.”

Tiedonhaku jatkuu vielä pitkään ja hakuprosessin lopuksi kirjastonhoitaja toteaa, että ” Tässä tapauksessa tiedonhaku ei onnistunut, mutta asiakas sai mukaansa tiedot mahdollisesta esittäjästä ja hänen levystään. Olisi varmaan pitänyt kysellä vielä enemmän asiakkaalta, mutta aikaa oli jo kulunut melkoisesti ja toinen asiakas odotti vuoroaan.” Asiakkaalla näyttäisi olleen haluamastaan kappaleesta paljonkin lisätietoja, mutta huomaa esittää niitä vasta hakuprosessin edetessä. Myös tämä seikka on saattanut vaikuttaa siihen, että kirjastonhoitaja koki lisäkysymysten olevan tarpeellisia tiedonhaun kannalta.

Toisessa hakuprosessissa asiakas kysyy kappaletta ”Sydämellä Jeesuksen”⁶.

”Kysyn asiakkaalta haluaako hän mieluummin yksinlauluna vai kuoron esittämänä. Asiakas kysyy keiden laulamana laulua on ja [toteaa], että haluaa jonkun muun naislaulajan esittämänä kuin Pirkko Välimäen, koska se on hänelle jo tuttu. Tarjoan Raita Karpoa, mutta asiakas on epäröivän näköinen ja [kysyy], että eikö ole muita naislaulajia. Kerron, että Tampereen kirjastoissa ei ole muita. Tähän asiakas toteaa, että hän on kuullut RadioDeistä jonkun muunkin naislaulajan esityksen ja etsii nyt kyseistä äänitettä.”

Edellä esitettyssä prosessissa kirjastonhoitaja saa siis asiakkaalta lisäinformaatiota esitysmediasta kysymättä sitä kuitenkaan suoraan asiakkaalta. Aluksi asiakas vastaa kirjastonhoitajan kysymykseen kysymyksellä ja ilmoittaa haluavansa kappaleen jonkun muun

⁶ Osa samasta hakuprosessista on esitelty kappaleessa ”Nimeke”.

kuin Pirkko Välimäen esittämänä. Jo tämä on hyvin rajoittava hakuehto. Asiakas saattaa olettaa, että tämä tieto riittää ja ettei kyseisestä kappaleesta ole kuin Pirkko Välimäen ja hänen haluamansa esittäjän äänitteitä. Vasta kirjastonhoitajan ilmoittama lopullinen hakutulos saa asiakkaan esittämään vielä varsin rajoittavan ehdon siitä, että kyseinen kappale on esitetty RadioDeissä. Tähän tapaukseen palataan vielä hakuprosessien onnistumisen yhteydessä.

6.2.4 Yhteenveto

Kysymystyyppien arvioinnissa osoittautui, että tyypit muuttuvat hakuprosessin edetessä. Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välisen vuorovaikutuksen lähempi tarkastelu osoitti, että asiakkaan tiedontarve muuttuu prosessin aikana mutta jäsentymiseen eivät välttämättä vaikuta kysymys-vastaus –parit vaan asiakkaat huomaavat hakuprosessin edetessä kertoa kysymättä kirjastonhoitajalle sellaisia tietoja, jotka vaikuttavat hakuprosessin etenemiseen.

Kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrälle ei näyttänyt löytyvän mitään yhteistä tekijää. Sen sijaan keskeisimmiksi tekijöiksi vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta nousivat kirjastonhoitajien esittämät lisäkysymykset sekä asiakkaiden joko pyynnöstä tai ilman erillistä pyyntöä ilmoittamat lisätiedot. Yksi keskeisimmistä haun onnistumiseen vaikuttavista seikoista oli myös se, että kirjastonhoitaja jatkoi kysymysten esittämistä vaikka olisikin näyttänyt siltä, että hakuprosessi on tullut loppuunsa. Aikaisemmissa tutkimuksissa muun muassa Lynch (1978), Dewdney (1986) ja Katz (1997) (tässä Ross et al. 2002, 8) havaitsivat, että kirjastonhoitajien rynnätessä hyllyille kysymättä asiakkaalta mitään haku johti usein ei-toivottuun lopputulokseen. Tässä tutkimuksessa samankaltaisuuksia edellä mainittuihin tutkimuksiin voitiin havaita siltä osin, että hyllyille saatettiin rynnätä kysymättä asiakkaalta mitään. Keskeisin seikka hakuprosessien jatkumisen ja onnistumisen kannalta edellä mainituissa tapauksissa oli kirjastonhoitajien esittämät lisäkysymykset. Nuoren aasialaisen tytön esittämän kysymyksen yhteydessä voitiin havaita, että myös hyllyt voivat toimia korvaamattomana apuvälineenä vuorovaikutuksen tukena.

Osassa hakuprosesseista ei esitetty kysymyksiä tai lisäkysymyksiä kirjastonhoitajan tai asiakkaan toimesta. Tällaiset tapaukset olivat sellaisia, joissa asiakkaan esittämä kysymys

sisälsi jo kaiken kirjastonhoitajan tarvitseman informaation. Lisäinformaation tarve on kirjastonhoitajille kuitenkin varsin yksilöllistä. Jos palataan esimerkkiin Pietarin mustasta koirasta, olisi joku toinen kirjastonhoitaja saattanut kysyä asiakkaalta lisäinformaatiota mutta kyseisessä tapauksessa kirjastonhoitaja oli katsonut saman dokumentin ja muisti hakuprosessin kannalta keskeisiä hakusanoja.

Lisäkysymysten ja lisätietojen ohessa eräs keskeisimmistä seikoista vuorovaikutuksen edetessä ovat myös sellaiset sanattomat viestit ja vaikutelma, joita kirjastonhoitaja asiakkaasta saa. Viestien tulkinnassa apuna toimii kirjastonhoitajan aikaisempi kokemus samankaltaisista tilanteista. Tätä voidaan kutsua myös ammattitaidoksi tai hiljaiseksi tiedoksi. Tarkasteltaessa hakuprosessia, jossa asiakas halusi harmonista laulua kirjastonhoitaja huomauttaa, että puhumalla asia ei edistynyt, sillä kumpikaan ei tiennyt oikeita sanoja. Vuorovaikutuksen yhteydessä puhuminen ei siis välttämättä ole prosessin etenemisen kannalta aina oikea ratkaisu vaan kirjastonhoitaja luotti intuitioonsa ja tarjosi asiakkaalle sellaista musiikkia, jonka uskoi olevan asiakkaan haluamaa musiikkia.

6.3 Tiedonhaun apuvälineet

Kirjastonhoitajien hakuprosessissa käyttämiä apuvälineitä kysyttiin kysymyslomakkeessa kaksikymmentäkaksikohtaisen listan avulla. Tutkimustulosten esittelyn yhteydessä esitellään vain ne tiedonhaun apuvälineet, joita kirjastonhoitajat hakuprosessien aikana käyttivät useammin kuin kolme kertaa. Kirjastonhoitajat kirjasivat järjestysnumerolla käyttämänsä apuvälineen, sekä tiedon siitä, oliko käytetty apuväline hyödyllinen vai hyödytön. Aluksi esitellään keskeisimmät jakaumat apuvälineiden käytöstä yleisellä tasolla. Toisena esitellään käytetyt apuvälineet ja keskeisimmät tulokset jokaisen osalta. Kolmanneksi palataan vertailuun atk-pohjaisten sekä painettujen ja muiden apuvälineiden välille. Yksittäisten apuvälineiden tilastollisessa tarkastelussa eli ristiintaulukoinnissa toisena muuttujana on poikkeuksetta käytetty kirjastonhoitajan näkemystä asiakkaan esittämän kysymyksen tyypistä, eli sitä onko tyyppi tietty teos tai dokumentti, aineistoa aiheesta vai yksittäistieto, sekä sitä millainen näkemys kirjastonhoitajalla on asiakkaan esittämän kysymyksen sisällöstä ennen apuvälineiden käyttöä.

6.3.1 Apuvälineiden määrät

Tutkimuksessa tarkasteltavia apuvälineitä olivat tietokoneen avulla käytettävät kirjaston oma tietokanta, PIKI-verkkokirjasto, muiden kirjastojen internet-tietokannat, Frank-monihaku, VIOLA, muu Linnea-yhteistietokanta, Fono, LAURA, internet aihehakemistot, internet-hakukoneet ja portaalit, internet-hakuteokset, muut internet-tietokannat, internet-lehdet ja muut internet-sivustot sekä ilman tietokonetta käytetyt apuvälineet muisti, hyllyjen selailu, laulukirjojen ja nuottien sisällysluettelot, painetut hakuteokset, painetut aihehakemistot, kortisto ja painetut lehdet. Mainittujen apuvälineiden lisäksi kirjastonhoitajilla oli mahdollisuus myös kirjoittaa apuvälineen nimi, jos sitä listasta ei löytynyt. Kirjastonhoitajat käyttivät 75 hakuprosessin aikana apuvälineitä yhteensä 250 kertaa. Yhden hakuprosessin aikana käytettyjen apuvälineiden keskiarvoksi saadaan 3,3, mikä vaikuttaa yllättävän suurelta. Kun apuvälineiden käyttökerroista poistetaan 62 hyödyttömäksi koettua käyttökertaa, keskiarvoksi saadaan vielä 2,5. Suurimmassa osassa hakuprosesseista käytettiin yhtä (20%), kahta (24%), kolmea (20%) tai neljää (17,3%) apuvälinettä. Harvinaisempia olivat sellaiset hakuprosessit, joissa käytettiin yli viittä apuvälinettä. Viittä apuvälinettä käytettiin viidessä (6,7%) hakuprosessissa, mutta siitä eteenpäin käytettyjen apuvälineiden määrän ollessa kuusi tai enemmän, tapauksia oli vain joko kolme tai vähemmän. Suurin käytettyjen apuvälineiden määrä yhdessä hakuprosessissa oli yksitoista ja tällaisia prosesseja oli yhteensä kaksi.

Koska kirjastonhoitajat saattoivat käyttää samaa apuvälinettä yhden hakuprosessin aikana monta kertaa, osoittautui tarpeelliseksi tarkastella myös sitä, kuinka montaa eri apuvälinettä kirjastonhoitajat hakuprosessin aikana käyttivät. Aineistosta poistettiin sellaiset apuvälineiden käyttökerrat, joita oli yhden hakuprosessin aikana esiintynyt useammin kuin kerran. Tämä tarkastelu otettiin käyttöön, koska tietokoneen avulla käytettyjen apuvälineiden pariin on saman hakuprosessin aikana varsin nopeaa palata ja toiseksi kaikkien apuvälineiden yhteiskäyttömäärät osoittautuivat melko suuriksi ja aineistoa edellä mainitulla tavalla tarkastelemalla haluttiin varmistaa, kertyikö apuvälineiden määrä samojen apuvälineiden käytöstä yhden hakuprosessin aikana. Eri apuvälineiden määrä kaikissa hakuprosesseissa oli yhteensä 187, eli määrä laski hiukan. Yleisimmin kirjastonhoitajat käyttivät hakuprosessin

edetessä yhtä, kahta tai kolmea eri apuvälinettä. Yhtä apuvälinettä käytettiin 19 (25,3%) hakuprosessissa, kahta eri apuvälinettä 23:ssä (30,7%) ja kolmea 19:ssä (25,3%). Neljää eri apuvälinettä käytettiin vielä yhdeksässä hakuprosessissa (12 %) mutta siitä eteenpäin eri apuvälineiden määrä ollessa viisi, kuusi tai seitsemän, hakuprosessien määrä oli kaksi tai vähemmän. Yleisimmin apuväline, jonka pariin palattiin hakuprosessin edetessä oli kirjaston oma tietokanta. Tämä ei kuitenkaan yllättänyt, sillä ennako-oletusten mukaan kirjastonhoitaja tarkisti usein teoksen saatavuuden omasta kirjastosta jos oli jonkin muun apuvälineen avulla ensin selvittänyt vastausta asiakkaan esittämään kysymykseen.

Apuvälineiden määrät jakautuivat tässä tutkimuksessa hyvin tasaisesti kolmessa eri kysymysten tyyppiluokassa. Suurin ero apuvälineiden käytössä tyyppiluokkien välillä todettiin kun käytettyjen apuvälineiden määrä oli yksi. Etsittäessä tiettyä teosta tai dokumenttia neljässä (9,1%) hakuprosessissa käytettyjen apuvälineiden määrä oli yksi. Aineistoa aiheesta tyyppiluokan vastaava luku oli kymmenen (37%). Ero kuitenkin tasaantui siten, että käytettyjen apuvälineiden määrän ollessa kuusi tai enemmän aineistoa aiheesta etsittiin vain yhdessä hakuprosessissa. Sen sijaan tiettyä teosta tai dokumenttia etsittiin kuudella tai sitä suuremmalla määrällä apuvälineitä, joko kolmessa tai vähemmässä määrässä hakuprosesseja. Edellä mainitut erot tyyppiluokkien välillä eivät kuitenkaan olleet tilastollisesti merkitseviä. Silloin kun asiakkaan kysymys oli tyyppiä aineistoa aiheesta ja käytettyjen apuvälineiden määrä oli yksi kirjastonhoitaja käytti usein apuvälineenä hyllyjä. Eräs asiakas kysyi *"Missä ovat suomalaiset oopperat?"* Tarkennettuaan, ettei asiakas halua jotain tiettyä teosta kirjastonhoitaja toteaa *"Asiakkaalle pitää löytää keskeisimpiä suomalaisia oopperoita, kuten Kokkosen "Viimeiset kiusaukset", Madetojan "Pohjalaisia"/"Juha", Sallisen "Ratsumies", Paciuksen "Kaarle Kuninkaan metsästys", jne. Selailin hyllyjä. Suomalaisessa musiikissa on Suomen lipputarrat selässä ja se omien tietojen lisäksi auttoi etsimisessä."* Vaikka edellä mainitussa tapauksessa kirjastonhoitajan ainoaksi apuvälineeksi on tallennettu hyllyt ei niiden selailu yleensä yksin riitä saavuttamaan haluttua hakutulosta. Edellä mainitussa esimerkissä käy hyvin ilmi kuinka kirjastonhoitajan on hyllyille mennessään tullut tietää mitkä ovat keskeisimmät suomalaiset oopperat. Hakuprosessi olisi voinut epäonnistua jos kirjastonhoitaja ei olisi tunnistanut keskeisimpiä suomalaisia oopperoita ja olisi tarjonnutkin asiakkaalle hieman tuntemattomampia teoksia.

Osassa hakuprosesseista asiakkaan tiedontarve tarkentui vasta kun kirjastonhoitaja käytti apuvälineitä. Tämä johti puolestaan siihen, että kirjastonhoitaja käytti apuvälineitä uudesta näkökulmasta, joka näin ollen lisäsi käytettyjen apuvälineiden määrää. Eräässä tapauksessa asiakas etsi Woody Allenin elokuvassa esitettyä Bachin kappaletta. Kun asiakkaan haluama kappale oli selvinnyt, kirjastonhoitaja kirjoittaa haun vielä tarkentuneen kun asiakas oli kuunnellut kappaletta ja käyttävänsä vielä kertaalleen kirjaston omaa tietokantaa. ”*Haku vielä tarkentui, sillä asiakkaalle ei kelvannut tuo cembalolla soitettu esitys. [Hän totesi, että] karmea ääni tuossa härvelissä. Tietokannasta löytyi pianolla soitettuna kyseinen konsertto kokonaisuudessaan.*”

6.3.2 Kirjaston tietokanta

Kirjaston omaan tietokantaan tallennetaan teoksista bibliografiset tiedot ja tietokantaa käytetään kirjastojärjestelmän avulla. Käytetystä kirjastojärjestelmästä riippuen atk-käyttöliittymä voi olla joko graafinen tai komentopohjainen. Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla käytettävissä on sekä graafinen että komentopohjainen käyttöliittymä.

Kirjaston omaa tietokantaa kirjastonhoitajat käyttivät yhteensä 109 kertaa. 75:stä hakuprosessista jopa 61:ssä (81,3%) kirjastonhoitajat käyttivät kirjaston tietokantaa. Hyödyttömäksi kirjastonhoitajat kokivat tietokannan käytön 28 kertaa. Taulukossa 4 on esitetty kirjaston tietokannan käyttö sen mukaan monentenako järjestyksessään sitä hakuprosessin aikana käytettiin, kuinka monta kertaa sitä käytettiin ja kuinka monta kertaa näistä käyttökerroista tietokannan käyttö on koettu hyödyttömäksi. Oikeaan sarakkeeseen on laskettu kuinka monta prosenttia käyttökerroista tietokanta koettiin hyödyttömäksi. 41 hakuprosessissa kirjaston tietokanta oli ensimmäinen kirjastonhoitajan käyttämä apuväline. Näistä kerroista kuitenkin yllättäen jopa 16 kertaa kirjastonhoitajat kokivat apuvälineen hyödyttömäksi. Yleistäen voidaan sanoa, että mitä aikaisemmassa hakuprosessin vaiheessa tietokantaa käytettiin sitä useammin se koettiin hyödyttömäksi. Tämä yleistys näyttäisi kuitenkin pätevän vain järjestyksessään neljäntenä käytettyyn asti, sillä jälleen viidentenä ja kuudentena käytettynä hyödyttömien käyttökertojen osuus näyttäisi nousevan.

Taulukko 4. Kirjaston tietokannan käyttö tiedonhaun apuvälineiden käyttöjärjestyksessä

Järjestys	Käyttökerrat	Hyödytön	%
1	41	16	39
2	24	6	25
3	14	2	14
4	13	1	8
5	4	1	25
6	4	1	25

Kirjastonhoitajan näkemys kysymystyyppistä näyttäisi tilastollisesti merkitsevällä ($p=0,001$) tasolla vaikuttavan siihen käytettiinkö kirjaston tietokantaa apuvälineenä. Taulukossa 5 on esitetty tietokannan käyttö kysymystyyppin mukaan. Näyttäisi siltä, että kysymystyypeistä tiettyä teosta tai dokumenttia (95%) etsittiin useimmin tietokannan avulla. Jos tietokantaa ei käytetty, tyyppi näyttäisi todennäköisimmin olevan aineistoa aiheesta (41%). Se, että aineistoa aiheesta koskevien kysymysten yhteydessä apuvälineenä ei käytetty kirjaston tietokantaa, ei ollut yllätys. Jos asiakkaan kysymys koski aineistoa aiheesta, kirjastonhoitaja vei asiakkaan usein hyllyille ja etsi asiakkaalle tämän haluamaa aineistoa.

Taulukko 5. Tietokannan käyttö kysymyksen tyyppin mukaan

	1	2	3
Käytetty	95% (42)	59% (16)	75% (3)
Ei käytetty	5% (2)	41% (11)	25% (1)
Yhteensä	100% (44)	100% (27)	100% (4)

1= Tietty teos tai dokumentti, 2= Aineistoa aiheesta 3 = Yksittäistieto

Bibliografisista tiedoista ainoastaan nimekkeen esiintyminen näyttäisi tilastollisesti merkitsevällä tasolla ($p=0,05$) vaikuttavan siihen, käytettiinkö tietokantaa vai ei. Tietokantaa käytettiin useimmin, jos kysymys sisälsi nimekkeen. Hakuprosesseissa, joissa asiakas kysymyksensä yhteydessä mainitsi sanoja kappaleesta, kaikissa tapauksissa kirjastonhoitaja käytti kirjaston tietokantaa. Edellä mainituissa prosesseista jopa neljässä kirjastonhoitaja käytti tietokantaa ensimmäisenä. Yllättäen kaikissa tapauksissa kirjastonhoitaja koki tietokannan käytön hyödyttömäksi. Aikaisemmin tässä tutkimuksessa tarkastelin asiakkaiden esittämien kysymyksiä, jotka sisälsivät sanoja kappaleesta. Samassa yhteydessä voitiin havaita, että kirjastonhoitajat usein tarkensivat ovatko sanat kappaleen alusta. Kirjaston tietokannasta on mahdollista hakea suurinta osaa kappaleita niiden alkusanojen avulla. Eräässä tapauksessa kirjastonhoitaja varmisti asiakkaalta, ovatko hänen mainitsemansa sanat kappaleen alusta ja vaikka kirjastonhoitaja itse totesi, etteivät sanat varmasti ole laulun alkusanoja hän päätti kuitenkin kokeilla kirjaston tietokantaa.

Koska kirjaston tietokantaa käytettiin usein, tietokannan kehittämisen kannalta lähempään tarkasteluun otettiin ne hakuprosessit, joissa kirjaston tietokantaa ei käytetty ja kysymyksen tyyppi oli tietty teos tai dokumentti tai yksittäistieto. Asiakkaan kysyessä yksittäistietoa ”*Marrion Rung lauloi joskus muinoin kappaleen nimeltä Kuusamo. Kukahan oli se mieslaulaja siinä kappaleessa*” kirjastonhoitaja ohittaa mahdollisuuden käyttää kirjaston omaa tietokantaa ja käyttää apuvälineenä Fonoa. Vastaus löytyy Fonosta mutta kirjastonhoitaja toteaa myöhemmin katsoneensa, että oikea vastaus olisi löytynyt myös kirjaston tietokannan yhdestä viitteestä. Kahdessa tiettyä teosta tai dokumenttia koskevassa kysymyksessä aluksi kyse oli

tietyn säveltäjän tunnetuimman teoksen suosittelusta, jolloin kirjastonhoitaja päättelee muistinsa avulla teoksen ja lähtee hakemaan teosta hyllyiltä, koska uskoo, että tunnettuja teoksia on varmasti hyllyssä paikalla. Fonon käyttöön kirjaston oman tietokannan sijasta on saattanut vaikuttaa se, että kirjastonhoitaja ei voi varmuudella ennen hakua tietää onko luetteloinnin yhteydessä tallennettu tällaisia tietoja. Sen sijaan Fonoon tällaiset tiedot on melko varmasti tallennettu. Toinen seikka, joka saattanut vaikuttaa Fonon valitsemiseen, on varmasti se, että kirjaston tietokannan hakutulosten viiteluetteloa on melko työlästä ja hidasta selata jos tulosjoukko on suuri. Sen sijaan Fonosta tulosten selailu on melko nopeaa ja vaivatonta.

Niiden hakuprosessien tarkastelu, joissa kirjaston oma tietokanta oli koettu hyödyttömäksi, osoittautui tietokannan hakuominaisuuksien kannalta mielenkiintoiseksi. Eräässä tapauksessa asiakas kysyi nuottia Billie Holidayn esittämään kappaleeseen *'He's funny that way'*. Kirjastonhoitaja olettaa, että kappaleesta löytyy useitakin nuotteja, mutta tietokannasta haettaessa, tuloksiin listautuu vain äänitteitä. Kirjastonhoitaja tarkistaa saatavuuden vielä toisen apuvälineen, Frankin, avulla mutta ei löydä senkään avulla haluttua nuottia. Kun asiakas on poistumassa musiikkiosastolta, kirjastonhoitajan mieleen tulee, että kappaleen nimi voi olla myös *'She's funny that way'*, riippuen siitä, onko kappaleen esittäjä mies vai nainen. Kirjastonhoitaja tarkistaa tietokannasta ja havaitsee, että nuotteja onkin useita. Kirjastonhoitaja juoksee asiakkaan perään ja kertoo löydöstään. Asiakas lähtee onnistuneen hakuprosessin päätteeksi tyytyväisenä musiikkiosastolta. Edellä mainittu tapaus on hyvä esimerkki boolean logiikkaa käyttävän hakujärjestelmän ominaisuuksista. Jo kaksikin väärää kirjainta hakulausekkeessa saattaa antaa ei-toivotun hakutuloksen.

Edellä mainitun esimerkin yhteydessä ei voida tämän tutkimuksen puitteissa arvioida onko esimerkiksi se, että asiakas mainitsi kappaleen esittäjän kysymyksessään, vaikuttanut kirjastonhoitajan kognitiiviseen prosessiin sillä tavoin, että tämä huomasi kyseenalaistaa kappaleen nimen. Asiakas oli kirjastonhoitajalle aikaisemmista yhteyksistä tuttu musiikin ammattilainen. Kirjastonhoitajilta ei kuitenkaan tutkimuksen yhteydessä kysytty hänen omaa arviotaan siitä, olisiko näkemys asiakkaasta voinut vaikuttaa apuvälineiden valintaan. Edellä mainitun esimerkin yhteydessä voidaan kuitenkin todeta, että kirjastonhoitajan näkemys asiakkaasta on saattanut vaikuttaa siihen, että hän ei heti hyödyttömäksi koetun kirjaston

oman tietokannan käytön jälkeen kyseenalaista asiakkaan esittämää kysymystä, vaikka selvästi uskoo, että nuotteja löytyy hyllystä. Selvin viittaus siitä, kuinka asiakkaan musiikin ammattitausta voi vaikuttaa tiedonhakuun ilmeni, kun kirjastonhoitaja kirjoitti erään hakuprosessin kuvauksen yhteydessä, että koska hänellä oli tiedossa asiakkaan musiikillinen ammattitausta, hän luotti asiakkaan antamiin tietoihin. Kirjastonhoitajien arvioihin asiakkaista palataan myöhemmin luvussa 6.4.

6.3.3 PIKI-verkkokirjasto

PIKI-verkkokirjasto on Pirkanmaan kirjastojen yhteinen aineistotietokanta (Pirkanmaan verkkokirjastojen kotisivu). PIKIä voidaan käyttää maksuttomasti internetin kautta. Yksi keskeisimmistä eroista PIKI-verkkokirjaston sekä kirjaston oman tietokannan välillä on se, että PIKI:ssä haku tapahtuu osittaistasmäytyksellä kun taas kirjaston omassa tietokannassa noudatetaan boolean logiikkaa. Toinen keskeisimmistä eroista tiedonhaun kannalta PIKI-verkkokirjaston sekä kirjaston oman tietokannan välillä on se, että PIKI-verkkokirjastossa haun tulokset voidaan lajitella sen mukaan, mitkä teokset juuri sillä hetkellä ovat hyllyssä, kun taas kirjaston omassa tietokannassa tätä mahdollisuutta ei ole. Musiikkiteoksia asiakkaalle haettaessa tällainen toiminto on melko tärkeä, sillä jokin tunnettu musiikkiteos saattaa löytyä useista eri kokoelmista ja jokaisen kokoelman paikallaolon tarkistaminen saattaa viedä yllättävänkin paljon aikaa.

PIKI:ä kirjastonhoitajat käyttivät vain viisi kertaa viiden eri hakuprosessin aikana. PIKIä ei koettu hyödyttömäksi kertaakaan. Tiettyä teosta tai dokumenttia etsittäessä PIKIä käytettiin kaksi kertaa kummassakin järjestyksessään ensimmäisenä apuvälineenä. Toisessa näistä kirjastonhoitaja perusteli PIKIn käyttöä toteamalla, että halusi samalla opettaa asiakasta tekemään seutuvarauksen, mikäli asiakkaan haluamaa dokumenttia ei löytyisikään Tampereen kirjastoista. Myös toisessa PIKIn käytön taustalla oli opetustehtävä. Asiakas totesi kysymyksensä yhteydessä haluavansa oppia käyttämään PIKIä. Opetustehtävän lisäksi PIKIä käytettiin seutuvarauksen tekoon. Yhdessä hakuprosessissa kirjastonhoitaja totesi käyttäneensä PIKIä, koska asiakaspäätteet olivat lähellä nuottihyllyjä. Näyttäisikin siltä, että

PIKIä ei ensisijaisesti käytetä tiedonhakutehtävän ratkaisemiseen vaan muihin tiedonhaun aikana ilmenneisiin tehtäviin.

6.3.4 Frank-monihaku

Frank-monihaku on internetin avulla vapaasti käytettävissä oleva tiedonhaun käyttöliittymä. Frank on monihakusovellus, jonka avulla aineistoa voidaan hakea samanaikaisesti suomalaisten kirjastojen aineistotietokannoista. Frankin avulla materiaalia voidaan hakea tekijän, nimekkeen, asiasanan, ISBN-numeron sekä aineistolajin mukaan. Hakua voidaan rajata myös valitsemalla kirjasto, jonka aineistotietokantaan haku kohdistuu. (Frank-monihaun kotisivut.)

FRANK-monihakua kirjastonhoitajat käyttivät yhteensä kahdeksan kertaa seitsemän hakuprosessin aikana. FRANK:ia käytettiin pitkissäkin hakuprosesseissa, esimerkiksi järjestyksessä kymmenentenä ja yhdentenätoista. Seitsemäntenä sitä käytettiin kaksi kertaa. Kaikki kahdeksan käyttökertaa koskivat kysymystyyppiä tietty teos tai dokumentti. Näistä kaikissa hakuprosesseissa kirjastonhoitajan tiedossa oli joko nimeke tai tekijä tai molemmat. Tämä tulos ei yllättänyt, sillä Frank-monihaussa teoksia voidaan hakea vain kuudella eri bibliografisella tiedolla. Tässä tutkimuksessa Frank-monihakua käytettiin yleensä sellaisissa tapauksissa, joissa kirjastonhoitaja halusi varmistaa löytyykö asiakkaan haluamaa kappaletta muista Suomen kirjastoista.

Eräs asiakas kysyi Koirasen Luunappipolskaa jotta hän voisi kuunnella sitä. Kirjastonhoitaja toteaa, että *”Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että oletettavasti teoksesta ei ole äänitettä, koska tämäntyypisistä kansanmusiikin kappaleista harvoin tehdään muita kuin omakustanteita. Kappaleen nimi viittasi kansanmusiikkiin ja koska tunnen Antti Koirasen, tiesin heti, että kyseessä on kansanmusiikkikappale. Aloitin haun PIKI-verkkokirjastosta, koska asiakas halusi itse oppia hakemaan. Koska mitään ei löytynyt siirryin Pallaksen virkailijatiedonhakuun, josta selvisi, että kappaleen nimi on Luunappipolkka. Äänitettä kokoelmissamme ei ole, joten tarkistin vielä Fonosta olisiko Ylellä. Myöskään siellä ei ole. Vaikka Fonosta ei löytynyt mitään, se ei tiedonlähteenä ollut mielestäni hyödytön, koska Ylen*

äänitearkisto on niin kattava, että tyhjän tuloksen perusteella uskalsin aika rohkeasti olla sitä mieltä, että kappaleesta ei ole ehkä ollenkaan tehty kaupallista levyä. Varmuuden vuoksi katsoin vielä Frank-monihausta ja Violasta, koska esimerkiksi jälkimmäisessä voi olla omakustanteita.” Kirjastonhoitajan aikaisemmat tiedot kappaleesta sekä esittäjästä toimivat hakuprosessissa hyvänä taustatietona. Mielenkiintoista on kuitenkin huomata, että kirjastonhoitaja ei tyydy hyvistä taustatiedoista huolimatta esimerkiksi Fonosta saamaansa tulokseen vaan varmistaa vielä sekä Frank-monihauulla että Violasta ettei äänitettä löydy. Violan käyttöä kirjastonhoitaja perustelee sillä, että sieltä voi löytyä myös omakustanteita. Frank-monihakua kirjastonhoitaja käytti siis edellä mainitussa esimerkissä eräällä tavalla varmuuden vuoksi. Edellä mainittu ”varmuuden vuoksi” apuvälineen käyttö ei kuitenkaan tarkoita sitä, että apuvälineen käyttö olisi turhaa. Jos apuvälineen käyttö olisi turhaa, kirjastonhoitaja sitä tuskin käyttäisi. Kirjastonhoitajilla on kokemusta käyttämisestä tiedonhaun apuvälineistä ja aiempi kokemus saattaa vaikuttaa siihen, että kirjastonhoitaja päätyy varmistamaan saamansa hakutuloksen myös Frankista. Esimerkissä tulee hyvin esiin se seikka, että kirjastonhoitajalla on usein ennen apuvälineiden käyttöä jonkinlainen aavistus oikeasta vastauksesta. Tämä puolestaan viittaa siihen, että käytettyjen tietokantojen yhteydessä voitaisiin puhua myös kokemuksen ja muistin apuvälineistä.

6.3.5 VIOLA-tietokanta

VIOLA on Suomen kansallisdiskografia ja nuottiaineiston kansallisbibliografia. VIOLA-tietokanta on internetin kautta vapaasti käytettävissä. Hakukäyttöliittymä löytyy www-osoitteesta <https://viola.linneanet.fi>. Nuottien ja äänitteiden lisäksi VIOLAssa on tietoja kolmentoista kirjaston musiikkiaineistosta. VIOLasta voidaan hakea muun muassa tekijän, nimekkeen, asiasanan ja laulun alkusanojen avulla. (VIOLAn kotisivut <https://viola.linneanet.fi>.)

VIOLAA kirjastonhoitajat käyttivät yhteensä kuusi kertaa kuuden hakuprosessin aikana. Näistä jopa puolessa VIOLA koettiin hyödyttömäksi. VIOLAan ei turvauduttu missään hakuprosessissa ensimmäisenä, vaan sitä käytettiin ensimmäisen kerran järjestyksessään vasta kolmantena apuvälineenä hakuprosessin aikana. Kaikki hakuprosessit, joissa VIOLAA käytettiin, koskivat tyyppiä tietty teos tai dokumentti. Tilastollisessa tarkastelussa osoittautui,

että suuremmassa osassa sellaisia hakuprosesseja, joissa kirjastonhoitajan näkemykseen sisältyi sanoja kappaleesta VIOLAA käytettiin. Jos taas sanoja kappaleesta ei esiintynyt, tietokantaa käytettiin vähemmän. Erot olivat myös tilastollisesti merkitseviä ($p=0,035$). Muut bibliografiset tiedot eivät sen sijaan näyttäisi vaikuttavan VIOLAn käyttöön.

6.3.6 Fono-tietokanta

Fono-tietokanta sisältää tiedot Yleisradion äänitearkiston äänitteistä. Kirjastonhoitajat voivat käyttää Fonoa internetin avulla mutta käyttö on maksullista. Fono on alun perin tarkoitettu palvelemaan Yleisradion omaa ohjelmatuotantoa ja siksi tietokantaan on tallennettu mitä erilaisimpia tietoja teoksista. Hakua voidaan rajata esimerkiksi tietyn aihealueen tai aikakauden musiikkiin tai teoksia voidaan etsiä laulun alkusäkeillä, eri rooleissa olevilla tekijöillä, eri muodossa olevilla nimekkeillä tai soitinkokoonpanoilla. (Kotila, 2006.)

Fonoa kirjastonhoitajat käyttivät yhteensä 21 kertaa, 17 hakuprosessissa. Fono koettiin hyödyttömäksi yhteensä viisi kertaa. Yleisimmin Fonoa käytettiin toisena apuvälineenä, yhteensä kahdeksan kertaa. Näistä vain kaksi kertaa Fono koettiin hyödyttömäksi. Kun kysymyksen tyyppi oli tietty teos tai dokumentti Fonoa käytettiin 14 kertaa. Yksittäistietoja selvitetessä Fonoa käytettiin kaksi kertaa. Kysymyksen tyyppi ei kuitenkaan näyttänyt tilastollisesti merkitsevällä tasolla ($p=0,09$) vaikuttavan siihen käytettiinkö Fonoa. Sen sijaan esitysmmedian esiintyminen asiakkaan kysymyksessä näyttäisi tilastollisesti merkitsevällä tasolla ($p=0,01$) vaikuttavan siihen käytettiinkö Fonoa. Kirjastonhoitajat näyttäisivät käyttävän Fonoa useammin jos esitysmedia tai -aika oli mainittu asiakkaan esittämässä kysymyksessä. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan tutkittu sitä, millaisilla hakusanoilla kirjastonhoitajat Fonosta edellä mainittujen hakuprosessien yhteydessä hakivat, joten havainnot siitä, millä tavalla kirjastonhoitajat Fonosta hakivat ja käyttivätkö he esitysmedioita hakulausekkeissa, ei voitu tehdä. Esitysmediaa tai -ajankohtaa ei ole Fonoon johdonmukaisesti tallennettu. Tietokantaan tallennettuja tietoja ei voida jokaisen radioesiintymisen jälkeen muuttaa, mutta esitysmediasta saattaa olla sellaisia tietoja, jotka ovat olleet käytettävissä alkuperäisellä tallennushetkellä. Fonossa edellä mainittuja

esitysmediatietoja voivat olla esimerkiksi kappaleen esiintyminen Syksyn Sävelen loppukilpailussa (Kotila 2006).

Esitysmedian lisäksi Fonoa käytettiin usein selvittämään käänöskappaleen tai mukaelman alkuperäistä nimeä. Eräs asiakas kysyi *”Turot tekivät semmoisen huumoribiisin nimeltä ”Palanen santapaperia” ja se pohjautui johonkin muuhun vanhempaan biisiin. Mikä se vanha biisi oli ja löytyisikö sanoja?”*. Kirjastonhoitaja toteaa, että Turo’s Hevi Geen biisi oli hänelle ennestään tuttu ja kirjaston omasta tietokannasta hän varmistaa biisin tarkaksi nimeksi ”Santapaperi”. Kirjastonhoitaja toteaa muistelleensa myös, että se olisi mukaelma jostain Tapio Rautavaaran biisistä, mutta ei kiireisen asiakkaan odottaessa heti saanut kappaleen nimeä mieleensä. Kirjastonhoitaja jatkaa *”Fonosta selvisi heti, että kappale on parodia Rautavaaran biisistä ”Korttipakka”*. Toisessa esimerkkitapauksessa asiakas kysyi *”Siiri Nordin lauloi jossain kotimaisessa leffassa kappaleen ”Sydämeenini osuman sait”. Onko se käänöskappale ja jos on niin, löytyisikö nuottia, jossa olisi alkuperäiset ulkomaiset sanat?”* Kirjastonhoitaja toteaa jälleen muistelleensa, että kappaleen nimi ei ollut ihan tuollainen ja jatkaa, että kirjaston omasta tietokannasta selvisi, että kappale on suomeksi *”Sydämeni osuman sai”*. Kirjastonhoitaja toteaa, että *”Muistin myös, että se on alunperin ulkomainen ja Gene Pitneyn biisi, mutta ihan tarkkaa englanninkielistä nimeä en siinä heti muistanut. Fono on aarre selvittämään näitä nimiasioita ja niin tälläkin kertaa. Sieltä selvisi alkuperäinen englanninkielinen nimi ja sillä tiedolla löytyi tietokannastamme nuotti, joka oli meillä paikallakin.”* Jälkimmäisessä esimerkissä haku olisi voinut kestää pidempäänkin jos kirjastonhoitaja ei olisi muistanut, että kappaleen nimi ei ollut aivan sellainen kuin asiakas sen ilmoitti olevan. Kummassakin esimerkkitapauksessa on kuitenkin selvää, että sen lisäksi, että asiakkaat kysyvät paljon alkuperäiskappaleita Fono on tällä hetkellä ainoa tietokanta, josta hyvällä todennäköisyydellä löytyy vastaus esimerkkitapausten kaltaisiin kysymyksiin. Joitakin mainituista tiedoista on saatettu tallentaa myös esimerkiksi kirjaston omaan tietokantaan, mutta Fonosta tiedot löytyvät varmemmin ja yleensä myös nopeammin.

6.3.7 Internet-hakukone

Internet-hakukonetta käytettiin yhteensä 18 kertaa 16 hakuprosessin aikana. Yhdessä tapauksessa käytettyä hakukonetta tai portaalia ei oltu mainittu, mutta kaikissa muissa 17 tapauksessa hakukoneeksi kirjastonhoitajat mainitsivat yllättäen Googlen. Google todettiin hyödyttömäksi yhteensä kuusi kertaa. Yleisimmin Googlea käytettiin toisena, kolmantena tai neljäntenä apuvälineenä hakuprosessissa. Taulukossa 6 on esitetty internet-hakukoneen käyttöä kysymyksen tyyppin mukaan. Kysymyksen tyyppi näyttäisi tilastollisesti merkitsevällä tasolla ($p=0,014$) vaikuttavan siihen käytettiinkö hakukonetta. Hakukonetta käytettiin useimmin jos kysymystyyppi oli yksittäistieto.

Taulukko 6. Internet-hakukoneen käyttö kysymystyyppin mukaan

	1	2	3
Käytetty	23% (10)	11% (3)	75% (3)
Ei käytetty	77% (34)	89% (24)	25% (1)
Yhteensä	100% (44)	100% (27)	100% (4)

1= Tietty teos tai dokumentti, 2= Aineistoa aiheesta, 3= Yksittäistieto

Jos asiakkaan esittämässä kysymyksessä mainittiin sanoja halutusta teoksesta kirjastonhoitajat näyttäisivät käyttävän Googlea useammin. Tulos on tilastollisesti merkitsevä ($p=0,015$). Jos asiakkaan esittämässä kysymyksessä mainittiin jokin esitysmedia, Googlea käytettiin jopa 67%:ssa hakuprosesseista. Ero oli myös tilastollisesti merkitsevä ($p=0,000$). Eräessä hakuprosessissa asiakas kysyi kappaletta, jossa lauletaan ...kitara on sulle, niin kuin nainen mulle..”. Kirjastonhoitaja katsoo ensin kirjaston tietokannasta mutta koska ei löydä mitään, sanoo laittaneensa Googleen pätkän alusta, ja löytäneensä oikean vastauksen, ”Soittaja”, ensimmäisestä viitteestä.

Googlen käyttö apuvälineenä sekä sanojen että esitysmedian esiintymisen yhteydessä ei ole yllättävää. Googlen etuna on, että sen avulla on haettavissa suuri osa internetin kautta käytettävissä olevista dokumenteista. Sanat voivat esiintyä missä tahansa Googlen avulla haettavan dokumentin kohdassa, sanojen ei tarvitse olla kappaleen alusta. Toiseksi yhdellä kappaleella voi olla useita eri esitysmedioita sekä -ajankohtia ja internet tarjoaa mahdollisuuden useiden esitysmediatietojen tallentamiseen. Yhden tahon ei tarvitse tallentaa kaikkia medioita, joissa jokin kappale on esitetty. Toisaalta internetiin tallennettuja tietoja, esimerkiksi tallennettujen sanojen tai esitysmedioiden oikeellisuutta, ei kukaan hallinnoi, jolloin kirjastonhoitajan on kokemuksensa avulla tai muista lähteistä tai apuvälineistä saamiensa tietojen avulla arvioitava informaation todenperäisyys.

6.3.8 Internet-hakuteokset

Internet-hakuteoksilla tarkoitetaan internetin kautta käytettävissä olevia tietosanakirjoja ja teosluetteloita. Tällaisia ovat esimerkiksi englanninkielinen Grove Music hakuteos tai afrikkalaisen African Music Encyclopedia musiikin hakuteos sekä internetistä löytyvät taidemusiikin säveltäjien teosluettelot. Internet-hakuteoksia käytettiin yhteensä neljä kertaa neljän eri prosessin aikana. Järjestyksessä ensimmäisenä apuvälineenä sitä käytettiin kolme kertaa ja kerran kolmantena. Järjestyksessään kolmantena käytetty internet-hakuteos koettiin hyödyttömäksi. Prosessi, jossa hakuteos koettiin hyödyttömäksi, kysymystyyppi oli aineistoa aiheesta. Sen sijaan kaikki kolme prosessia, joissa internet-hakuteosta käytettiin järjestyksessä ensimmäisenä koskivat kysymystyyppiä tietty teos tai dokumentti. Kahdessa edellä mainituista prosesseista käytettiin teosluetteloita ja yhdessä tietosanakirjaa.

6.3.9 Muisti

Muistia kirjastonhoitajat käyttivät apuvälineenä yhteensä 19 kertaa 19 hakuprosessin aikana. Järjestyksessä ensimmäisenä sitä käytettiin jopa 12 kertaa. Muisti koettiin hyödyttömäksi ainoastaan kerran, järjestyksessään ensimmäisenä käytettynä. Kysymystyyppi ei näyttäisi

selittävän muistin käyttöä apuvälineenä. 19:sta hakuprosessista yhdessätoista kysymyksen tyyppi oli tietty teos tai dokumentti, kuudessa aineistoa aiheesta ja kahdessa yksittäistieto.

Sen sijaan nimekkeen esiintyminen asiakkaan esittämässä kysymyksessä näyttäisi vaikuttavan muistin käyttöön tilastollisesti merkitsevällä tasolla ($p=0,029$). Jos asiakkaat mainitsivat kysymyksessään nimekkeen, ei muistia yleensä käytetty. Tämä tulos ei yllätä, sillä nimekkeellä voidaan hakea kaikista tässä tutkimuksessa esillä olleista aineistotietokannoista. Mikään muu bibliografisista tiedoista ei näyttäisi selittävän muistin käyttöä apuvälineenä.

Muistin käyttöä apuvälineenä pohdittiin jo tutkimuksen alussa. Tutkimuksen kannalta yksi tärkeimpiä seikkoja oli se, että muistia ei tallennettu apuvälineeksi, mikäli se ei vaikuttanut tiedonhakuun. Rajan veto oli muistin käytön ja käyttämättömyyden välillä oli vaikeaa, sillä hyvin usein ennen apuvälineiden käyttöä kirjastonhoitajat pohtivat apuvälineiden valintaa ja niihin liittyviä seikkoja sekä asiakkaiden esittämien kysymysten sisältöä. Esimerkiksi asiakkaan kysyessä Koirasen Luunappipolskaa⁷ kirjastonhoitaja kirjoitti ajatelleensa ennen tiedonhaun apuvälineiden käyttöä, että ”...oletettavasti teoksesta ei ole äänitettä, koska tämäntyyppisistä kansanmusiikin kappaleista harvoin tehdään muita kuin omakustanteita. Kappaleen nimi viittasi kansanmusiikkiin ja koska tunnen Antti Koirasen, tiesin heti, että kyseessä on kansanmusiikkikappale”. Kirjastonhoitaja käyttää toisena apuvälineenä kirjaston omaa tietokantaa ja havaitsee, että kappaleen oikea nimi on ”Luunappipolkka”. Edellä mainitun esimerkin yhteydessä muistia ei tallennettu apuvälineeksi sillä sen ei tiukan tulkinnan mukaan voitu katsoa vaikuttaneen apuvälineiden käyttöön. Kirjastonhoitaja selvittää viiden eri apuvälineen avulla vastausta kysymykseen ja käytännössä hakuprosessin lopuksi kirjastonhoitajan ennakoarvelut edellä mainitun kappaleen esiintymisestä kirjastojen kokoelmissa osoittautuvat oikeiksi.

⁷ Tapaus on esitelty aikaisemmin luvussa 6.3.4.

6.3.10 Hyllyt

Hyllyjä käytettiin apuvälineenä yhteensä 25 kertaa 21 hakuprosessin aikana. Järjestyksessä ensimmäisenä hyllyjä käytettiin apuvälineenä 12 kertaa ja toisena 7 kertaa. Hyllyt olivat hyödyttömiä yhteensä jopa seitsemän kertaa. Edellä mainituille seitsemälle hyödyttömälle käyttökerralle näyttäisi olevan yhteistä se, että kirjastonhoitajalle selviää vasta hänen vietyään asiakkaan hyllyjen luo, että asiakas ei olekaan esittänyt kysymystään kovin spesifillä tasolla.

Kysymystyyppi näyttäisi selittävän hyllyjen käyttöä. Erot olivat myös tilastollisesti merkitseviä ($p=0,000$). Taulukossa 7 on esitetty hyllyjen käyttöä apuvälineenä kysymyksen tyyppin mukaan. Hyllyjä käytettiin apuvälineenä vain neljässä tiettyä teosta tai dokumenttia koskevassa kysymyksessä. Sen sijaan kaikista 27:stä aineistoa aiheesta koskevasta kysymyksestä jopa 63%:ssa apuvälineenä käytettiin hyllyjä, mikä oli odotettu tulos.

Taulukko 7. Hyllyjen käyttö kysymystyyppin mukaan

	1	2	3
Käytetty	9% (4)	63% (17)	
Ei käytetty	91% (40)	37% (10)	100% (4)
Yhteensä	100% (44)	100% (27)	100% (4)

1= Tietty teos tai dokumentti, 2= Aineistoa aiheesta, 3= Yksittäistieto

Tilastollisessa tarkastelussa merkitsevällä tasolla hyllyjen käyttöä apuvälineenä näyttäisi selittävän tekijän ($p=0,009$) sekä nimekkeen ($p=0,000$) esiintyminen kysymyksessä. Näyttää siltä, että hakuprosesseissa, joissa tekijä tai nimeke esiintyivät kysymyksessä hyllyjä ei käytetty tiedonhaun apuvälineenä. Tämä tulos ei yllättänyt, sillä kirjastonhoitajalla on harvoin tiedossa jonkin tietyn teoksen paikalla olo hyllyssä, ja tämä kannattaa tarkistaa kirjaston tietokannasta ennen kuin teosta lähdetään etsimään. Tutkimustulos tukee myös käsitystä, että aineistoa aiheesta koskevat asiakkaiden esittämät kysymykset eivät yleensä sisällä nimekettä tai tekijää, vaan nämä ovat ominaisia tiettyä teosta tai dokumenttia koskeville kysymyksille.

Kuten aikaisemmin mainittiin, Leen ja Downien (2004, 5) tutkimuksessa jopa 59,3% vastaajista ilmoitti suhtautuvansa positiivisesti mahdollisuuteen etsiä artisteja ja kappaleita esimerkiksi oman lempiartistin mukaan. Tässä tutkimuksessa aineistoa aiheesta ei etsitty artistien tai kappaleiden mukaan esimerkiksi sellaisilla kysymyksillä kuin ”Haluaisin tutustua sellaiseen musiikkiin laajemmin jota Pia Skipdahl esittää.”. Tutkimustulos oli hieman yllättävä, mutta huomioon on otettava edelleen se, että kirjastonhoitajat saivat valita sellaisia asiakkaiden esittämiä kysymyksiä kirjattaviksi joita halusivat.

Hyllyt ja muisti olivat usein apuvälineitä joita käytettiin saman hakuprosessin aikana. Eräässä tapauksessa kirjastonhoitaja kirjoittaa *”Äiti ja tytär ovat yhdessä kirjastossa ja äiti esittää asian ensiksi: Bachista jotain tietoa, tarvitsetko sää kirjallisuutta vai levyjä? (äiti kysyy tyttäreltä samalla kun kysyy minulta asiaa) Vastaan kysymyksellä: Bachia on monessa paikassa riippuen siitä minkälaista musiikkia etsii, oletko ajatellut jotakin tietynlaista musiikkia? Äiti ehdottaa kantaatteja, mutta tyttö sanoo, että vaikka se toccata. Vastaan: tarkoitat varmaan urkumusiikkia, ehkä Toccataa ja fuugaa d-molli, joka on semmoinen tuttu teos? Tyttö vastaa: Joo. Lähdemme urkumusiikkihyllyille selailemaan ja sieltä löytyy useita vaihtoehtoja d-molli toccatasta ja fuugasta BWV 565, joista yhden tyttö lainaa.* Keskustellessaan tytön kanssa kirjastonhoitaja saa selville, että tämä haluaa Toccatan, mutta käyttää apuvälineenä selvästi myös muistiaan, sillä Bachilla on useita Toccata –teoksia, joista tunnetuinta hän tarjoaa asiakkaalle. Kirjastonhoitaja ei varmista esimerkiksi kirjaston omasta tietokannasta onko teosta paikalla, vaan lähtee asiakkaan kanssa suoraan hyllyille selailemaan vaihtoehtoja. Kirjastonhoitaja tietää, että teoksesta on useita levytyksiä ja olettaa, että ainakin yksi on paikalla.

6.3.11 Laulukirjat, cd-lipukkeet ja sisällysluettelot

Kirjastonhoitajilta kysyttiin lomakkeessa sisällysluettelojen käyttöä apuvälineenä. Niiden lisäksi samaan tarkasteluun otettiin laulukirjat ja cd-lipukkeet, joista oli luettavissa esimerkiksi kappaleiden nimet tai kokonaisia kappaleiden lyriikoita. Sisällysluetteloiksi katsottiin esimerkiksi laulukirjojen sisällysluettelojen lisäksi muun muassa cd-levyjen sisällysluettelot. Sisällysluetteloja ei kuitenkaan katsottu tiedonhaun apuvälineeksi niissä tapauksissa, joissa

kirjastonhoitaja on sisällysluettelosta katsonut pelkästään kappaleen sijainnin dokumentissa. Tallensin apuvälineiksi vain laulukirjat, cd-lipukkeet tai sisällysluettelot jos ne olivat keino etsiä asiakkaan haluamaa teosta. Laulukirjoja, cd-lipukkeita ja sisällysluetteloja käytettiin apuvälineenä yhteensä 11 kertaa 9 hakuprosessin aikana. Hyödyttömäksi niiden käyttö koettiin yhteensä kolme kertaa. Kaikki hakuprosessit, joissa edellä mainittuja apuvälineitä käytettiin olivat tyyppiä tietty teos tai dokumentti. Tilastollisesti merkitsevällä tasolla bibliografisista tiedoista käyttöä apuvälineenä näyttäisi selittävän ainoastaan nimeke ($p=0,009$). Laulukirjoja, cd-lipukkeita tai sisällysluetteloja käytettiin useimmin jos nimeke mainittiin kysymyksessä tai se selvisi kommunikaation yhteydessä kirjastonhoitajalle ennen apuvälineiden käyttöä.

Jo pelkästään tutkimuksessa käytetystä tallennustavasta johtuen laulukirjojen, cd-lipukkeiden tai sisällysluettelojen käytön jälkeen palattiin vielä jonkin toisen tiedonhaun apuvälineen pariin. Poikkeuksena olivat sellaiset tilanteet, joissa kirjastonhoitaja selvitti jonkin asiakkaan haluaman teosversion löytymistä ja informaatiota ei voitu saada ilman, että etsittiin alkuperäiset dokumentit. Edellä mainituissa hakuprosesseissa asiakkaan haluama informaatio ei selviä esimerkiksi luettelointitietojen perusteella. Eräässä hakuprosessissa kirjastonhoitaja etsi asiakkaalle sanoja kappaleeseen ”Villiruusu”. Asiakas toteaa, että hänellä on aikaisemmin ollut sellainen versio, jossa on vain kaksi säkeistöä. Kirjastonhoitaja antaa asiakkaalle Suuren Toivelaulukirjan numero 5. Hakuprosessin aikana asiakas tarkentaakin tiedontarvettaan ja tiedonhaku jatkuu. Asiakkaan esittämään kysymykseen haetaan oikeaa dokumenttia tarkastamalla useita eri laulukirjoja:

”Lähden itse kahville olettaen, että tämä nuotti on ok samalla kun asiakas menee kopiokoneelle nuotin kanssa. Tullessani takaisin virkailija ja kyseinen asiakas tekevät uutta hakua. Asiakas oli huomannut kopiokoneella, että näiden viiden säkeistön joukossa ei ole säkeistöä, jossa sanotaan: ”Mä unhoittaisin kaiken muun, jos omaksein vain saisin sun”. Näillä sanoilla asiakkaan äiti oli laulanut laulua hänelle 50-luvulla. Nuo sanat olivat tutut myös minulle isäni laulamana. Jatkoimme etsimistä nuotti nuotilta. Useimmista nuoteista löytyi Eino Kettusen sanat, viisi säkeistöä, samat mitkä olivat Suuressa toivelaulukirjassa. III kitaralaulua –nuotista löytyi sanat, neljä säkeistöä, joista kolme ensimmäistä olivat lähes samat kuin toivelaulukirjassa, mutta neljäs säkeistö oli erilainen, jossa asiakkaan mainitsema

kohta ”Mä unhoittaisin kaiken muun, jos omaksein vain saisin sun”. Asiakas lähti kopioimaan nuottia. Samalla muistin lapsuudenkodissani olevan vihkosen, josta mielestäni löytyy Villiruusun sanat. Tiesin myös kirjastossa olevan samaisen kirjan. En muistanut heti nuotin nimeä, mutta pienen etsinnän jälkeen huomasin, että minun piti etsiä kirjaa, koska vihkosessa ei ole nuotteja. Muistini petti: löysin tietokannasta etsimäni kirjan Rustholli laulaa, mutta siinä ei ollut Villiruusua. Keskityin kirjaston nuotteihin ja kirjoihin. Lopulta löysin sanat (neljä säkeistöä) kirjasta Me laulamme –asiakkaan mainitsema kohta hänen muistamallaan tavalla – tosin muissa kohdissa sanat taas hieman poikkesivat asiakkaan oppimista. Sanoittajaksi kirjaan oli merkitty myös Eino Kettunen. Asiakas oli tyytyväinen 111 kitaralaulua –nuottiin, koska siinä sanat olivat suurimmalta osin hänen oppimallaan tavalla.”

Joissakin tapauksissa varsinaisten dokumenttien, eli kaikkien vaihtoehtojen, läpikäyminen on ainoa vaihtoehto onnistuneen haun takaamiseksi. Koska sanat eivät ole laulun alusta tai esimerkiksi kertosäkeen alusta tarvittaisiin kokotekstitietokanta, jotta voitaisiin selvittää asiakkaan haluamien säkeiden kaikki sanat. Edellä mainitussa esimerkkitapauksessa kirjastonhoitaja muistaa isänsä laulaneen hänelle kappaletta samoilla sanoilla kuin asiakas niitä kysyy. Tämä on varmasti yksi seikka mikä saa kirjastonhoitajan jatkamaan hakua pitkään. Hän voi olla lähes varma, että kyseiset sanat löytyvät jostain nuotista.

6.3.12 Painetut hakuteokset

Painettuja hakuteoksia käytettiin apuvälineenä yhteensä 11 kertaa 10 hakuprosessin aikana. Painettujen hakuteosten käyttö koettiin hyödyttömäksi yhteensä kolme kertaa. Kun asiakkaan esittämä kysymys koski tiettyä teosta tai dokumenttia painettua hakuteosta käytettiin yhteensä kuudessa prosessissa. Kun asiakkaan esittämä kysymys koski aineistoa aiheesta hakuteoksia käytettiin kolmessa prosessissa. Näiden lisäksi painettua hakuteosta käytettiin yhdessä hakuprosessissa, jossa asiakkaan esittämä kysymys koski yksittäistietoa. Tilastollisessa tarkastelussa mikään tässä tutkimuksessa käytetyistä muuttujista ei näyttäisi selittävän painettujen hakuteosten käyttöä apuvälineenä.

6.3.13 Tiedonhaun apuvälineiden vertailua

2000-luvulla keskustelussa yleisten kirjastojen neuvontapalveluista, huomiota ovat herättäneet internetlähteiden sekä –apuvälineiden käyttö. Ross ja Nilsen (2000) tutkivat vuosina 1998-2000 yhteensä 161 tietopalvelutapahtumaa ja havaitsivat, että perinteiset painetut lähteet ja apuvälineet ovat huomattavasti yleisempiä kuin internet- ja online-lähteet. Internet-resursseja käytettiin vain 6,3%:ssa neuvontatapahtumista. Tässä tutkimuksessa esillä ollut hakupalvelu Google on perustettu vuonna 1998 ja ei ole siis voinut vaikuttaa Rossin ja Nilsenin tutkimuksessa mainittuun internet- ja online-lähteiden käyttöön.

Taulukossa 8 on esitetty tässä tutkimuksessa yksitoista käytetyintä apuvälinettä. Taulukon prosenttiosuudet on laskettu kaikista käyttökerroista sekä kaikista hakuprosesseista. Selkein vertailukohta painettujen ja internet-apuvälineiden välille saadaan varmasti kuudenneksi eniten käytettyjen painettujen hakuteosten sekä yhdenneksitoista eniten käytettyjen internet-hakuteosten tarkastelusta. Painetut hakuteokset näyttäisivät olevan käytetympi apuväline kuin internet-hakuteokset.

Sen sijaan Googlen käyttö viidenneksi eniten hakuprosesseissa, jopa 20%:ssa yllätti. Verrattuna esimerkiksi Rossin ja Nilsenin (2000) tutkimukseen, jo pelkästään tässä tutkimuksessa Googlen käyttö internet-resursseista ylitti Rossin ja Nilsenin saamat tulokset kaikkien internet-resurssien käytöstä. Rossin ja Nilsenin tutkimus koski kuitenkin yleisen kirjaston neuvontapalvelua, eikä sen yhteydessä puhuttu musiikin tiedonhausta. Toisaalta vertailun tulokset voivat olla selkeäkin merkki siitä, että musiikin tiedonhaussa käytetyt apuvälineet ovat erilaisia kuin neuvontapalveluiden, joissa etsitään muuta kuin musiikkia sisältävää aineistoa.

Taulukko 8. Apuvälineiden käyttö

Apuväline	Käyttökerrat (n=250)	Hakuprosessit (n=75)
1.Kirjaston oma tietokanta	44% (109)	81% (61)
2.Hyllyt	10% (25)	28% (21)
3.Muisti	8% (21)	25% (19)
4.Fono	8% (21)	23% (17)
5.Google	7% (17)	20% (15)
6.Painetut hakuteokset	4% (11)	13% (10)
7.Laulukirjat, cd-levyt, sisällysluettelot	4% (11)	12% (9)
8.Frank	3% (8)	9% (7)
9.VIOLA	2% (6)	8% (6)
10.PIKI	2% (5)	7% (5)
11.Internet-hakuteokset	2% (4)	5% (4)

Kirjaston oma tietokanta osoittautui siis oletetusti käytetyimmäksi apuvälineeksi. Seuraavaksi yleisimpiä, lähes samoilla prosenttiosuuksilla olivat muisti, hyllyt, Fono ja Google. Jos neljää edellä mainittua apuvälinettä vertaillaan niiden käyttötekniikan perusteella voidaan havaita, että elektroniset tiedonhaun apuvälineet eivät suinkaan ole täysin korvanneet muita apuvälineitä. Sen sijaan mielenkiintoista on havaita, että käytettyjen apuvälineiden joukossa varsinaisesti painetut apuvälineet sijoittuivat vasta kuudenneksi ja seitsemänneksi. Tähän saattaa olla syynä esimerkiksi elektronisten lähteiden helpompi ja nopeampi käytettävyyys kuin perinteisten painettujen lähteiden. Informaation voidaan katsoa jakaantuneen yhä useampiin eri lähteisiin ja asiakkaiden tiedontarpeiden selvittämiseksi voidaan tarvita suurta määrää apuvälineitä. Tällöin elektronisten lähteiden nopeampi käytettävyyys nousee selvästi esiin.

Eri tietokantoihin tallennetaan hyvin eriasteisesti tietoja alkuperäisistä dokumenteista. Hakuominaisuudet vaihtelevat suuresti kuten jokaisen tietokannan yksityiskohtaisessa tarkastelussa voitiin havaita. Kirjastonhoitaja valitsee aikaisemman kokemuksensa perusteella sopivan apuvälineen kuhunkin tiedonhakuun. Myös musiikin laji vaikuttaa apuvälineiden valintaan ja käyttöön. Tässä tutkimuksessa ei pystytty tekemään selkeää jakoa taide- ja viihdemusiikin välille mutta, seuraavissa kahden esimerkkitapauksen yhteydessä pyritään osoittamaan apuvälineiden eroja kyseisen jaon mukaan.

Asiakas esittää kysymyksen, joka selvästi liittyy taidemusiikkiin ”Mozartilla on semmoinen *Laudate Dominum* lapsikuorolle, onko teillä sitä?” Kirjastonhoitaja jatkaa ”Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että tarkistan teosluettelosta onko Mozartilla monta sennimistä ja mitkä ovat niiden KV-numerot. Löysin Yhtenäistetyistä Wolfgang Amadeus Mozartin internet-teosluettelosta kaksi vaihtoehtoa, ja selvisi, että molemmat ovat sekakuorolle ja orkesterille sävellettyjen vespereitten osia. Asiakas ei tiennyt, kumpi voisi olla kysymyksessä. Näytin asiakkaalle Köchelistä (*Köchel: Chronologisch-tematisches Verzeichnis...Tonwerke Wolfgang Amadeus Mozart, painettu hakuteos*) teosten alkujen nuottikuvat ja hän tunnisti, että esitetty teos on KV339, osa nro 5. Kolmanneksi hain Pallaksesta KV-numerolla ja löysin muutaman nuotin, joista yksi oli hyllyssä (sovitus lauluäänelle, pianolle ja viululle). Hain myös pienoispartinuurin. Hain vielä Pallaksesta sanahaulla (*laudate+dominum*) + nuotti ja löysin nuotin luokasta 78.344. (Sitä ei löytynytäkään KV-numerolla, vaikka olisi pitänyt, nuotti oli luetteloitu minitiedoin.) Asiakas tutki nuotteja ja sanoi, että hän haluaisi lapsikuoronuotin, koska luuli, että teos on alun perin lapsikuorolle. Kysyin asiakkaalta, tietääkö hän, onko laululla suomenkielistä nimeä. Asiakas vastasi, että ei, se lauletaan aina latinaksi. Katsoin Violasta, sieltä löytyi nuotteja, mutta ei lapsikuorolle. Yhdellä äänitteellä teos oli suomenkielisellä nimellä *Laulakaa Herralle*. Hain nimellä *Laulakaa Herralle* Pallaksesta, mutta en löytänyt mitään uutta. Kysyin asiakkaalta mistä hän on saanut tietää lapsikuoroversiosta. Asiakas vastasi, että Tapani Tirilältä, jonka tunnistin kuoronjohtajaksi. Asiakas ei ollut varma, onko lapsikuoroversiota julkaistu. Hain vielä Mozartilla ja luokalla, mutta en löytänyt mitään sopivan tuntuista. Katsoin Frankista maakuntakirjastoista, mutta en löytänyt lapsikuoroversiota. Katsoin Sibelius-Akatemian ARSCA:sta, mutta en löytänyt lapsikuoroversiota.”

Yleensä tiettyä taidemusiikin teosta etsittäessä, jos yhtenäistetty nimeke ei ole tiedossa, tarkistetaan teosluettelosta yhtenäistetty nimeke. Koska edellä mainitun esimerkin yhteydessä asiakas ei tunnista yhtenäistettyjen nimekkeiden perusteella haluamaansa kappaletta kirjastonhoitaja hakee hyllystä hakuteoksen, josta näyttää asiakkaalle kyseisten teosten alun nuottikuvia. Asiakas esittää kysymyksessään rajoittavan hakuehdon, eli teoksen sovitus tulee olla lapsikuorolle. Kirjastonhoitaja ei löydä kyseistä sovitusta ja kysyy asiakkaalta mahdollisia lisätietoja. Kirjaston tietokannan lisäksi kirjastonhoitaja käyttää Viola, Frankia ja ARSCA:a. Viola ja ARSCA ovat sellaisia tietokantoja, joita käytettiin selvästi enemmän taidemusiikin etsintään. Sen sijaan Frankia käytettiin sekä taide- että viihdemusiikin hakemiseen.

Toisessa tapauksessa asiakas kysyy *”Onko teillä vierivät kivet?”*. Kirjastonhoitaja varmistaa mikä vierivät kivet on. Asiakas vastaa sen olevan kappale ja kirjastonhoitajan kysyessä toteaa haluavansa sen Freemanin esittämänä. Kirjastonhoitaja jatkaa *”Hain ensin omasta tietokannasta nimekkeellä vierivät kivet. Tulokseksi tuli Seppo Tammilehdon vuonna 2005 julkaisema kokoelmalevy, missä on senniminen kappale. Tarkistin Fonosta onko siinä Freeman mukana, ei tulosta, haku oli hyödytön. Kysyin asiakkaalta että, onko kappale ihan uusi. Huomasin, että meillä on hankinnassa Seppo Tammilehdon levy missä kyseinen kappale on ja koska Fono ei tuottanut tulosta, päätin kysyä tätä asiakkaalta. Googlen kautta selvisi, että kappale on duetto Tammilehto-Freeman. Varasin asiakkaalle niiden levyn.”* Edellä esitetyn esimerkin tapaan tässäkin tapauksessa kirjastonhoitaja käyttää apuvälineenään kirjaston omaa tietokantaa. Viihdemusiikkia etsiäkseen kirjastonhoitaja käyttää tässä tapauksessa myös Fonoa sekä Googlea. Fonoa käytettiin tässä tutkimuksessa enemmän viihdemusiikin etsintään mutta joukossa oli joitakin tapauksia, joissa asiakkaan kysymyksen voidaan katsoa koskeneen taidemusiikkia ja kirjastonhoitajan käyttäneen Fonoa. Googlea sen sijaan käytettiin vain viihdemusiikin etsintään.

6.3.14 Yhteenveto käytetyistä apuvälineistä

Kirjastonhoitajan näkemys kysymyksen tyypistä ennen tiedonhaun apuvälineiden käyttöä ei tilastollisesti merkitsevällä tasolla selittänyt kaikkien käytettyjen apuvälineiden valintaa. Hyvin karkeasti yleistäen voidaan todeta, että mikäli asiakkaan kysymys koski aineistoa aiheesta valitsi kirjastonhoitaja apuvälineeksi hyllyt. Sen sijaan jos asiakkaan kysymys koski yksittäistietoa, kirjastonhoitaja valitsi todennäköisimmin apuvälineeksi kirjaston oman tietokannan, Googlen tai Fonon. Tiettyä teosta tai dokumenttia koskeissa kysymyksissä kirjastonhoitaja hyvin todennäköisesti käytti kirjaston omaa tietokantaa, VIOLAa ja/tai Frankia.

Kirjaston oma tietokanta osoittautui yllättäen melko usein hyödyttömäksi apuvälineeksi. Näissä tapauksissa oli usein havaittavissa se seikka, että vaikka kirjastonhoitaja arveli ennen apuvälineen käyttöä sen olevan hyödytöntä, hän kuitenkin varmuuden vuoksi kokeili sitä. Toisaalta myös hyllyt koettiin melko usein hyödyttömäksi apuvälineeksi. Tätä näyttäisi ainakin osittain selittävän se seikka, että asiakkaan oletettu todellinen tiedontarve selvisi kirjastonhoitajalle vasta kun hän asiakkaan kanssa selasi hyllyssä olevia teoksia. Näyttäisi siltä, että PIKIä käytettiin vain jos tiedonhakuprosessin taustalla oli jokin toissijainen tehtävä, esimerkiksi opetustehtävä. Esitysmedian esiintyminen asiakkaan esittämässä kysymyksessä sai kirjastonhoitajat usein käyttämään Fonoa tai Googlea.

Tämän tutkimuksen empiirisen aineiston keruun ajankohtana talvella 2005-2006 ei ollut laajamittaisesti käytettävissä tutkimuksen teoreettisessa osuudessa esiteltyjä soittamiseen tai hyräilyyn perustuvia hakukoneita, esimerkiksi Musipediaa. Näin ollen tämänkaltaisten palvelujen käytöstä ei tässä tutkimuksessa voitu sanoa mitään. Toisaalta kirjastonhoitajilla oli mahdollisuus lisätä tutkimuksessa käytettyyn kyselylomakkeeseen myös sellaisia musiikin tiedonhaun apuvälineitä, joita ei valmiissa listassa ollut. Tutkimuksessa tuli esiin yksi listan ulkopuolelta mainittu apuväline, häälaulukansio, joka on musiikkiosastolla itse kerätty lista häämusiikiksi sopivista kappaleista.

6.4 Kirjastonhoitajien arviot asiakkaista

Kirjastonhoitajilta kysyttiin myös huomioita asiakkaista. Kysymyslomakkeessa kysyttiin muun muassa sitä, oliko asiakas kirjastonhoitajalle aikaisemmista yhteyksistä tuttu, millaisella tuulella asiakas oli ja kuinka puhelias asiakas oli. Lisäksi kirjastonhoitajille jätettiin tilaa myös omille huomioille asiakkaista. Kysymykseen vastaaminen oli vapaaehtoista, joten kaikkia huomioita asiakkaista ei tallennettu. Kysymyslomakkeessa ei kysytty asiakkaan ammattilaistaustaustasta mutta kuuden hakuprosessin yhteydessä kirjastonhoitaja kirjoitti asiakkaan olevan musiikin ammattilainen. Erään kirjastonhoitajan huomio siitä, että jos hän tietää asiakkaan olevan musiikin ammattilainen se saa hänet yleensä luottamaan asiakkaan antamien tietojen todenmukaisuuteen, sai myös minut tutkimaan käytettyjen apuvälineiden ja asiakkaiden välisiä yhteyksiä. Ennakko-odotuksena oli, että jos asiakas on musiikin ammattilainen kirjastonhoitaja käyttää vähän apuvälineitä. Näin ei kuitenkaan ollut. Jos asiakas oli musiikin ammattilainen kirjastonhoitaja käytti kuuden prosessin aikana kerran yhtä ja kahta, kaksi kertaa neljää ja kerran kahdeksaa sekä yhdeksää apuvälinettä. Hakuprosessien lähempi tarkastelu osoitti, että ammattilaistaustaisten asiakkaiden esittämät kysymykset saattavat olla työläitä muokata. Eräs musiikin ammattilainen kysyi ”Löytyykö nuottia Debussyn yksinlaulusta, jossa puhuttiin jotain kirkosta tai katedraalista?”. Kirjastonhoitaja kysyy asiakkaalta tarkentavia kysymyksiä ja toteaa luottavansa asiakkaan antamiin tietoihin. Kirjastonhoitaja käyttää yhteensä neljää apuvälinettä.

”[Kh] Debussyllähän on se pianokappale ”Uponnut katedraali”, mutta siitä tai sen sovituksesta ei siis ole kyse?

[As] Ei, kyllä tämä on ihan alunperin yksinlaulu.

[Kh] Oliko tuo kirkko tai katedraali –sana mainittu kappaleen nimessäkin?

[As] Kyllä, muistaakseni.

Asiakas oli konsertoiva laulaja, joten luotin hänen antamiinsa tietoihin.

Kokeilin ensin tietokannastamme tekijä+VN-hakua, mutta tuloksena tuli vain pianokappaleita. Fonosta haku Debussy ja katedraal tuo paljon pianokappaleviitteitä, mutta myös muutaman viitteen yksinlauluun, suom. nimi ”Meri on kauniimpi kuin yksikään katedraali”. Asiakas sanoi heti, että sehän se olikin! Fonosta selvisi tietenkin myös*

alkukielinen nimi ja sen jälkeen katsoin Poroilan yhtenäistettyjen luettelosta teosluettelonumeron. Sitten haku tietokannastamme, tuloksena kaksikin paikalla olevaa yksinlaulunnuottia, joista asiakas otti kopiot.”

Toinen selkeä esimerkki siitä, kuinka asiakkaan tuttuus saattaa vaikuttaa kirjastonhoitajan hakukäyttäytymiseen kirjattiin kun asiakas saapui kirjastoon valmiiksi kirjoitetun lapun kanssa ja kysyi, mistä nämä cd-levyt löytyvät. Lapussa luki:

78.897 Beginner's guide to Africa

78.8936 The rough guide to salsa dance

78.8936 Oxfarm latin dance

78.891 World music

Asiakkaan tietojen mukaan cd-levyjen piti olla hyllyssä. Kirjastonhoitaja tunsi asiakkaan entuudestaan ja päättää tietokannasta katsomisen sijaan suunnata asiakkaan kanssa suoraan hyllyille.

”Asiakas oli tuttu ja osaa kokemukseni mukaan hakea tietokannasta. Menin siis lapun kanssa suoraan hyllyille, mutta levyistä ei löytynyt kuin tuo ensimmäinen. Sitten menimme takaisin neuvontaan tarkistamaan saatavuuden, jolloin ilmeni, että muut cd:t ovatkin jossain lähikirjastossa saatavana, mutta eivät musiikkiosastolla. Samalla asiakas tutki sitä meiltä löytynyttä cd:tä ja totesi, että tässä ei olekaan sitä kappaletta, jota hän haki. Silloin vasta selvisi, että hän haki Africando yhtyeen esitystä kappaleesta ”Aicha” ja tarvitsisi sen vielä heti mukaansa (eli kaukolainaus tai lähikirjastojen tarjonta ei tullut kyseeseen). (Asiakas oli hakenut vain yhtyeen nimellä ja em. cd-levyillä oli kyllä joitain kappaleita Africandolta muttei hänen tarvitsemaansa.) Tietokannastamme kävi ilmi, ettei meillä (tai muuallakaan PIKI-kirjastoissa) ole tuon yhtyeen esitystä Aichasta. Eräs muu esitys kappaleesta kyllä oli paikalla lähikirjastossa, mutta se ei siis kelvannut.”

Edellä mainittu hakuprosessi on oiva esimerkki myös aikaisemmin tässä tutkimuksessa käsitellystä asiakkaan tiedontarpeen jäsentymisestä hakuprosessin aikana, ei siis vain yhdessä hakuprosessin vaiheessa vaan tiedontarpeen määrittelyyn voidaan palata myös hakuprosessin

myöhemmässä vaiheessa. Lisäksi asiakkaan todellinen tiedontarve ei selviä kysymys-vastaus parien avulla vaan vasta asiakkaan selatessa cd-levyn sisältöä selviää, että hän haluaakin tietyn kappaleen eikä vain lapussa olleita cd-levyjä.

Kirjastonhoitaja totesi asiakkaan vaikuttaneen kiireiseltä yhteensä seitsemän hakuprosessin aikana. Aikaisemmin tässä tutkimuksessa käsiteltiin kirjastonhoitajan ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta ja samassa yhteydessä esiteltiin hakuprosessi, jossa kaksi kirjastonhoitajan havaintojen mukaan kiireiseltä vaikuttavaa rouvaa kysyy naiskuoronuotteja. Vasta hyllyillä kirjastonhoitajalle selviääkin, että asiakkaat etsivät Schubertin Lehmusta. Hakuprosessin edetessä myöhemmässä vaiheessa kirjastonhoitajalle selviää myös, että asiakkaat hakevat sellaista kappaletta, joka alkaa tietyillä sanoilla. Hakuprosessin jatkuessa kirjastonhoitajalle selviää, että asiakkaat etsivät myös muita tiettyjä kappaleita.

”Vien rouvat oikealle hyllylle ja he ryntäävät hätäisesti selailemaan nuotteja ja mutisevat, että missähän olisi Beethovenin Lehmus, eivät suoraan kysy sitä minulta. Kysyn itse heiltä, haluaisivatko he löytää juuri sen nuotit. Vastaus on kyllä ja minä käyn Pallaksesta katsomassa, mutta sellaista ei löydy. Kokeilen pelkällä nimekkeellä ja naiskuorolla ja löydän naiskuoronuotin, jossa on Schubertin Lehmus (Der Lindenbaum Winterreisesta). Tajuan heti, että rouvat tarkoittavat tätä laulua. Haen nuotin varastosta ja näytän sitä heille ja toinen sanoo, että juu, tämä se on, mutta tässä on kyllä ihan erilaiset sanat kuin hänen tuntemansa, hän on laulanut sitä sanoilla, jotka alkavat: Nyt sunnuntai on tullut. Käyn uudestaan katsomassa Pallaksesta näillä alkusanoilla ja löydän nuotteja, joissa on nämä sanat, mutta niissä laulun nimi onkin Sunnuntai. Naiskuoronuotteja en löydä, mutta tarjoan Suurta kevät- ja kesälaulukirjaa, koska tiedän, että siinä on myös kuorosovituksia (tästä laulusta 3-ääninen sovitus). Seuraavaksi he kysyvät laulua, joka alkaa joko Nyt sävel ilman täyttää tai Jo sävel ilman täyttää. Käyn katsomassa Pallaksesta (haen sanahaululla) ja löydän laulun Sävel ilman täyttää, joka alkaa sanoilla: Jo sävel ilman täyttää. En löydä siitä naiskuoronuottia, joten tarjoan, mitä on. Rouvat haluavat vielä laulun Tuuditan tulisoroista. Käyn taas katsomassa Pallaksesta. Naiskuoronuotteja en löydä, mutta tarjoan tilalle Akos Pappin Sinikellot 1-nuottia, jossa on sovitus lapsi- ja nuorisokuorolle. Rouvat ottavat sen. Koko ajan he selailevat nuotteja kiireisen oloisina ja muistelevat, mitä ovat nuorina laulaneet koulussa. Ihmettelen, kuinka he muistavat niin hyvin vanhojen laulujen sanoja. Sitten toinen heistä kysyy, missä

meillä on oikein vanhat koululaulukirjat. Sanon, että varastossa, mutta juuri nyt meillä on näyttely niistä yhden hyllyn päädyssä ja siksi osa on esillä täällä osastolla. Vien rouvat näyttelyhyllyn ääreen ja annan luettelon ja he rupeavat taas selailemaan nuotteja ja ihastelevat. Hei, tässä on Synnöven laulu, minä lainaan tämän, sanoo toinen. Sitten he kiiruhtavat lainausautomaatille. Rouvat halusivat jotain ohjelmistoa naiskuorolle nuotteina, esimerkiksi Schubertin Sunnuntain (Der Winterreise, D911. Nro 5, Der Lindenbaum), Sävel ilman täyttää ja Tuuditan tulisoroista. Mielestäni haku onnistui osittain. Kuoronuotteja ei ole luetteloitu täydellisesti, joten jotain juuri naiskuorolle olisi saattanut löytyä, jos olisin tutkinut tarkemmin, mutta rouvat vaikuttivat niin kiireisiltä ja silti tyytyväisiltä, etten jatkanut hakua.

Edellä esitetyssä hakuprosessissa asiakkaiden kiire on selvästi vaikuttanut kirjastonhoitajan hakukäyttäytymiseen. Kirjastonhoitaja mainitsee, ettei jatkanut hakua vaikka muitakin nuotteja olisi saattanut löytyä, koska asiakkaat vaikuttivat kiireisiltä mutta tyytyväisiltä hakutulokseen. Toisaalta kirjastonhoitaja käyttää hakuprosessin edetessä useita apuvälineitä vaikka asiakkaat vaikuttavat kiireisiltä. Tämän tutkimuksen yhteydessä ei tarkasteltu hakuprosesseihin käytettyä aikaa. On kuitenkin selvää, että apuvälineiden suuri määrä ei välttämättä tarkoita sitä, että hakuprosessiin olisi käytetty paljon aikaa. Esimerkiksi haku kirjaston omasta tietokannasta tarkoilla haun rajauksilla saattaa sujua hyvinkin nopeasti.

6.5 Hakuprosessien onnistuminen

Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli selvittää, millaiset hakuprosessit kirjastonhoitajien mielestä onnistuivat, onnistuivat osittain tai eivät onnistuneet lainkaan. Tarkoituksena ei ollut selvittää hakuprosessin onnistumista esimerkiksi asiakkaan tiedontarpeen näkökulmasta vaan nimenomaan kirjastonhoitajan näkökulmasta. Kirjastonhoitajat kokivat hakuprosessit täysin onnistuneeksi jopa kuudessakymmenessäyhdeksässä (81,3 %) tapauksessa yhteensä seitsemästäkymmenestäviidestä tapauksesta. Osittain heidän mielestään hakuprosessi onnistui kolmessaatoista (17,3%) tapauksessa ja ainoastaan yhdessä (1,3%) tapauksessa hakuprosessi ei onnistunut lainkaan. Kysymyksen tyyppi ei näyttäisi selittävän hakuprosessin onnistumista. Osittain onnistuneita hakuprosesseja oli sekä tiettyä teosta tai dokumenttia sekä aineistoa aiheesta luokissa lähes samassa suhteessa. Tiettyä teosta tai dokumenttia koskevista kysymyksistä 15,9% onnistui osittain kun osuus aineistoa aiheesta tyyppiluokassa oli 22,2%.

Kirjastonhoitajat suosittelivat asiakkaalle hakuprosessin jatkamista jollain muulla tavoin kahdessa tapauksessa (16 %). Mielenkiintoista oli, että suosittelu ei välttämättä tapahtunut silloin, kun kirjastonhoitajan mielestä hakuprosessi onnistui osittain tai ei lainkaan. Kolmesta osittain onnistuneesta hakuprosessista kirjastonhoitajat suosittelivat asiakkaalle hakuprosessin jatkamista jollain muulla tavoin vain viidessä tapauksessa. Tapauksessa, jossa kirjastonhoitaja koki hakuprosessin epäonnistuneeksi hän ei myöskään suositellut muiden apuvälineiden käyttöä. Hakuprosesseja lähemmin tarkasteltaessa osoittautui, että hakuprosessit, jotka kirjastonhoitajien mielestä olivat onnistuneet osittain tai epäonnistuneet, olivat sellaisia, joissa asiakas saattoi vaikuttaa tyytyväiseltä saamansa vastaukseen, mutta kirjastonhoitaja koki vastauksen olleen epätäydellinen, koska löydettyjen tietojen perusteella hän ei voinut olla varma onko asiakkaan saama vastaus täydellinen. Kirjastonhoitaja ei pysty aina olemassa olevien luettelointitietojen perusteella toteamaan, onko asiakkaan saama vastaus oikea. Tapauksessa, jossa asiakas tiedustelee ”Ave Mariaa” instrumentaaliversiona⁸, kirjastonhoitaja toteaa löytämästään cd-levystä seuraavasti:

”Yksi kokoelma cd nimeltä Latin feelings on luokassa 78.893 ja lisäluokkakirjauksina ovat luokat 78.8931 ja 78.8936, joten ei tiedä onko kyseinen kappale tässä instrumentaali- vai laulettu versio. Cd on lisäksi lainassa, joten en pääse sitä kuuntelemaan saman tien. Asiakas innostuu suuresti kun näytän cd luettelointitietoja ja haluaa varata kyseisen levyn, oli kappale siinä instrumentaaliversio tai ei. Kappaleen esittää levyllä Valdesi Oliveira ja todella pikaisen (asiakas teki jo tyytyväisenä lähtöä ja totesi, että ”kuuntelen sen sitten kun varaus tulee”) googlettamisen jälkeen jäi täysin avoimeksi onko Oliveira laulaja vai soittaako hän esimerkiksi instrumentaalimusiikkia.”

Kirjastonhoitaja toteaa kyseisen tiedonhakuprosessin onnistuneen vain osittain.

Tutkimusaineistossa oli myös sellaisia tapauksia joissa kirjastonhoitaja suositteli asiakkaalle haun jatkamista epäonnistuneen haun päätteeksi. Luvussa 6.3.13 esitetyssä tapauksessa, jossa asiakas kysyi Laudate Dominumia lapsikuorolle kirjastonhoitaja toteaa haun onnistuneen osittain. *”Asiakas tutki ensiksi löytämäni nuottia ja sanoi, että tästä voisi saada muokattua jotain, ja lainasi sen. Voi olla, että lapsikuorosovitus on jossakin julkaisussa, mutta en*

⁸ Samaa hakuprosessia käsitelty aikaisemmin luvussa ”Tekijä”

löytänyt sitä. Lisäsin KV-numeron nimekehaulla haettavaksi siihen nuottiin, jota ei löytynyt KV-numerolla. Jatkossa löytyy. Sanoin asiakkaalle, että hän voisi kysyä tarkempia tietoja Tapani Tirilältä, ja palata asiaan, jos ilmaantuu jotain uutta tietoa.” Myös edellä mainitussa tapauksessa kirjastonhoitajan huomio siitä, että lapsikuorosovitus saattaa olla jossakin julkaisussa, on voinut vaikuttaa siihen, että hän kokee hakuprosessin onnistuneeksi vain osittain. Tässä tapauksessa kirjastonhoitaja kuitenkin suosittelee asiakasta palaamaan aikaisemman henkilötiedonlähteen pariin ja palaamaan asiaan, jos jotain uutta tietoa saadaan.

Kirjastonhoitajat saattoivat suositella asiakkaalle muita tapoja etsiä haluttua tietoa tai teosta, vaikka totesivatkin haun onnistuneeksi. Kappaleessa 6.3.13 esiteltiin myös tapaus, jossa asiakas tiedusteli kappaletta Vierivät kivet. Edellä mainitussa esimerkkitapauksessa kirjastonhoitaja toteaa haun onnistuneeksi, mutta kertoneensa myös nopeammista vaihtoehtoista saada haluttu teos. *”Suosittelin asiakkaalle musiikkikauppoja. En tiedonhakuun vaan, että sieltä löytää levyn missä kappale on, jos asiakas haluaa levyn heti.”* Suosittelemus ei tässä tutkimuksessa siis tarkoittanut välttämättä sitä, että sen olisi tullut liittyä varsinaiseen tiedonhakuun.

Kirjastonhoitajan näkemyksellä hakuprosessin onnistumisesta, sekä sillä, kysyykö kirjastonhoitaja ennen apuvälineiden käyttöä asiakkaalta jotain, ei näyttäisi olevan yhteyttä. Myöskään tilastollista merkitsevyyttä ei havaittu ($p=0,357$). Ennen tilastollista tarkastelua olisi voitu ajatella, että mitä enemmän kirjastonhoitaja asiakkaalta tietoja kyselee, sitä jäsentymättömämpi asiakkaan tiedontarve olisi ollut. Jäsentymättömän ja paljon muutoksia sisältäneen tiedontarpeen ajateltiin johtavan sellaisiin hakuprosesseihin, jotka kirjastonhoitaja olisi voinut kokea osittain onnistuneiksi tai epäonnistuneiksi. Kommunikaation tarkastelun yhteydessä kuitenkin osoittautui, että hakuprosessissa ei edetä välttämättä kysymys-vastaus – parein, vaan asiakas saattaa todeta hakuprosessin kannalta tärkeää informaatiota, ilman, että sitä häneltä erikseen kysytään. Edellä mainittujen tutkimustulosten valossa nyt saatu tutkimustulos ei yllättänyt, sillä kirjastonhoitajien esittämien kysymysten määrän ja asiakkaiden esittämien kysymysten muutosten välillä ei havaittu yhteyttä.

Käytettyjen apuvälineiden määrä näyttäisi vaikuttavan kokemukseen hakuprosessin onnistumisesta. Yleistäen voisi todeta, että mitä enemmän käytettyjä apuvälineitä oli, sitä

todennäköisemmin hakuprosessi onnistui osittain tai epäonnistui kirjastonhoitajan mielestä. Asiakkaiden esittämät huomautukset ja tarkennukset tiedontarpeeseensa saivat kirjastonhoitajan käyttämään suurempaa määrää apuvälineitä ja palaamaan uudelleen saman apuvälineen pariin, esimerkiksi uusin hakusanoin. Selkein esimerkki edellä mainitusta hakuprosessin kulusta kirjattiin, kun kirjastonhoitaja koki hakuprosessin epäonnistuneeksi. Kyseisessä hakuprosessissa asiakas halusi kappaleen nimeltä ”Tani” cd-levyllä.⁹ Asiakas esittää hakuprosessin aikana tarkentavia tietoja, jotka johtavat edelleen siihen, että kirjastonhoitaja käyttää useita apuvälineitä.

”[...] Jossakin vaiheessa tiskin taakse on ilmestynyt toinen asiakas, joka odottaa vuoroaan. Löydän Tani-nimisen kappaleen cd-levyltä, jonka tuotetunnus on kuitenkin eri kuin Fonosta löytyneen, ja kerron asiakkaalle, että sen voisi saada kaukolainaksi. Sanon myös, että en voi olla varma, onko se juuri hänen etsimänsä kappale. Hän mieltii ja päättää kysellä vielä muualta ja palata asiaan, jos muualta ei löydy (hän ei tarkenna mistä). Hän ei halua ottaa sitä riskiä, että kappale ei olekaan oikea. Tässä vaiheessa totean, että on turha jatkaa hankalasti luettavaa listaa eteenpäin (todella raivostuttavaa, kun tiedot on miten milloinkin tai niitä ei ole), sillä en voi millään todistaa asiakkaalle, että kappale on juuri tämä. Sitä paitsi toinen asiakas odottaa edelleen vuoroaan kärsivällisesti. Tässä tapauksessa tiedonhaku ei onnistunut, mutta asiakas sai mukaansa tiedot mahdollisesta esittäjästä ja hänen levystään. Olisi varmaan pitänyt kysellä vielä enemmän asiakkaalta, mutta aikaa oli jo kulunut melkoisesti ja toinen asiakas odotti vuoroaan.”

Edellä esitetystä esimerkistä kirjastonhoitajan arvioon hakuprosessin epäonnistumisesta on saattanut vaikuttaa myös kirjastonhoitajan kokema kiire hakuprosessin edetessä. Tiskin takana odottaa jo toinen asiakas.

⁹ Samaa hakuprosessia on käsitelty aikaisemmin luvussa ”Kommunikaatio”.

7. Keskeiset tulokset ja johtopäätökset

Tutkimuksessa tarkasteltiin musiikin vuorovaikutteisen tiedonhaun prosessia tietopalvelukontekstissa. Aikaisempaa samankaltaista tutkimusta ei ole, jonka vuoksi hakuprosesseista pyrittiin saamaan kattava kuva. Tutkimusaineisto käsitti kirjastonhoitajien kirjaaman 75 hakuprosessin kuvauksen. Otos on kattavaan tilastolliseen tarkasteluun liian pieni, mutta tilastollista tarkastelua pyrittiin pitämään tutkimuksessa sellaisena lähtökohtana, joka osaltaan taustoittaa kokonaiskuvaa musiikin tiedonhaun prosesseista.

Asiakkaiden esittämien kysymysten, kirjastonhoitajien näkemysten sekä tiedonhaun apuvälineiden käytön tutkimuksen lähtökohtana toimi tutkimuksen teoreettisessa osuudessa esitelty Ingwersenin (1992, 86) malli tiedonhakukäyttäytymisestä tiedonhakuprosessin aikana. Suuntaa antavana viitekehyksenä toimi myös Taylorin (1968, 182) malli asiakkaan tiedontarpeen rakentumisesta. Tässä tutkimuksessa tiedonhakuprosessia esiteltiin vaiheittain. Hakuprosessien aikana Ingwersenin mallin esittämällä tavalla tasolta toiselle saatettiin palata ja jatkaa prosessia uuden jäsenyneemmän tiedontarpeen parissa. Yksittäisten hakuprosessien tarkastelu osoittikin, että tutkimuksen teoreettisessa osuudessa esitetyt Ingwersenin ja Taylorin mallit sopivat hyvin musiikkikirjastonhoitajan tiedonhaun prosessin kuvaamiseen. Erityisesti tiedonhakuprosessin tasoilta toiselle siirtyminen ja aikaisempiin palaaminen näyttäisivät olevan tutkittujen prosessien yksi selkeimmin havaittavista seikoista. Musiikkia voidaan hakea ja hakua voidaan rajata hyvinkin yksityiskohtaisesti. Tämä saattoi olla yksi syy siihen, että prosessien aikana asiakkaiden tiedontarpeet jäsenyivät melko paljon. Eräs jatkotutkimuksen aihe voisikin olla nimenomaan asiakkaan tiedontarpeen jäsenyminen, eli mikä vaikuttaa siihen, että asiakas prosessin aikana kysymättä ilmoittaakin jonkin hakua rajaavan seikan.

Taylorin (1968, 183-187) nimeämistä viidestä informaation välittymisen filteristä, erityisesti kaksi viimeistä, neljäs ja viides filteri, sopivan hyvin musiikin tiedonhakuprosessin kuvaamiseen. Neljänneksi filteriksi Taylor nimesi tapaukset, joissa asiakas ei ole tietoinen lähteistä, joita voisi käyttää ja kirjastonhoitajan tehtävä on suhteuttaa asiakkaan esittämä kysymys saatavilla oleviin resursseihin. Tässä tutkimuksessa tämä seikka tuli selvästi esiin tiedonhaun apuvälineiden valinnan yhteydessä. Kirjastonhoitajat käyttävät ammattitaitoaan ja aikaisempaa kokemustaan valitakseen oikeat tiedonhaun apuvälineet erilaisiin asiakkaiden

esittämiin kysymyksiin. Toisaalta myös asiakkaiden yleisellä tasolla esittämät kysymykset kertoivat osaltaan siitä, että asiakkaat eivät useinkaan ole tietoisia lähteistä ja kirjastonhoitajan tehtäväksi jää suhteuttaa asiakkaan esittämä kysymys kirjastovarantoihin. Viidenneksi filtteriksi Taylor nimesi sellaiset tilanteet, joissa asiakkaalla on kirjastoon tullessa mielessään jokin odotettu vastaus kysymykseensä. Edellä mainitun ymmärtäminen on kirjastonhoitajalle tärkeää informaatiota. Tässä tutkimuksessa edellä mainittu filtti tuli esiin vuorovaikutuksen tarkastelun yhteydessä erityisesti tapauksissa, joissa tiedonhakuprosessi jatkui vain mikäli kirjastonhoitaja osasi esittää asiakkaalle oikeita lisäkysymyksiä.

Eniten asiakkaiden esittämistä kysymyksistä koski tyypiltään tiettyä teosta tai dokumenttia ja toiseksi eniten aineistoa aiheesta. Pieni osa kysymyksistä oli tyypiltään yksittäistietoa. Vaikka kysymystyyppit voitiin jakaa suhteellisen yksinkertaisiin luokkiin, olivat asiakkaiden esittämät kysymykset hyvin moninaisia. Asiakkaat esittivät kysymystensä yhteydessä myös sellaisia bibliografisia tietoja, joita ei välttämättä tallenneta tietokantoihin. Tämä tuli esiin muun muassa erilaisten sisältötietojen tarkastelussa. Osoittautui, että asiakkaat esittävät kysymyksissään erilaisia aihepiirejä, sanoja kappaleesta, esitysjankohdan, esityspaikan tai -median, kappaleen tempon ja soittimen, jolla haluttu teos on esitetty. Useimmat edellä mainituista tiedoista voidaan luetteloinnissa esittää asiasanoin tai erilaisin lisäkirjauksin, mutta läheskään kaikkia asioita mitä ihmiset haluavat teoksista tietää, ei tietokantaan tallenneta.

Musiikkikirjaston asiakkaat mainitsivatkin kysymyksissään kontekstisidonnaista informaatiota, joksi siis esimerkiksi esitysmateriaalia katsotaan, yhteensä 12%:ssa esitetyistä kysymyksistä. Tietokannasta ja luettelointitavasta riippuen esitysmateriaalitietoja lisätään jonkin verran. On selvää, että jatkossa tämänkaltaiset kysymykset tulevat varmasti lisääntymään ja siksi tarvitaan keinoja ja resursseja päivittää tietokantoja esityskontekstiin liittyvällä informaatiolla uusien tietojen lisääntyessä.

Sisältötietoja tarkasteltaessa ja verrattaessa Leen ja Downien (2004, 5) tutkimukseen osoittautui, että asiakkaiden esittämien kysymysten suhteen tulokset erosivat jonkin verran aikaisemmasta tutkimuksesta. Leen ja Downien 28-kohtaisessa listassa kuudenneksi ylsi tiedonhaku samankaltaisten artistien mukaan, johon suhtautui positiivisesti 59,3% vastaajista.

Tällaisia kysymyksiä ei kuitenkaan yllättäen esitetty tämän tutkimuksen yhteydessä. Internetin kautta on käytettävissä useita eri hakupalveluita, esimerkiksi www.last.fm, joiden avulla voidaan etsiä samankaltaista musiikkia kuin oma lempiartisti esittää.

Asiakkaan ja kirjastonhoitajan välisen vuorovaikutuksen tarkastelun yhteydessä osoittautui, että kommunikaatio ei välttämättä etene kysymys-vastaus –parein. Asiakkaat jäsensivät tiedontarvettaan ja informoivat kirjastonhoitajia myös ilman, että sitä heiltä suoraan kysyttiin. Lisäinformaation esittäminen johti usein siihen, että kirjastonhoitaja palasi jo aikaisemmin käyttämänsä apuvälineen pariin uusin näkökulmin. Tämä osaltaan vaikutti myös siihen, että hakuprosesseista muodostuva kokonaiskuva oli osittain melko monipolvinen. Osassa prosesseista asiakkaalla näyttäisi olleen haluamastaan kappaleesta paljonkin lisätietoja, mutta hän huomasi esittää niitä vasta hakuprosessin edetessä. Toisaalta kirjastonhoitajan omat arviot asiakkaista sekä ammattitaito kysyä oikeita kysymyksiä oikeissa tilanteissa nousi osassa prosesseista selkeästi esiin vuorovaikutuksen tarkastelun yhteydessä. Kirjastonhoitajan tuli osata tulkita asiakkaan eleitä ja käyttäytymistä osatakseen esittää onnistuneen haun kannalta tärkeitä kysymyksiä.

Ennen apuvälineiden käyttöä tilastollisesti merkitseväksi seikaksi kirjastonhoitajien esittämien kysymysten suhteen nousi aineistolajin esiintyminen asiakkaan esittämässä kysymyksessä. Yhdeksästätoista hakuprosessista, joissa asiakas ei maininnut alkuperäisessä kysymyksessään aineistolajia, seitsemästätoista tapauksessa kirjastonhoitajat esittivät kysymyksen tai kysymyksiä. Edellä mainitusta seitsemästätoista hakuprosessista neljästätoista kirjastonhoitajat kysyivät nimenomaan aineistolajia. Musiikkitekstit saattavat esiintyä useassa eri dokumenttimuodossa, joten kirjastonhoitajan näkökulmasta aineistolajin rajaus on tärkeää. Asiakkaalle haluttu dokumenttimuoto saattaa puolestaan olla niin itsestään selvää, ettei hän huomaa sitä kysymystä esittäessään mainita.

Tiedonhaun apuvälineiden käytön tarkastelun yhteydessä selvisi, että käytettyjen apuvälineiden määrä yhdessä hakuprosessissa oli melko suuri. Elektronisia apuvälineitä käytettiin tutkimuksessa paljon enemmän kuin painettuja lähteitä ja kanavia. Samassa yhteydessä todettiin, että syitä apuvälineiden suureen määrään voivat olla esimerkiksi elektronisten lähteiden helpompi ja nopeampi käytettävyys kuin perinteisten painettujen

lähteiden. Informaation voidaan katsoa myös jakaantuneen useisiin eri lähteisiin ja asiakkaiden tiedontarpeiden selvittämiseksi voidaan tarvita suurta määrää lähteitä. Käytettyjen apuvälineiden suhteellisen suuri määrä kertoi myös omalta osaltaan prosessien monipolvisuudesta.

Yksi apuvälineiden tarkastelussa esiin noussut seikka oli boolean logiikan käyttö hakujärjestelmissä. Tutkimuksessa esiteltiin hakuprosessi, jonka yhteydessä asiakas tiedusteli kappaletta *He's funny that way*. Kappale on tallennettu tietokantaan nimellä *She's funny that way*. Kirjastonhoitaja huomaa vasta asiakkaan ollessa lähdössä, että on hakenut kappaletta asiakkaan ilmoittaman nimen mukaan ja siksi ei ole löytänyt yhtään dokumenttia. Tapauksen yhteydessä on selvää, että jos kirjastonhoitaja ei olisi tunnistanut kappaletta ja tiennyt, että nuotteja on varmasti hyllyssä, olisi haku epäonnistunut. Boolean logiikkaa käyttävässä hakujärjestelmässä jo yksikin väärä kirjain hakulausekkeessa saattaa antaa ei-toivotun hakutuloksen. Yksi keskeisimmistä eroista tiedonhaun kannalta esimerkiksi PIKI-verkkokirjaston sekä kirjaston oman tietokannan välillä on se, että PIKI:ssä haku tapahtuu osittaistämäytyksellä, kun taas kirjaston omassa tietokannassa noudatetaan boolean logiikkaa. Edellä mainitun esimerkin yhteydessä on kuitenkin mainittava, ettei myöskään PIKIn haun avulla löydy haluttuja tuloksia etsittäessä asiakkaan ilmoittamalla nimekkeellä.

Tutkimuksen yhteydessä ei noussut esiin uusien musiikin verkkopalvelujen, esimerkiksi Musipedian, käyttöä. Tutkimusaineisto kerättiin kuitenkin talvella 2005-2006 ja tuolloin esimerkiksi musipediasta ei ollut käytettävissä MIDI-tiedostojen etsintää world wide webistä. Jatkossa on varmasti mielenkiintoista tutkia myös uusien musiikin verkkopalvelujen käyttöä ja mahdollisuuksia musiikin tietopalvelussa, erityisesti niiden käyttöä soittamiseen ja hyräilyyn perustuvissa hauissa.

Hakuprosessien onnistumisen tarkastelun yhteydessä mielenkiintoisimmaksi seikaksi muodostui se, suositteliko kirjastonhoitaja jatkamaan hakua jollain muulla tavoin jos hän koki hakuprosessin osittain onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi. Kirjastonhoitajat kokivat hakuprosessin onnistuneeksi vain osittain tai epäonnistuneeksi usein sellaisissa tapauksissa, joissa kirjastonhoitaja koki ettei ollut välttämättä löytänyt asiakkaan haluamaa dokumenttia tai tietoa vaikka sellainen saattoi kokoelmassa olla. Syiksi kirjastonhoitajat ilmoittivat usein

epätäydellisen luetteloinnin tai oman kokemuksensa puutteen kyseisestä aihealueesta. Toinen hyvin selkeästi esiin noussut seikka osittain onnistuneiden tai epäonnistuneiden hakuprosessien kannalta oli kirjastonhoitajan kokema kiire tai arvio asiakkaan kiireisyydestä. Edellä mainittujen kaltaisissa hakuprosesseissa kirjastonhoitaja kuitenkin kirjoitti asiakkaan vaikuttaneen tyytyväisiltä saamiinsa tietoihin ja dokumentteihin. Tutkimusaineistossa oli siis myös sellaisia hakuprosesseja, joissa kirjastonhoitaja koki prosessin onnistuneeksi mutta myös suositteli asiakkaalle jotakin muuta keinoa saavuttaa haluttu lopputulos. Tällaisia tapauksia olivat sellaiset, joissa kirjastonhoitaja ei varsinaisesti suositellut hakuprosessin jatkamista vaan esimerkiksi nopeampaa tapaa hankkia haluttu dokumentti.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa tarkasteltiin Downien (2003, 297-301) nimeämiä fasetteja, jotka on tarkoitettu tietokantojen arviointiin. Downie totesi, että bibliografisten tietojen lisäksi tallennetut muiden fasettien mukaiset tiedot mahdollistavat enemmän erilaisia tiedonhakuja. Tässä tutkimuksessa osoittautui, että musiikkiosaston asiakkaat esittävät kysymyksiään myös siten, että ilman kirjastonhoitajien kykyä tunnistaa kappaleita eivät bibliografisista faseteista koostuvat tietokannat ole riittäviä tiedonhakuun. Edellä mainitun kaltaisia asiakkaiden esittämiä kysymyksiä ovat muun muassa hyräilyyn ja soittamiseen perustuvat haut. Apuvälineiden arvioinnin kannalta jatkotutkimuksessa olisikin varmasti mielenkiintoista selvittää millaisia hakutermejä musiikkikirjastonhoitajat käyttävät, ovatko esimerkiksi käytetyt hakutermit samoja kuin asiakkaiden kysymyksissään esittämä informaatio.

Lähteet

- Alaterä, A. & Halttunen, K. (2001a). Dokumenttien alkuperän ja ulkoasun kuvailu. INTERNETIX-Informaatiotutkimuksen verkko-opinnot. Saatavilla www-muodossa: <http://www.internetix.fi/opinnot/opintojaksot/0viestinta/informaatiotutkimus/po2/>. Käytetty 18.9.2006.
- Alaterä, A. & Halttunen, K. (2001b). Erityisten dokumenttityyppien haasteet. INTERNETIX-Informaatiotutkimuksen verkko-opinnot. Saatavilla www-muodossa: <http://www.internetix.ofw.fi/opinnot/opintojaksot/0viestinta/informaatiotutkimus/po2/erityist.htm>. Käytetty 4.3.2007.
- Byrd, D. & Crawford, T. (2002). Problems of music information in real world. *Information Processing and Management*, 38, 249-272.
- Downie, J.S. (2003). Music Information Retrieval. Teoksessa *Annual Review of Information Science and Technology*, 37, 295-340. Ed. Blaise Chronin. Medford, NJ. Information Today. Saatavilla www-muodossa: http://www.music-ir.org/downie_mir_arist37.pdf. Käytetty 7.8.2006.
- Downie, J.S. & Cunningham, S.J. (2002). Toward a Theory of Music Information Retrieval Queries: System Design Implications. Pariisi. Proceedings of the International Symposium on Music Information Retrieval. Saatavilla www-muodossa: <http://ismir2002.ismir.net/proceedings/03-SP05-4.pdf>. Käytetty 2.5.2006.
- Durrance, J.C. & Fisher, K.E. (2003). Determining how libraries and librarians help. *Library Trends*, 51, (4), 305-334. Saatavilla www-muodossa: <http://projects.ischool.washington.edu/fisher/pubs/library.trends.2003.pdf>. Käytetty 7.8.2006
- Eerola, T. et al. (toim.). (2003). Johdatus musiikintutkimukseen. Suomen Musiikkitieteellinen Seura.

Ellis, D. (1989). A behavioural approach to information retrieval system design. *Journal of Documentation*, 45, 171-212.

Ellis, D., Wilson, T.D., Ford, N., Foster, A., Lam, H.M., Burton, R. & Spink, A. (2002). Information seeking and mediated searching. Part 5. User-intermediary interaction. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 53, (11), 883-893. Saatavissa: http://portal.acm.org/citation.cfm?id=772472.772475&coll=&dl=acm&CFID=15151515&CF_TOKEN=6184618. Käytetty 18.9 2006

Frank-monihauksen kotisivut. URL: <http://monihaku.kirjastot.fi/>. Käytetty 2.10.2006.

Futrelle, J. & Downie, J.S. (2002). Interdisciplinary communities and research issues in music information retrieval. Institute for Research and Coordination of Musical Acoustics (IRCAM) – Centre Pompidou. Saatavilla [www-muodossa: http://ismir2002.ismir.net/proceedings/02-FP07-3.pdf](http://ismir2002.ismir.net/proceedings/02-FP07-3.pdf). Käytetty 2.5.2006.

Hakuni, P. (2003). Ammattitaidosta ja musiikin rakastamisesta. *Intervalli* 1/2003, 13-14.

Ingwersen, P. (1982). Search procedures in the library – analysed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*, 38 (3), 165-191.

Ingwersen, P. (1992). *Information Retrieval Interaction*. London. Taylor Graham. Saatavilla [www-muodossa: http://www.db.dk/pi/iri](http://www.db.dk/pi/iri). Käytetty 7.10.2005

Järvelin, K & Kekäläinen, J (2002). Tiedonhaun menetelmät. INTERNETIX-
Informaatiotutkimuksen verkko-opinnot. Saatavilla [www-muodossa: http://www.internetix.ofw.fi/opinnot/opintojaksot/0viestinta/informaatiotutkimus/po4/](http://www.muodossa: http://www.internetix.ofw.fi/opinnot/opintojaksot/0viestinta/informaatiotutkimus/po4/)

Järvelin, K. & Sormunen, E. (2001). Dokumentit kateissa? Tiedon tallennus ja haku avuksi. Teoksessa: Mäkinen, I. (toim.) *Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 110-143.

Kotila, M. (2006). Fono. URL: <http://www.lib.hel.fi/page/407CADE6-2F7A-4B74-B051-CCEB8AEE8C3D.aspx>. Käytetty 16.10.2006.

Lampola, S. (1994). Musiikillisen tiedon hankinta: Kahden musiikkiharrastajaryhmän vertailua. Teoksessa: Karttunen, S. (toim.) (1994). Kirjastot musiikkitarjonnan verkostossa – Tutkimuksia käyttäjän musiikkikirjastosta. Helsinki. Suomen musiikkikirjastoyhdistys. 25-40.

Lee, J.H. & Downie, J.S. (2004). Survey of music information needs, uses, and seeking behaviours: preliminary findings. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.com):
<http://www.iaa.upf.es/mtg/ismir2004/review/CRFILES/paper232-02ba187c740dbd4cdef4084c135798a1.pdf>. Käytetty 2.5.2006.

Marchionini, G. (1995). Information seeking in electronic environments. Cambridge: Cambridge University Press.

McKnight, M. (2002). Music classification systems. Lanham, Maryland: Scarecrow Press.

Michel, D.A. (1994). What is used during cognitive processing in information retrieval and library searching? Eleven sources of search information. *Journal of the American Society for Information Science*, 45, (7), 498-514.

Online musical scores kotisivu. URL: <http://www.dlib.indiana.edu/variations/scores/>.
Käytetty 17.11.2006

PIKI-Pirkanmaan verkkokirjastojen kotisivu. URL: <http://www.tampere.fi/kirjasto/piki.htm>.
Käytetty 2.10.2006

Rai (musiikki) (2007). Wikipedia. URL: http://fi.wikipedia.org/wiki/Rai_%28musiikki%29.
Käytetty 1.2.2007

Rauhala, E. (1994). Muusikoiden tiedonhankinta. Teoksessa: Karttunen, S. (toim.) (1994). Kirjastot musiikkitarjonnan verkostossa – Tutkimuksia käyttäjän musiikkikirjastosta. Helsinki. Suomen musiikkikirjastoyhdistys. 41-57.

Ross, Catherine Sheldric & Dewdney, P. (1998). Negative closure: strategies and counter-strategies in the reference transaction. *Reference & User Service Quarterly*, 38, (2), 151-163. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/20001/2000.htm>. Käytetty 2.10.2006

Ross, C.S., Nielsen, K. (2000). Has the internet changed anything in reference? The library visit study, phase 2. *Reference and User Service Quarterly*, 40, (2), 147-155. Saatavilla www-muodossa:
<http://www.ala.org/ala/rusa/rusapubs/rusq/specialfeatures/rspawardwinning/20021/2002.htm>. Käytetty 18.9.2006

Ross, C.S., Nilsen, K., Dewdney, P. (2002). *Conducting the reference interview*. New York. Neal-Schuman Publishers.

Savolainen, R. (2001). Tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Teoksessa: Mäkinen, I. (toim.) *Tiedon tie: Johdatus informaatiotutkimukseen*. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu. 73-109.

Saracevic, T. (1989). Modeling and measuring user-intermediary-computer interaction in online searching: Design of a study. *Proceedings of the 52nd Annual Meeting of the American Society for Information Science* 26, 75-80.

Selfridge-Field, E. (1997). Describing musical information. Teoksessa: *Beyond MIDI: The handbook of musical codes*. Cambridge: MIT Press. 3-37.

Smith, L. & Medina, R. (2001). Discovering themes by exact pattern matching. *International Symposium on Music Information Retrieval*, Bloomington, IN, USA. 31-32.

Solomon, P. (1997). Conversation in information seeking contexts: A test of an analytical framework. Saatavilla www-muodossa: <http://ils.unc.edu/~solomon/hp/ConInfo.html>.

Käytetty 2.10.2005.

Spink, A. & Saracevic, T. (1997). Interaction in Information Retrieval: Selection and effectiveness of search terms. *Journal of the American Society for Information Science*, 48, (8), 741-761.

Suomen Kansan eSävelmät kotisivu. URL: <http://www.jyu.fi/musica/sks/>. Käytetty 13.11.2006.

Tastula, L. (1988). Neuvonta musiikkikirjastossa. Helsinki: Suomen Musiikkikirjastoyhdistys.

Tastula, L. (2001). Musiikkiaineiston haku PIKI-verkkokirjastosta. Saatavilla www-muodossa: <http://www.tampere.fi/kirjasto/mushaku/>. Käytetty 4.3.2007.

Taylor, R. S. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, 29, (3), 178-194

Tiensuu, J. (1991). Nuottikirjoitus. Teoksessa: Suuri musiikkitietosanakirja, osa 4. Otava, Keuruu. 264-267.

Tietopalvelun arkea Tampereella (1997). *Intervalli* 1/1997, 28-29.

Tuomi, P. (1997). Musiikkikirjastojen palveluperiaatteista. *Intervalli* 4/1997, 13-15.

VIOLAn kotisivut. URL: <http://www.lib.helsinki.fi/kirjastoala/viola/>. Käytetty 2.10.2006.

Wu, M.-M. & Liu, H.-S. (2003). Intermediary's Information Seeking, Inquiring Minds, and Elicitation Styles. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 10, 1117-1133. Saatavilla www-muodossa: <http://www3.interscience.wiley.com/cgi-bin/fulltext/104547611/PDFSTART>. Käytetty 8.9.2006.

Liite 1. Kysymyslomake

Kysymyslomake

(*)-merkityt täytetään aina

1. Oma tulkinta asiakkaasta, rastita sopiva/sopivat vaihtoehdot

- | | A | L |
|---|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Tunnistin asiakastyypin ja päättelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Asiakas vaikutti kiireiseltä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Asiakas vaikutti ärtyneeltä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Asiakas vaikutti hyväntuuliselta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Asiakas kommunikoi vähin sanoin ja yleensä vain kysyttäessä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Asiakas oli jonkun muun henkilön asialla | | |
| <input type="checkbox"/> Muuta, mitä? _____ | | |

2. Asiakkaan esittämä kysymys (*)

3. Asiakkaan esittämä kysymys sellaisena kuin se itsellesi jäsentyi ennen apuvälineen käyttöä (*)

4. Jos esität asiakkaalle ennen apuvälineen käyttöä hänen esittämäänsä kysymykseen liittyvän jatkokysymyksen/kysymyksiä mitä kysyit (numeroi kysymykset)?

5. Oma/omia ajatuksia ennen apuvälineen käyttöä, esimerkiksi valitusta hakutavasta

6. Mitä apuvälinettä käytit (merkitse alla oleviin ruutuihin, missä järjestyksessä käytit apuvälinettä, esim. 1= kirjaston oma tietokanta, 2= FRANK-monihaku, 3= uudelleen kirjaston oma tietokanta, jne.) Merkitse rasti oikealla olevaan ruudukkoon jos apuväline oli hyödytön. (*)

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Kirjaston oma tietokanta, Pallas-käyttöliittymä	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	PIKI-verkkokirjasto		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muiden kirjastojen internet-tietokannat		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	FRANK-monihaku	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Viola	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muu Linnea-yhteistietokanta, Mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	FONO		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	LAURA		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Internet-aihehakemistot		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Internet-hakukoneet ja portaalit esim. Google, Mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Internet-hakuteokset (esim. teosluettelot), Mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muu internet-tietokanta, Mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Internet-lehdet, Mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muu internet-sivusto, Mikä (www-osoite)? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muistin tai tiesin vastauksen		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Hyllyjen selailu esim. tietyn luokan kohdalta	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Laulukirjojen tai nuottien sisällysluettelot		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Painetut hakuteokset, Mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Painetut aihehakemistot		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Kortisto		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Painetut lehdet		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Muu, mikä? _____		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

7. Huomioita apuvälineiden käytöstä

8. Jos esitit asiakkaalle tiedonhaun edetessä tiedonhakua koskevia lisäkysymyksiä mitä kysyit (numeroi kysymykset)? Täsmennä samalla, missä vaiheessa hakuprosessia esitit lisäkysymyksiä.

9. Johtivatko tiedonhaun prosessin edetessä esittämäsi kysymykset uuteen hakuprosessiin?(*)

- Kyllä -> uusi lomake
 Ei

10. Jos asiakas esitti tiedonhaun edetessä lisäkysymyksiä, mitä hän kysyi? Täsmennä samalla missä vaiheessa hakuprosessia hän kysymykset esitti.

11. Johtivatko asiakkaan tiedonhaun edetessä esittämät kysymykset uuteen hakuprosessiin?(*)

- Kyllä -> uusi lomake
 Ei

12. Asiakkaan esittämä kysymys, johon tiedonhaussa viimeiseksi haettiin vastausta (*)

13. Arviosi hakuprosessin onnistumisesta (onnistui täysin/ onnistui osittain/ ei onnistunut lainkaan) (*)

14. Suosititko, että asiakas jatkaisi tiedonhakuun jollakin muulla tavoin (esim. kysymällä musiikkikaupasta tai divarista) ? (*)

SUURI KIITOS!!

Liite 2. Saate kysymyslomakkeelle

Huomioitavaa:

Kysymyslomaketta ei täytetä nk. opastavien kysymyksien yhteydessä esim. missä on suomalainen rock- ja popmusiikkihylly tai missä voin kuunnella musiikkia. Jos kuitenkin esität asiakkaalle esimerkiksi kysymyksen ”haetko jotain tiettyä teosta”, ja asiakas vastaa myöntävästi, voit täyttää lomakkeen.

Kysymyslomakkeessa pakolliset täytettävät on merkitty (*)-llä. Lomakkeessa on kaksi jos-sanalla alkavaa kysymystä (kysymykset 3 ja 8). Niihin ei tarvitse vastata lainkaan, jos et esittänyt tiedonhaun aikana asiakkaalle jatkokysymyksiä.

Kysymyslomake on pyritty tekemään niin, että vastauksille on kohtuullisesti tilaa, jos kuitenkin huomaat, että tila loppuu, voit jatkaa kysymyslomakkeen kääntöpuolelle, kuitenkin niin, että merkitset kysymyksen numeron ennen varsinaista tekstiä.

Kysymyslomaketta ei ole pakko käyttää, vaan voit kirjata hakuprosessin myös tyhjälle a4:lle. Muista kuitenkin pitää esimerkiksi kysymyslomaketta lähellä, jotta huomaat kirjata hakuprosessin niin, että (*) –merkittyihin kysymyksiin saadaan vastaus. Tutkija täyttää myöhemmin a4:sta saadut tiedot kysymyslomakkeelle ja edelleen tallentaa tiedot tietokoneelle.

1. Ensimmäisessä kysymyksessä on tarkoitus antaa kirjastonhoitajalle nk. tilaa omaan arvioon asiakkaasta. Saamani palautteen mukaan halusin lisätä tällaisen kysymyksen, sillä hyvin todennäköisesti kirjastonhoitajan arvio asiakkaasta voi muuttaa tiedonhaun prosessia. Kysymys on nyt sijoitettu kysymyslomakkeen alkupäähän, vaikka usein tähän kysymykseen voi kattavasti vastata vasta prosessin jälkeen. Seitsemän ensimmäisen vaihtoehdon perässä kaksi laatikkoa, toinen sarake A-kirjaimella varustettuna ja toinen L-kirjaimella. Jos rastitat vasemmalta jonkin vaihtoehdon ja täytät rastin oikealla olevaan A-sarakkeeseen, se tarkoittaa, että vaihtoehto pitää paikkansa hakuprosessin alkuvaiheessa (ennen apuvälineen/-välineiden käyttöä). L-kirjaimen rastittaminen puolestaan tarkoittaa, että vaihtoehto piti paikkaansa vain hakuprosessin lopussa (apuvälineen/-välineiden käytön jälkeen). Jos rastitat kummatkin sekä A:n että L:n/ tarkoittaa se, että vaihtoehto piti paikkaansa koko prosessin ajan.
2. Toisessa kysymyksessä on tarkoitus kirjata ylös asiakkaan esittämä kysymys sellaisenaan kuin hän sen ensimmäisen kerran esittää. Tarkoituksena on saada tallennettua asiakkaan kysymys, mahdollisuuksien mukaan, kaikkine vivahteineen.
3. Kolmannessa kysymyksessä on tarkoitus kirjata ylös kysymys sellaisena kuin se kirjastonhoitajan mielessä ennen apuvälineen käyttöä jäsentyy. Tarkoituksena ei siis ole

kirjoittaa vastausta kysymykseen vaan joko haastattelun jälkeen tai tilanteessa, jossa haastatteluvaihetta ei ole esiintynyt, kirjoittaa kysymys sellaisena kuin se kirjastonhoitajan mielessä on jäsentynyt. Jos kysymys on sama kuin asiakkaan esittämä ensimmäinen kysymys, kohta voidaan jättää täyttämättä.

4. Neljäs kysymys on avoin kysymys, joka täytetään siinä tapauksessa, että asiakkaalle esitetään jatkokysymys/kysymyksiä. Tarkoituksena on kirjata ylös myös esimerkiksi materiaalin muotoon (esim. nu vai cd) liittyvät kysymykset. Jos esität useampia kysymyksiä laita niiden eteen juokseva numerointi.
5. Viidenteen kysymykseen on mahdollista kirjata esimerkiksi omia nk. intuitiivisia päätelmiä, jotka ilmenevät ennen apuvälineen käyttöä, muun muassa tiedonhaun operaattoreiden, asiasanojen ym. valinnasta.
6. Kuudennessa kysymyksessä kartoitetaan apuvälineiden käyttöä järjestysnumeroin. Tarkoituksena on merkitä jokainen käytetty lähde siinä järjestyksessä kuin niitä on tiedonhaussa käyttänyt. Erittäin tärkeää on huomata, että yksi lähde voi saada montakin numeroa. Oikealla olevaan ruudukkoon merkitään rasti samaan kohtaan kuin vasemmalla olevassa ruudukossa oleva merkintä apuvälineen järjestysnumerosta **vain siinä tapauksessa että apuväline on ollut hyödytön**. Hyödyttömällä tarkoitetaan sellaista tapausta, että apuväline ei tarjoa minkäänlaista lisäinformaatiota. Hyödylliseen puolestaan lasketaan esimerkiksi sellaiset tapaukset, joissa selviää osa teostiedoista tai esimerkiksi se, että teosta ei ole tällä hetkellä saatavilla.

Seuraavassa eräiden kohtien selityksiä:

Kirjaston oma tietokanta -> Tietokoneella käytettävä Hope/Pallas Pro

FRANK-monihaku -> Jos saat FRANK:lla tuloksia, merkitse numero myös siihen kohtaan, joka sopii vierailemasi kirjaston tietokannan kuvaukseen

Internet-aihehakemistot -> esim. Tampereen kaupunginkirjaston musiikkiosastolla kerätyt luettelot ”Musiikkia aiheen mukaan”

Internet-hakuteokset -> esim. tietosanakirjat, sanakirjat, teosluettelot

Muu internet-tietokanta -> esim. All-Music Guide, meteli.net

Internet-lehdet -> esim. Suomijazz

Muu internet-sivusto -> esim. jos sivusto, jolla vieraillet ei sovi aikaisempiin kategorioihin merkitse tähän sivuston www-osoite, jota olet käyttänyt tiedonhaussa

Vastaaminen kysymyksiin, seuraavassa esimerkki:

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kirjaston oma tietokanta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PIKI			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FONO			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Muiden kirjastojen internet-tietokannat			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FRANK-monihaku			

Tämä esimerkki kuvastaa sellaista tiedonhakua jossa ollaan aluksi käytetty kirjaston omaa tietokantaa, toisena PIKI:ä, kolmantena FONO:a, neljäntenä FRANKia, viidentenä uudelleen kirjaston tietokantaa joka on ollut hyödytön apuväline, kuudentena uudelleen FONO:a ja seitsemäntenä uudelleen vielä kirjaston omaa tietokantaa.

Jos huomaat tehneesi vain kirjoitusvirheen esim. kirjaston omaan tietokantaan ja kirjoitat hakulausekkeen uudelleen, älä merkitse kirjoitusvirheellistä hakulauseketta numerolla kysymyslomakkeeseen.

7. Seitsemännessä kysymyksessä sana on vapaa. Tähän voi kirjoittaa apuvälineiden käyttöön liittyviä kommentteja. Palautteessa tätä kohtaa oli erityisesti toivottu. Voit esimerkiksi kommentoida apuvälineiden hyödyllisyyttä/hyödyttömyyttä.
8. Kahdeksanteen kysymykseen voidaan kirjoittaa lisäkysymyksiä, joita asiakkaalle esitettiin tiedonhaun prosessin edetessä. Kirjoita myös missä vaiheessa prosessia kysymykset kysyit. Voit käyttää kysymyslomakkeen numerointia prosessin vaiheen arvioinnissa. Esimerkiksi: ”kysyin asiakkaalta haluaisiko asiakas jonkin osan haluamastaan teoksesta, kysymyksen numero 6 jälkeen”.
9. Yhdeksännessä kysymyksessä rastitetaan kyllä tai ei vaihtoehto. Jos vastaat kyllä, täytyy uusi lomake. Varsinaista lomakkeiden analyysia helpottaa jos voit säilyttää peräkkäin lomakkeet, jotka liittyvät samaan asiakkaaseen. Täytyy kuitenkin lomake loppuun.
10. Kymmenenteen kysymykseen voit kirjata kaikki asiakkaan esittämät lisäkysymykset, joita hän esitti hakuprosessin aikana. Samoin kuin kahdeksannessa kysymyksessä voit käyttää kysymyslomakkeen numerointia apuna prosessin vaiheen arvioinnissa.
11. Yhdennessätoista kysymyksessä rastitetaan kyllä tai ei vaihtoehto. Jos vastaat kyllä, täytyy uusi lomake. Tutkimuksen laadun kannalta olisi toivottavaa, että täytät saman asiakkaan kaikista eri sisältöön liittyvästä kysymyksestä oman lomakkeen. Tällä tavoin voidaan arvioida myös hakuprosessissa läpikäytyjen iteraatioiden määrää (ks. myös kysymykset 12 ja 13). Varsinaista lomakkeiden analyysia helpottaa jos voit säilyttää peräkkäin lomakkeet, jotka liittyvät samaan asiakkaaseen. Täytyy kuitenkin lomake loppuun.
12. Jos asiakkaan esittämä kysymyksen sisältö on tarkentunut/poikennut alkuperäisestä mutta jonka voidaan siis katsoa liittyvän alkuperäiseen kysymykseen, kirjoitetaan tähän muuttunut versio. (Tämä ei siis tarkoita kysymystä, josta täytetään uusi lomake.) Uuden lomakkeen täyttäminen tarkoittaa siis sitä, että mielestäsi asiakkaan ensin esittämä kysymys ei liity lainkaan hänen esittämäänsä jatkokysymykseen.
13. Arvioon hakuprosessin onnistumisesta kirjataan onnistuiko prosessi täysin/onnistui osittain/ei onnistunut lainkaan. Onnistunut-kirjaus katsotaan ilman perusteluita vastaukseksi, jolloin asiakas on saanut kaikki pyytämänsä. Epäonnistuneella puolestaan tarkoitetaan sellaista tilannetta, jolloin asiakas ei saanut mitään tietoa. Voit kirjoittaa vapaaehtoisesti perusteluja tulkinnoillesi, mutta korostan, että tutkimuksen kannalta tässä kohtaa kaikki lisätiedot ja täsmennykset ovat tervetulleita. Voit myös kirjoittaa esimerkiksi mikä mielestäsi oli helppoa ja mikä vaikeaa prosessin aikana.

14. Neljänteentoista kysymykseen kirjataan mahdolliset asiakkaalle tehdyt suositukset tiedonhakuprosessin päätyttyä.

Liite 3. Hakuprosessit

1

Asiakas (nuori mies) kysyy (en muista tarkasti sanoja), onko meillä Neuvostoliiton kansallislaulua (tai Venäjän tai Oi suuri ja mahtava) suomeksi laulettuna

Täsmälleen sama kysymys esitettiin minulle jokin aika sitten, joten tiesin, ettei meillä ole sellaista äänitettä. Kerroin asiakkaalle, ettei ole ja että olen asiaa äskettäin selvittänyt ja silloin löysin Fonosta vain yhden suomenkielisen levytyksen. En muistanut mikä kuoro se oli, joten katsoin Fonosta ja näytin asiakkaalle (Suomi-Neuvostoliitto-Seuran kuoro, tallennettu 1945, Yleisradion oma äänite).

Kerroin hänelle, että soitettu versio varmasti löytyy meiltä ja mahdollisesti myös venäjänkielinen esitys ja hän halusi venäjänkielisen. Tiesin, että tämä tulee olemaan sekavaa hakemista, sillä kaikkia nimekkeitä ei ole yhtenäistetty (vaikea arvata, miten ne ovat tietokannassamme). Asiasanoilla kansallislaulut ja Neuvostoliitto löytyy vain instrumentaaliversioita. Toinen hankaluus on se, että kansallislaulua on vaihdettu lähimenneisyydessä pari kertaa. Tiesin, että nykyisessä kansallislaulussa on sama melodia kuin Oi suuri ja mahtava Neuvostoliitto –laulussa, mutta eri sanat.

Katsoin Fonosta mahdollisia esittäjiä (hain säveltäjällä Aleksandrov ja teoksen nimeen sisältyvällä sanalla gimn (en osaa venäjää). Fonosta löytyi esim. punk-versioita ja Mieskuoro Huutajien versio ja instrumentaaliversioita ja joitakin venäläisiä kuoroja, esim. Neuvostoarmeijan kuoro. Asiakas halusi ”virallisemmän” version, joten ajattelin katsoa Pallaksesta Aleksandrovilla ja vielä Puna-armeijan kuorolla. Muistin myös, että Helmut Lotti laulaa sen jollakin venäläisaiheisella cd-levyllään (se on siinä nimellä Russian national anthem, joten en tiedä, mikä versio se mahtaa olla), mutta se oli lainassa. Puna-armeijan cd-levyjen tiedoissa oli ristiriitaisuuksia (esim. uuden kansallislaulun yhtenäistetty nimeke, mutta levyllä nimenä on kuitenkin National anthem of the USSR). Katsoin Yhtenäistetyt suosikkisävellykset –luettelosta, mitä siinä sanotaan Venäjän kansallislaulun vaiheista. Siellä vanhan version nimeksi annettiin Sojuz nerusimyi respublik svobodnih ja ymmärtääkseni uuden version nimeksi Gosudarstvennyi gimn Rossiiskoi federatsi. Fonossa vanha versio on nimeltään Gumn

Sovetskogo Sojuza. Violassa käytetään nimeä Neuvostoliiton valtiohymni. En löytänyt mitään uutta Pallaksesta näillä tiedoilla. Ainut paikalla oleva cd oli Puna-armeijan kuoron cd laituskirjastossa, joten hain sen asiakkaalle (asiakas tarvitsi levyä samana iltana). Annoin sen hänelle kuunneltavaksi ja kerroin, etten ole varma, millä sanoilla se lauletaan. Asiakas otti cd:n, kuunteli ja lainasi sen, mutta ei sanonut mitään sanoista lähtiessään. Tässä tapauksessa tiedonhaku onnistui osittain, mutta se oli erittäin sekavaa ja hankalaa, koska aineisto oli lainassa. Tämä Neuvostoliiton/Venäjän kansallislaulun hakuongelma on ollut tiedossani jo aiemmin ja ongelman selvittäminen on tämän vuoden työlistallani (laitettu listalle siis ennen tätä hakua), mutta en ole vielä tehnyt sitä. Mutta varmasti teen asialle jotain, jotta jatkossa on helppo sanoa, mikä versio on kysymyksessä – toivottavasti helppoa.

Myöhemmin kun kävin läpi näitä kansallislauluja, huomasin, että asiakkaan lainaamalla cd-levyllä oli uudet sanat eli se olikin Venäjän federaation hymni (2001 käyttöön otettu), ei vanha Gimn Sovetskogo Sojuza. Molemmilla versioilla on sama säveltäjä ja sanoittaja (Aleksandrov – Mihalkov). Soitettuihin versioihin laitoin asiasanoiksi kansallislaulut, Neuvostoliitto, Venäjä, mutta jos on uusin sanoin laulettu, laitoin kansallislaulut, Venäjä + selityksen (2001 käyttöön otettu). Vanhoilla sanoilla laulettuna ei ole vielä tullut vastaan. Wikipediasta löysin seikkaperäisen selityksen Neuvostoliiton hymnin vaiheista.

Ainakin yksi vanhoilla sanoilla esitetty levytys (cd) löytyi. Se oli kylläkin yhtenäistetty väärin ikään kuin se olisi ollut uusi versio, vaikka levyn tiedoissa luki selvästi ”National anthem of the USSR”. Korjasin tiedot.

2

Onko teillä Prokofjevin etydejä?

Haetteko nuottia vai cd-levyä?

Nuottia

Mille soittimelle?

Pianolle

Asiakas on nuori mies.

Hain omasta tietokannasta tekijällä Prokofjev- ja asiasanalla etydit, löysin yhden viitteen: Etydit, piano, op2 (nuotti), luokka 78.611 (ihmettelin vähän luokkaa). Kerroin löydöstäni asiakkaalle, hän ei sen kummemmin kommentoinut opusnumeroa, menimme hyllyille 78.611 ja annoin hänelle nuotin. Hän selaili sitä ja huomasin, että nämä etydit eivät ole mitään helppoja harjoituskappaleita ja ajattelin, että nuotti taitaa olla väärässä luokassa. Asiakas oli selvästi itse etsinyt luokasta 78.61 ja ihmetteli, että nuotti olikin luokassa 78.611. Sanoin hänelle olevani samaa mieltä ja muuttavani luokan. Haku onnistui täysin. Asiakkaan lähdettyä muutin nuotin luokaksi 78.61 ja tein nidevarauksen itselleni, jotta voin korjata luokan myös nuottiin, kun se palautuu. Asiakas olisi ilmeisesti löytänyt nuotin omin päin, jos se olisi ollut ”oikeassa” luokassa.

3

Onko teillä Chopinin cis-molli-nocturnen nuotit?

Tiedätkö sattumalta teoksen opus- tai teosluettelonumeron?

En tiedä, mutta tunnistan teoksen nuottikuvasta.

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle.

Ajattelin, että katson ensin teosluettelosta, montako cis-molli-nocturnea Chopinilla on ja haen sitten niiden nuotit asiakkaalle nähtäväksi. Yhtenäistettyjen nimekkeiden ohjeluetelosta löysin kaksi vaihtoehtoa. Katsoin omasta tietokannasta. Hain ensin toisen nocturnen nuotit asiakkaalle, mutta se ei ollut oikea nocturne. Hain seuraavan vaihtoehdon ja se oli oikea. Haku onnistui täysin. Asiakas sai oikeat nuotit mukaansa, mutta hän lainasi myös sen nuotin, jossa oli ”väärä” nocturne.

4

Asiakas kysyy, onko meillä sennimistä kappaletta kuin Tani cd-levyllä Samalla kun katson Pallaksesta, kysyn häneltä, millaisesta musiikista on kysymys. Asiakkaan mukaan se on jotain espanjalaista tai Espanjaan liittyvää. Pallaksesta löydän yhden ainoan viitteen: Tani-nimisen laulun suomenkieliset sanat. Haen Toivelauluja-vihkosen

(osa 39), jossa sanat ovat, ja katsomme niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Niissä puhutaan Espanjasta. Vihkosessa mainitaan myös laulun säveltäjät (G. & M. Monreal) ja että suomeksi laulun on levyttänyt Eino Grön. Kokeilen vielä sanahakua Pallaksesta, mutta en löydä mitään sopivaa. Seuraavaksi katson Fonosta mahdollisia muita esittäjiä laulun nimellä ja säveltäjällä ja löydän Eino Grönin levytyksen (lp-muodossa) ja joukon ulkomaisia levytyksiä. Tarkistan Pallaksesta, ettei meillä ole näiltä esittäjiltä levytyksiä, joiden sisällöt eivät ole haettavissa. En löydä sellaisia. Sitten asiakas arvelee, ettei siinä kappaleessa lauleta, ja sanoo, että sitä käytetään vatsatanssimusiikkina. Ajattelen, että kysymyksessä on ilmeisesti jokin toinen kappale kuin löytämäni Tani, joten katson uudestaan Fonosta pelkällä kappaleen nimellä. Tulostalista huomaan tutun esittäjänimen Emad Sayyah, jonka itämaisen tanssin cd-levyjä meilläkin on. Tietueen mukaan hän kylläkin laulaa kappaleen. Hänet on merkitty myös kappaleen säveltäjäksi. Kappaleen englanninkielinen nimi on Darling, I come back to you. Cd:n nimi on Modern bellydance from Lebanon ja tuotetunnus ARC Music EUCD1434. Tulostan tiedot asiakkaalle. Katson Pallaksesta Sayyahin cd:t, koska tiedän, että kaikkien sisältötietoja ei ehkä ole viety ollenkaan Pallakseen. Kaikki hänen levynsä ovat nimeltään Modern bellydance (tai belly-dance) from Lebanon eikä kaikkien sisältöjä näy Pallaksesta. Tarkistan paikalla olevan cd:n, mutta siinä ei ole Tani-nimistä kappaletta. Hervannassa olisi yksi paikalla, mutta siinä on eri tuotetunnus kuin Fonosta löytyneessä. Nokialla olisi myös yksi, mutta se on luetteloitu minitiedoin, joten tuotetunnusta tai sisältöä ei näy. Kokeilen vielä englanninkielisellä nimellä Pallaksesta, mutta en löydä mitään. Katson Frank-monihausta maakuntakirjastojen kokoelmista. Asiakas (reilusti keski-ikäinen nainen) kertoo etsineensä kappaletta netin kautta ja löytäneensä jotain, mutta ei tiedä, onko se jokin niistä. Hän kyllä tunnistaisi kappaleen, jos kuulisi sen. Sayyahilla ja Tanilla ja cd-levyllä ei löydy Frankista mitään. Ajattelen, että muuallakin on voitu jättää kappaleiden nimiä luetteloimatta, joten haen vielä pelkällä tekijällä. Tekijähaualla saankin pitkän listan levyjä, joiden nimi on enimmäkseen Modern bellydance (tai belly dance tai belly-dance) from Lebanon. Jossakin vaiheessa tiskin taakse on ilmestynyt toinen asiakas, joka odottaa vuoroaan. Löydän Tani-nimisen kappaleen cd-levyltä, jonka tuotetunnus on kuitenkin eri kuin Fonosta löytyneen, ja kerron asiakkaalle, että sen voisi saada kaukolainaksi. Sanon myös, että en voi olla varma, onko se juuri hänen etsimänsä kappale. Hän miettii ja päättää kysellä vielä

muualta ja palata asiaan, jos muualta ei löydy (hän ei tarkenna mistä). Hän ei halua ottaa sitä riskiä, että kappale ei olekaan oikea. Tässä vaiheessa totean, että on turha jatkaa hankalasti luettavaa listaa eteenpäin (todella raivostuttavaa, kun tiedot on miten milloinkin tai niitä ei ole), sillä en voi millään todistaa asiakkaalle, että kappale on juuri tämä. Sitä paitsi toinen asiakas odottaa edelleen vuoroaan kärsivällisesti. Tässä tapauksessa tiedonhaku ei onnistunut, mutta asiakas sai mukaansa tiedot mahdollisesta esittäjästä ja hänen levystään. Olisi varmaan pitänyt kysellä vielä enemmän asiakkaalta, mutta aikaa oli jo kulunut melkoisesti ja toinen asiakas odotti vuoroaan.

Asiakas palasi kirjastoon parin viikon kuluttua ja kertoi, että hänen etsimänsä Tani-kappaleen esittää Hakim, joka on ilmeisesti espanjalainen (eikä samanniminen egyptiläinen Hakim). Cd-levyn nimi on Comosuenä (ensin ymmärsin, että se kirjoitetaan Como suena, mutta myöhemmin selvisi, että kysymyksessä on yksi sana). Asiakas tuli nyt kyselemään tätä cd-levyä. Nyt hän oli valmis tekemään kaukolainatilauksen. Katsoin Pallaksesta (meillä on jotain Hakim-nimisen esittäjän kappaleita muutamalla cd-levyllä, mutta todennäköisesti kysymyksessä on väärä Hakim). Katsoin Fonosta ja sieltä selvisi, että cd:n nimi kirjoitetaan Comosuenä. Katsoin Frankista ja cd löytyi Turusta (Luokka 78.8917, asiasanat maailmanmusiikki, arabialainen musiikki, Espanja, 1990-luku, ei siis mikään varsinainen vatsatanssi-cd). Kappaleiden nimet ovat nimekehauilla Frankistakin haettavissa (mutta homma on aika toivoton, jos ei tiedä esittäjää varmasti; osasta näkee heti, että ne ovat väriä, mutta muista ei voi oikein olla varma; tuloslistaa riittää...). Kysyin asiakkaalta, mistä hän oli saanut tietää esittäjän, ja hän sanoi etsineensä netistä. Hän oli jotenkin vakuuttunut, että juuri tämän esittäjän Tani-kappale on hänen etsimänsä. Asiakas teki kaukolainapyynnön ja sanoi, että kun cd tulee, hän pääsee tekemään koreografian. Hänellä oli myös seuraava kysymys valmiina.

Asiakas (reilusti keski-ikäinen mies ja selvästi humalassa, vaikuttaa kärsimättömältä) kysyy, onko meillä ?:ä (en saa mitään selvää). Pyydän häntä toistamaan kysymyksensä ja hän sanoo taas jonkin nimen, josta en saa selvää ja joka on kuulemma ruotsalainen yhtye ja esittää kappaleen, jonka nimestä en taas saa selvää. Pyydän häntä kirjoittamaan yhtyeen nimen paperille, mutta hän ei kuulemma osaa kirjoittaa sitä. Kysyn uudestaan kappaleen nimeä ja ymmärrän, että se on Stop the music. Haen Pallaksesta kappaleen nimellä ja löydän yhtyeen Lenne & The Lee Kings ja tämä on asiakkaan etsimä yhtye. Haen uudestaan yhtyeen nimellä, mutta löydän vain kappaleen Stop the music kokoelmalevyiltä. Yksi niistä olisi paikallakin, mutta asiakas sanoo, ettei hänellä ole kirjastokorttia mukana, joten hän ei nyt lainaa mitään. Hän myös kysyy, onko kappale ruotsiksi esitettynä löydetyllä cd-levyllä, mutta arvelen, ettei ole. Asiakas siirtyy saman tien seuraavaan kysymykseen, josta en taas saa selvää, mutta hän ilmeisesti kysyy taas jonkin esittäjän jotain tiettyä levyä tai kappaletta. Pyydän taas toistamaan kysymyksen ja ymmärrän, että hän haluaa Beatles-yhtyeen kappaleen Rock and roll music. Etsin Pallaksesta cd:t, jotka ovat lainassa. Asiakas haluaa, että teen hänelle varauksen jostakin cd:stä. Seuraavaksi hän kysyy onko meillä Rollareita. Vastaan, että on, ja hän haluaa sellaisen cd:n, jolla on kappale, jonka Carola esittää suomeksi nimellä Nyt riittää tai Nyt saa riittää tai jotain sinnepäin. Hän ei muista kappaleen alkuperäistä nimeä. Katson kirjasta Haapanen, Urpo: Suomalaisten äänilevyjen taiteilijahakemisto Carolan kohdalta hänen levyttämiään kappaleita ja löydän kappaleen Jo riittää = The last time (Jagger-Richard). Haen Pallaksesta (Rolling Stones + Las time + cd) ja löydän useita cd-levyjä, joista asiakas haluaa varata jonkin (meillä ei ole yhtään paikalla). Hän kysyy, milloin hän saa varaamansa cd:t, ja kerron eräpäivät ja varaustilanteen. Mielestäni haut onnistuivat täysin, vaikka asiakas ei saanutkaan mitään mukaansa, mutta hänellä ei ollut kirjastokorttia mukana, joten hän ei olisi voinut lainata, vaikka aineisto olisi ollut hyllyssäkin.

6

Onko teillä mekaanista musiikkia?

Tarkoitatteko soittorasioita tai posetiiveja tms.?

Kyllä

Päätelen, että asiakas haluaa automaattisoittimilla soitettua musiikkia, cd-levyjä. Ennen hakuja ajattelin aluksi, että haen asiasanalla mekaaninen musiikki, mutta muistin heti, että oikea sana taitaa olla automaattisoittimet. Ajattelin tarkistaa asiasanan ensin. Aluksi hain Musiikin asiasanastosta 2005. Apuväline oli kuitenkin hyödytön, ihmettelin, kun sanastossa ei ollut mekaanista musiikkia eikä automaattisoittimia. Toiseksi kokeilin Pallaksesta automaattisoittimilla, ja sillä löytyi useita cd-levyjä. Kolmanneksi hain Pallaksesta vielä luokalla (78.875) ja löysin yhden lisää, mutta se oli lainassa. Haku onnistui täysin, asiakas sai yhden cd:n mukaansa, muut olivat lainassa. Yksi cd riitti hänelle. Jälkeenpäin tajusin, että automaattisoittimet puuttuu asiasanastosta siksi, että uudessa asiasanastossa ei enää ole soittimien nimiä vaan ne ovat erillisessä soitinnimiluettelossa. Automaattisoittimet on siis ajateltu soittimiksi.

7

Olen nyt vanhoilla päivilläni innostunut soittamaan pianolla, mutta mistä minä näkisin, mikä on cm ja semmoset?

Kerroin asiakkaalle, että meillä on sointuoppaita, joissa on sointumerkit ja vieressä nuottikuva ja/tai kuva koskettimistosta ja vapaan säestyksen oppaita, joissa neuvotaan laajemmin. Ajattelen, että asiakas siis haluaa sointuoppaan tai vapaan säestyksen oppaan pianistille. Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelen, että parasta näyttää asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja. Muistin yhden sointuoppaan, hain sen hyllystä ja näytin asiakkaalle. Siinä oli oikealle kädelle soinnut, mutta asiakas halusi ohjeita myös vasemman käden soittoon. Olimme asiakaspäätteiden luona, joten katsoin PIKIS:stä vapaan säestyksen oppaita ja löysinkin paikalta yhden suomenkielisen, jota katsoimme asiakkaan kanssa. Asiakas lainasi sen. Haku onnistui täysin. Kerroin, että meillä on useita erilaisia sointuoppaita ja muitakin vapaan säestyksen oppaita, joten hän voi lainata seuraavalla kerralla jonkin toisen, jos nyt lainattu ei ole hyvä.

8

Asiakas kysyi, missä meillä on Georg Otsin esittämiä laulelmiä.

Vein hänet cd-hyllylle, jossa on vironkielistä viihde- ja laulelmamusiikkia. Sieltä löytyi yksi Otsin boksi, jonka asiakas otti. Näytin myös suomenkielisen viihdemusiikin hyllyn, mutta siellä ei ollut yhtään Otsin cd-levyä paikalla. Asiakas kysyi, voiko Otsin esittämiä kappaleita olla vielä jossakin muualla tässä hyllyssä kuin O:n kohdalla ja sanoin, että kokoelmalevyillä voi olla yksittäisiä kappaleita ja ne voivat olla missä kohdassa vain. Asiakas kysyi, olisiko Saarenmaan valssia. Menimme yhdessä katsomaan Piki-verkkokirjastosta asiakaspäätteellä. Selitin ja näytin asiakkaalle, miten Pikistä voi hakea. Katsoimme, mitä juuri sillä hetkellä oli paikalla Tampereen kirjastoissa. Musiikkiosastolla ei ollut Otsin suomeksi esittämää Saarenmaan valssia paikalla cd-levynä, lähikirjastoissa olisi ollut, mutta asiakas ei ilmaissut haluavansa varata tai hakea lähikirjastosta. Ymmärsin, että hän haluaa heti jotain mukaan. Mielestäni haku onnistui täysin, vaikka asiakas ei saanutkaan heti mukaansa suomenkielistä Saarenmaan valssia. Hän sai tietää, missä sellainen olisi saatavilla. Hän kuitenkin lainasi ensimmäiseksi löytämämme vironkielisen Otsin boksen ja siinä Saarenmaan valssi on viroksi esitettynä (Saarenmaa valss).

9

Onko teillä sitä vanhaa Saksan kansallislaulua Deutschland Deutschland über alles cd:nä?

Eikös se ole nykyinenkin?

Asiakas on vähän yllättynyt ja itsekin haluan tarkistaa asian.

Haluatko sen laulettuna?

Asiakas haluaa sen juuri noilla sanoilla laulettuna.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelen, että yleensä kansallislaulut ovat cd-levyillä soitettuina, esimerkiksi puhallinorkesterilla tai sinfoniaorkesterilla. Ajattelen kokeilla ensin asiasanoilla kansallislaulut ja saksa. Muistan, että Tapiolan kuoro on levyttänyt kaikkien EU-maitten kansallislaulut alkukielellä. Haen ensin kirjaston omasta tietokannasta asiasanoilla kansallislaulut ja saksa, ja löydän vain instrumentaaliesityksiä

ja Tapiolan kuoron cd:n (joka on lainassa), jonka tiedoista näen laulun nimen: Das Lied der Deutschen (säv. Joseph Haydn). Haen tietokannasta vielä laulun nimellä, mutta en löydä mitään muuta. Katson Suuresta toivelaulukirjasta 8, mitä siinä sanotaan Saksan kansallislaulusta (muistan, että siinä on usein lyhyesti kerrottu lauluista). Sen mukaan nykyään laulusta lauletaan vain 3. säkeistö, jossa ei ole kohtaa ”Deutschland, Deutschland über alles”, eli ilmeisesti Tapiolan kuoro laulaa nykyisen virallisen version. Neljänneksi katson vielä Pallaksesta ja Tapiolan kuoron cd onkin juuri palautettu ja tarkistan cd:n tekstilipukkeesta sanat ja toteamme, että ei käy. Kokeilen Pallaksesta vielä sanahakua (Deutschland + über + alles), mutta mitään uutta ei löydy. Kuudenneksi tarkistan vielä National anthems of the World, 9.p. 1997 –nuotista ajantasaiset tiedot ja saan vahvistusta (”...the re-unification of West and East Germany...1990...The National Anthem of West Germany was retained”). Haun aikana kerroin asiakkaalle, että meillä on kyllä instrumentaaliesityksiä ja että laulettuina kansallislauluja on huonosti saatavilla. Haun loppuvaiheessa (6), kun rupesi näyttämään siltä, ettei vanhoilla sanoilla esitettyä löydy, asiakas sanoi ottavansa puhallinorkesterilla esitetyn version. Haku onnistui osittain. En voi olla täysin varma, etteikö jollakin äänitteellämme olisi asiakkaan haluama versio, esimerkiksi jos luettelointitiedoissa on jotain puutteita tai virheitä. Asiakas kyllä tyytyi instrumentaaliversioon. Arvioin, ettei haku tarvinnut/kannattanut enää jatkaa.

10

Jotain helppoa oopperaa kuunneltavaksi.

Pyysin häntä täsmentämään, mitä hän tarkoittaa helpolla, ja hän sanoi, ettei halua mitään viimeisiä kiusauksia, mistä ymmärsin, ettei hän halua modernia tai nykysäveltäjien oopperoita. Ehdotin, että menemme hyllylle katsomaan, mitä on paikalla.

Hyllyllä etsiskelin tiettyjen säveltäjien tiettyjä oopperoita. Asiakas sanoi, että Taikahuilu on hänelle ennestään tuttu. Asiakas sanoi, että hän haluaisi sellaisia oopperoita, joissa ei kuolla. Tämä on varsin rajoittava ehto! Tarkistin parin oopperan juonen kirjasta Lazarus: Oopperan käsikirja, koska en ollut varma kuollaanko niissä. Haku onnistui osittain. Olisin toivonut, että esimerkiksi Mozartin Figaron häät tai Ryöstö Seraljista olisi ollut paikalla. Onneksi Cosi fan tutte sentään oli ja Rossinin Tuhkimo ja Verdin Falstaff, vaikka se ei ehkä ihan perusklassikko olekaan, mutta

ainakaan siinä ei kuolla. Ehkä hyllyssä olisi ollut muitakin osuvia vaihtoehtoja tai parempia, jos olisin huomannut tai tuntenut teokset paremmin. Suosittelin asiakkaalle, ja hän myös lainasi, lisäksi Lazaruksen Oopperan käsikirjan, jossa on lyhyesti esitelty keskeiset oopperat ja kerrottu niiden juonet. Hän voi sen avulla itse miettiä, mitä haluaisi kuunnella seuraavaksi.

11

Onko teillä nuotteja naiskvartetille?

Kerroin heille, että lauluyhtyenuoteilla on oma luokka, mutta että kannattaa katsoa myös naiskuoronuotit. Kysyin, etsivätkö he tietynlaista ohjelmistoa, esimerkiksi populaarimusiikkia, mutta he eivät halunneet rajata aihetta.

Asiakkaat vaikuttivat kiireisiltä ja heitä oli kolme nuorta naista.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että parasta mennä suoraan penkomaan hyllyjä asiakkaiden kanssa. Näytin asiakkaille lauluyhtye- ja naiskuoronuottien paikan ja he rupesivat selailemaan ja selailin itse säästyksellisiä kuoronuotteja, koska tiedän, että niiden joukosta voi löytyä sopivia. Haku onnistui täysin. Asiakkaat, joilla oli kiire bussille, etsivät itsekkin hyllystä ja ottivat minun etsimistäni nipun mukaansa. He tutustuivat aineistoon tarkemmin kotona.

12

Onko teillä harmonista laulua?

Tarkoitatteko sellaista, mitä esimerkiksi Jegor Reznikoff ja Pia Skibdahl esittävät?

Asiakas ei osaa sanoa, mutta näyttää kädellä jonkin eleen ja sanoo ”Sellaista, joka tulee täältä korvista ja...”

Tunnistin asiakastyypin ja päättelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas kommunikoi vähin sanoin ja yleensä vain kysyessä. Asiakas oli keski-ikäinen nainen.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että asiakas haluaa jotain laulua, jossa on käytetty luonnollisia sävelasteikkoja ja joissa kuuluu yläsäveliä. Vanha laulutapa varhaiskeskiajalta, äänitteitä. Ajattelin, että on paras hakea asiakkaalle jokin cd kuunneltavaksi, sillä puhumalla tämä asia ei edisty. Kumpikaan ei tiedä oikeita sanoja. Tähän ei ole olemassa mitään tiettyä asiasanaa tai luokkaa, pitää vain tietää ja muistella nimiä. Katsoin Pallaksesta Reznikoffia, mutta kaikki cd:t olivat lainassa. Katsoin Skibdahlia ja löysin Ääni-lauluyhtyeen cd:n Alkuääniä ja Vox Silentii-lauluyhtyeen Kyrie eleison ja vein ne asiakkaalle kuunneltavaksi. Asiakas rupesi kuuntelemaan ja tutkimaan tekstilipukkeita. Vein hänelle välillä toisen cd:n ja kysyin, onko laulu oikeanlaista ja hän oli tyytyväinen. Haku onnistui täysin. Asiakas kiitti vielä lähtiessään nyökkäämällä. Jälkeenpäin katsoin vielä itsekseni netistä lisää aiheesta, jotta seuraavalla kerralla osaisin paremmin sanallisesti kommunikoida asiakkaan kanssa (löysin esimerkiksi termit pyhä laulu, meditatiivinen laulu).

13

Asiakkaan antamassa lapussa lukee Onward Christian soldiers, cd-levy. Mielellään kuoro ja urut, koska asiakas oli kuullut sellaisen esityksen nettiradiosta. Esittäjistä asiakkaalla ei ollut tietoa.

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että täytyy hakea myös sanahauulla, koska Onward sanan jälkeen voi olla pilkku tai muuta sellaista. Pallaksesta löysin yllättävästi vain Michael Jacksonin kasetin ja cd:nä ja nuotteina punk-versioita. Tarkistin Fonosta, ettei laulun nimeen liity mitään ongelmaa. Hain Frankista cd:t; kaikkien tiedoista ei ilmennyt, mikä on esityskokoonpano, mutta onneksi Helsingissä oli yksi cd, jossa kuoro ja urut. Asiakas kysyi, onko Helsingissä oleva esitys juuri se, jonka hän oli kuullut nettiradiosta. Vastasin, että sitä en pysty sanomaan. Haku onnistui täysin. Ensin kyllä epäilin, että haen jotenkin väärin, kun en löytänyt meiltä cd-levyä, mutta ei auttanut muu kuin uskoa, ettei meillä ole muuta kuin punk-versio. Asiakas oli siis ennestään tuttu. Hän tekee yleensä aina kaukolainatilauksen, niin nytkin.

Missä teillä on naiskuoronuotteja?

Asiakkaina kaksi kiireiseltä vaikuttavaa eläkeläisrouvaa.

Vien rouvat oikealle hyllylle ja he ryntäävät hätäisesti selailemaan nuotteja ja mutisevat, että missähän olisi Beethovenin Lehmus, eivät suoraan kysy sitä minulta. Kysyn itse heiltä, haluaisivatko he löytää juuri sen nuotit. Vastaus on kyllä ja minä käyn Pallaksesta katsomassa, mutta sellaista ei löydy. Kokeilen pelkällä nimekkeellä ja naiskuorolla ja löydän naiskuoronuotin, jossa on Schubertin Lehmus (Der Lindenbaum Winterreisesta). Tajuan heti, että rouvat tarkoittavat tätä laulua. Haen nuotin varastosta ja näytän sitä heille ja toinen sanoo, että juu, tämä se on, mutta tässä on kyllä ihan erilaiset sanat kuin hänen tuntemansa, hän on laulanut sitä sanoilla, jotka alkavat: Nyt sunnuntai on tullut. Käyn uudestaan katsomassa Pallaksesta näillä alkusanoilla ja löydän nuotteja, joissa on nämä sanat, mutta niissä laulun nimi onkin Sunnuntai. Naiskuoronuotteja en löydä, mutta tarjoan Suurta kevät- ja kesälaulukirjaa, koska tiedän, että siinä on myös kuorosovituksia (tästä laulusta 3-ääninen sovitus). Seuraavaksi he kysyvät laulua, joka alkaa joko Nyt sävel ilman täyttää tai Jo sävel ilman täyttää. Käyn katsomassa Pallaksesta (haen sanahaulalla) ja löydän laulun Sävel ilman täyttää, joka alkaa sanoilla: Jo sävel ilman täyttää. En löydä siitä naiskuoronuottia, joten tarjoan, mitä on. Rouvat haluavat vielä laulun Tuuditan tulisoroista. Käyn taas katsomassa Pallaksesta. Naiskuoronuotteja en löydä, mutta tarjoan tilalle Akos Pappin Sinikellot 1-nuottia, jossa on sovitus lapsi- ja nuorisokuorolle. Rouvat ottavat sen. Koko ajan he selailevat nuotteja kiireisen oloisina ja muistelevat, mitä ovat nuorina laulaneet koulussa. Ihmettelen, kuinka he muistavat niin hyvin vanhojen laulujen sanoja. Sitten toinen heistä kysyy, missä meillä on oikein vanhat koululaulukirjat. Sanon, että varastossa, mutta juuri nyt meillä on näyttely niistä yhden hyllyn päädyssä ja siksi osa on esillä täällä osastolla. Vien rouvat näyttelyhyllyn ääreen ja annan luettelon ja he rupeavat taas selailemaan nuotteja ja ihastelevat. Hei, tässä on Synnöven laulu, minä lainaan tämän, sanoo toinen. Sitten he kiiruhtavat lainausautomaatille. Rouvat halusivat jotain ohjelmistoa naiskuorolle nuotteina, esimerkiksi Schubertin Sunnuntain (Der Winterreise, D911. Nro 5, Der Lindenbaum), Sävel ilman täyttää ja Tuuditan

tulisoroista. Mielestäni haku onnistui osittain. Kuoronuotteja ei ole luetteloitu täydellisesti, joten jotain juuri naiskuorolle olisi saattanut löytyä, jos olisin tutkinut tarkemmin, mutta rouvat vaikuttivat niin kiireisiltä ja silti tyytyväisiltä, etten jatkanut hakua.

15

Haluan Suomen Maamme-laulun, cd:nä, ja teksti.

Haluatko Maamme-laulun laulettuna ja sanat erikseen painettuna (paperilla)?

Kyllä

Ymmärsin, että hän haluaa kuunnella ja seurata samalla sanoja.

Asiakas oli ulkomaalainen, puhuu suomea, mutta ei täydellistä.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelen, että etsin cd:n, jolla Maamme-laulu on suomeksi laulettuna, ja nuotin, jossa on sanat suomeksi. Haen ensi Pallaksesta. Toisena muistan, että Maamme-laulu on Suuressa toivelaulukirjassa, osassa 1, joten nappasin sen hyllystä samalla kun hain cd:n hyllystä. Asiakas kysyi lopuksi, voisiko hän ottaa kopion sanoista. Neuvoisin asiakkaalle kopiokoneelle. Haku onnistui täysin. Jonkin ajan kuluttua asiakas palasi ja kysyi, onko Maamme sävelletty ennen kuin Suomi itsenäistyi ja vastasin (koska tiesin), että on. Lisäksi asiakas kysyi, onko Maamme edelleen Suomen kansallislaulu, ja vastasin, että on ja kerroin myös, että Virolla on sama sävellyks kansallislauluna, mutta eri sanoin.

16

Englantilaisen tv-sarjan Ruuvit löysällä (Fast show) yhdessä sketsissä oli aivan ihana jousikappale, varmaan jonkin englantilaisen säveltäjän, esimerkiksi Elgarin tai Williamsin, mutta en tiedä kappaleen nimeä. Haluaisin sen cd:nä.

Muistatko melodian, voitko hyräillä tai soittaa sen?

Asiakas sanoi muistavansa, mutta ei pystynyt ”tuottamaan” melodiaa. Asiakas kertoi, että sketsissä, joka liittyi kuolemaan, oli surullinen musiikki; sketsi ja musiikki oli yhdistetty hienosti. ”Ajatella, että hupiohjelma pakottaa ihmisen tutustumaan englantilaisten säveltäjien tuotantoon!”

Tarkoitatko Vaughan Williamsin?

Kyllä.

Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas puhui paljon esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista. Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että sävellys voi olla muukin kuin englantilainen, asiakas ehdotti muistamiaan englantilaisia säveltäjiä Elgaria ja Vaughan Williamsia. Itselleni tuli mieleen amerikkalainen Samuel Barberin Adagio jousille, ehdotin sitä. Täysi arvaus siis. Sävellys voi olla oikeastaan mikä vain, ei välttämättä ollenkaan englantilainen tai jousiorkesteriteos, mutta minulla on vain asiakkaan antamat tiedot. Asiakas tuntui tietävän jotain musiikista, esimerkiksi Elgarin ja Williamsin. Katsoi aluksi Pallaksesta Elgarilta jousiorkesteriteoksia, löysin samalla Enigma-muunnelmat ja Serenadin jousiorkesterille. Toisena katsoin Pallaksesta Barberin Adagion, löysin cd:n, jolla oli myös Vaughan Williamsin Fantasiaa on Greensleeves ja Deliusta. Mieleeni tuli hyllyillä yksi tietty cd, jonka luokan muistin, mutta en löytänyt sitä hyllystä nopeasti; en muistanut cd:n täsmällistä nimeä tai sisältöä, mutta siinä on jotain englantilaista jousivoittoista. Asiakas ei varsinaisesti kysynyt mitään uutta hakuprosessin aikana, mutta kertoi lisää. Hän oli etsinyt internetistä ohjelman omilta sivuilta tietoa käytetystä musiikista, mutta ei ollut löytänyt. Haku onnistui osittain, sillä asiakas oli tyytyväinen, että sai jotain kuunneltavaa mukaansa ja sanoi tulevansa hakemaan lisää, jos nyt ei tärppää, ja kertovansa, mikä sävellys oli kysymyksessä sitten kun asia selviää. Asiakas itse kertoi jatkavansa etsintää ja tulevansa tarpeen vaatiessa uudestaan kirjastoon. Lisäksi hän oli värvännyt miehensä ja äitinsä mukaan etsintöihin eli kappaleen löytäminen oli hänelle tosi tärkeää.

Asiakkaalta tuli myöhemmin terveisiä, että toinen, eli Barber, tärppäsi. Asiakas oli sanonut, että toisen etsintä jatkuu. Kirjastonhoitajalle oli uutta, että sketsejä olikin kaksi. Asiakas kuvaili kysymyksensä yhteydessä vain yhtä sketsiä ja musiikkia.

17

Asiakkaalla on mukanaan lappu, jossa luki: Carmen Jones, Habanera, Marilyn Horne, Dorothy Dandridge. Hän kertoi etsivänsä kappaletta Habanera, jonka Dorothy Dandridge tai Marilyn Horne esittää elokuvassa Carmen Jones. Hän haluaisi juuri tämän

esityksen äänitteenä. Hän kertoi, että ilmeisesti Dorothy Dandridge ei itse laula elokuvassa, vaan lauluosuudet esittää Marilyn Horne.

Asiakas, reilusti keski-ikäinen mies, oli hyväntuulinen ja kärsivällinen koko ajan ja puhui paljon, lähinnä kysymykseen liittyvistä asioista.

Hain Pallaksesta ensin nimekettä Carmen Jones siltä varalta, että meillä olisi elokuvan soundtrack (tai video tai dvd), mutta sellaista ei löytynyt. Pari yksittäistä kappaletta löytyi, toinen cd, toinen nuotti (vaikka en heti huomannut, että toinen on nuotti). Kokeilin myös sanahakua, mutta se ei tuonut mitään uutta. Hain esittäjillä: Dandridgellä löytyi yksi viite, mutta väärä kappale, Marilyn Horne on mukana monella levyllä, mutta Habaneran kanssa ei löytynyt mitään. Sen sijaan hän on mukana yhdessä Bizet'n Carmenin esityksessä. Tässä vaiheessa muistin, että Carmen Jones liittyy jollakin tavalla tähän Bizet'n Carmeniin ja kysyin asiakkaalta, perustuuko elokuva Bizet'n Carmeniin. Hän kertoi, että siinä on sama juoni ja Bizet'n musiikki, joita on vähän amerikkalaistettu. Seuraavaksi katsoin Fonosta (Carmen Jones Habanera) ja löysin heti Marilyn Hornen esityksen lp-levyltä. Tietueesta löytyi erittäin hyödyllistä tietoa: L'amour est un oiseau rebelle (Carmenin Habanera & kuoro) (tässä: Dat's love), esittäjät: Horne, Marilyn, Burke, Gilbert, Herschel (joht.), levymerkki RCA ARL 10046, tekijät: Georges Bizet ja Oscar Hammerstein II, elokuva vuodelta 1954. Elokuvassa Habanera on siis nimellä Dat's love. Muistin löytäneeni sen Pallaksesta ja niin löysin, mutta vasta kun olin jo opastamassa asiakasta Ylöjärven kirjastoon hakemaan tuota cd-levyä, huomasin, että se onkin nuotti. Asiakas oli edelleen erittäin kärsivällinen ja ymmärtäväinen ja päätimme jatkaa hakua muista kirjastoista. Katsoin Frankmonihaualla, olisiko missään muussa kirjastossa Carmen Jones -levytystä. Löysin muutaman cd:n, mutta ne olivat eri levytyksiä. Oulusta löysin lp:n, jota ei ole täydellisesti luetteloitu tietokantaan, mutta päätelin, että se ilmeisesti olisi juuri oikea soundtrack. Sen levymerkki on RCA ja tuotetunnus AHL 10046(E) ja tekijät Bizet ja Hammerstein II. Ehdimme jo riemastua asiakkaan kanssa, sillä asiakas kertoi, että hänellä on edelleen lp-soitin tallella, mutta sitten huomasimme, että levyä ei lainata. Tulostin sen tiedot kuitenkin asiakkaalle. Seuraavaksi tuli mieleeni, että meilläkin on musiikkiosaston käsikirjaston varastossa lp-kokoelma, jota ei ole luetteloitu Pallakseen,

joten kävin katsomassa lähivaraston systemaattisesta kortistosta elokuvamusiikin kohdalta, mutta en löytänyt Carmen Jonesia. Sitten muistin, että meillä on käsikirjastossa kirja, jossa kerrotaan musikaalielokuvista ja katsoin siitä vielä jotain mahdollisia lisätietoja (The Guinness who's who of film musicals & musical films). Siitä selvisi perustiedot tästä musikaalista ja elokuvaversiosta, esimerkiksi se, että siinä esiintyi myös Harry Belafonte, ihan niin kuin asiakas oli muistanutkin, mutta hän ei kuitenkaan itse laulanut osuuksiaan, mikä selittää sen, ettei häntä mainita äänitteen esittäjä tiedoissa. Samalla kun kokeilin kaikkia näitä konsteja, asiakas koko ajan kertoi tästä elokuvasta ja kuinka hän oli sitä nuorena käynyt katsomassa Hällässä ja kuinka hän sitten oli nähnyt tv:stä Matti Salmisen juhlakonsertin ja kuullut siinä Monica Groopin laulamana tämän Habaneran ja muistanut siitä elokuvan ja Marilyn Hornen upean version siinä. Hän kertoi etsineensä sitä myös internetistä, mutta löytäneensä vain videon. Katsoimme vielä yhdessä Googlella (carmen jones) ja päädyimme (<http://www.imdb.com/title/tt0046828>) elokuvasivulle, jossa kerrottiin tästä elokuvasta. Seuraavaksi katsoin internetistä All-Music Guidesta, onko elokuvasoundtrackia olemassa. Tulostin asiakkaalle sen tiedot mukaan. Hän vaikutti tyytyväiseltä saamiinsa tietoihin ja aikoo ilmeisesti kysyä cd-levyä kaupasta. Hän oli valmis käyttämään aikaa ja rahaa saadakseen haluamansa alkuperäisen elokuvasoundtrackin äänitteenä, erityisesti kappaleen Dat's love, jonka esittää Marilyn Horne. Hän sanoi pääsevänsä näillä tiedoilla eteenpäin asiassa. Tulkitsin, että olin onnistunut tiedonhaussa. Illalla kotona tuli mieleeni, että en muistanut katsoa käsikirjasto-lp-levyjen kortistosta kohdasta musikaalit, mutta tein sen seuraavana päivänä, eikä siellä –onneksi –ollut Carmen Jonesia. Jos olisi ollut, olisin epäonnistunut tiedonhaussa.

18

Peggy Lee on Laurindo Almeidan kappaleen Gypsy with fire in his soul alkuperäinen esittäjä, Katri Helena on laulanut saman kappaleen suomeksi nimellä Tulikenkäinen mustalainen, muistaakseni siinä on Jukka Kuoppamäen sanat. Tällaiset tiedot minulla on.

Mitähän tästä kappaleesta pitäisi nyt löytyä?

Alkuperäinen esitys?

Alkuperäinen esitys tai suomenkielinenkin cd käy.

Asiakas vaikutti hyväntuuliselta.

Pallaksesta selvisi, että olin kuullut nimen väärin: p.o. Gypsy with fire in his shoes; löysin toisen suomenkielisen nimen kappaleelle: Chico-mustalainen. Tämä oli asiakkaalle uusi tieto. Hain Pallaksesta sillä ja löysin Carolan levyjä, joista asiakas oli positiivisesti yllättynyt ja saikin yhden mukaansa. (Kannatti hakea N:chico%mustal-, koska osa on muodossa chico – mustalainen ja yksi chico-mustalainen.) Katsoin Fonosta muita mahdollisia nimeke- ja esittäjä tietoja; varmistuin, ettei muita ole; ihmettelin, ettei Katri Helenaa löytynyt. Violasta hain Tulikenkäistä mustalaista ja löysin Katri Helenan levytykset (lp-levyjä 1960-luvulta). Asiakas kysyi, ovatko 1960-luvun lp-levyt hirveän vanhoja? Asiakas ilmeisesti tarkoitti, että onko mitään mahdollisuutta löytää niitä jostain. Hän kuitenkin etsi cd-levyä. Frankin avulla löysin cd:nä Peggy Leen levytyksen; tulostin asiakkaalle tiedot ja kerroin kaukopalvelumahdollisuudesta. Hän otti tiedot kiitollisena vastaan, mutta ei tehnyt vielä kaukolainapyyntöä. Haku onnistui täysin. Suosittelin asiakkaalle kaukopalvelua ja keskustelimme myös mahdollisuudesta löytää divarista vanhoja levyjä.

19

Kemin kirjastosta kirjastonhoitaja soitti ja kysyi: Asiakas kyselee yhtyeestä Sharpers tai voi olla Jack & the Sharpers...on kai ainakin asiakkaan mukaan tamperelainen yhtye 60-luvulta. Ketä siinä soitti ja tekikö levyjä. Tai Yleisradion tietokannasta löytyi yksi singlelevy...asiakas siis haluaisi tietää ketä Jack & the Sharpers oli.

Katsoitko jo netistä?

Joo, ei oikein mitään...paitsi se yhden levyn tieto Ylen sivuilta.

Ajattelin, että tarvii katsoa varmuuden vuoksi netistä, oma tietokanta ja Jee Jee Jee suomalaisen rockin tietosanakirja...Katsoin omasta tietokannasta, ei tuloksia. Ei tuloksia myöskään Googella. Fonosta sama tulos kun asiakkaalla jo oli tiedossa. Jee Jee Jee suomalaisen rockin historiaa, löytyi kolme viitettä, joista yhdessä valokuva ja lueteltu yhtyeen jäsenet. Bingo! Tarkastelin vielä varmuuden vuoksi Esko Lehtosen

Suomalaisen rockin tietosanakirjan, ei tuloksia. Haku onnistui täysin. Kemin kirjastonhoitaja sanoi, että tämä riittää täysin ja aikoi heti ottaa esille Jee Jee Jee kirjan.

20

Missä Miljoonasateen biisissä muuten lauletaan tai mainitaan Iggy Pop?

Muistin kuulleen joskus kappaleen missä lauletaan jotain ”Iggy Pop virmaa voimaa” ja jotenkin muistelin, että se olisi Miljoonasateen levyn Käärmeenkantajan kappaleen sanoissa (oli pari biisiehdokastakin heti mielessä). Katsoin omasta tietokannasta onko levyä Käärmeenkantaja paikalla. Ei ollut. Hain Googlesta erilaisilla yhdistelmillä missä esiintyy sanat Miljoonasade, Iggy Pop, virmaa, voimaa, lyrics, sanat. Ei tuloksia. Sitten muistelin, että Heikki Salolta (Miljoonasateen laulaja-lauluntekijä) ilmestyi vähän aikaa sitten kirja missä on mukana myös laulujen sanoja. Luin kirjan joskus pari kuukautta sitten ja muistelin, että siinäkin oli kyseinen kappale. Katsoin tietokannastamme onko kirjaa paikalla. Ei, paitsi Pirkanmaa-kokoelmassa (sama talo, kerros alempana) oli kyseinen kirja, jota selaamalla löysin kappaleen ”Koiran mies”, jossa mainitaan Iggy Pop. Haku onnistui täysin.

21

Mistä löydän lehtijuttuja Iggy Popista?

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista.

Juttelin asiakkaan kanssa ja hän halusi tietää mistä voi löytää lehtijuttuja Iggy Popista eli käytännössä viiteluetteloita lehtiin ja missä artikkeli ja onko meillä/missään (muut kirjastot/netissä) kyseistä lehteä/artikkeleita. Asiakas ei ollut mitenkään ”vaativa”, että kaikki tai jonkin tietyn ajan jutut pitää saada vaan ylipäänsä häntä vaan kiinnosti lehtijutut Iggy Popista. Olen joskus itse tehnyt nettiin ”Musiikkilehtien artikkeleiden viitetietokantoja” luettelon ja näytin sitä asiakkaalle. Asiakas oli joskus käyttänyt kirjaston koneella itse Aleksia ja innostui mahdollisuudesta päästä mm. Ebscoon.

Seuraavan tunnin asiakas tutkikin itsenäisesti eri tietokantoja ja toi minulle paperille kirjoitetun listan eri lehtijutuista mitkä hän halusi lukea. Hain meiltä löytyvät lehdet varastosta asiakkaalle. Muun muassa Ebscon kokotekstiartikkeleita asiakas luki suoraan kirjaston koneelta. Haku onnistui täysin.

Asiakas esitti hakuprosessin edetessä kysymyksen ”Missä Miljoonasateen biisissä muuten lauletaan tai mainitaan Iggy Pop?, joka johti uuteen hakuprosessiin.

22

Asiakas kysyy puhelimesta: Aimo Vilho Andersson levytti 1930-luvulla, onkohan hänen musiikkia?

Eli tarkoittatte A. Aimoa, kyllä häneltä on jokunen kokoelma muistaakseni...

Onkohan siellä paikalla?

Katson omasta tietokannasta ja huomaan, että yksi kokoelma on paikalla.

Kyllä täällä yksi kokoelma on hyllyssä...

Onkohan siinä ”Arpiset haavat” niminen kappale?

Kyllä on.

Sitten sellainen esiintyjä oli kuin Henry Theel, onkohan häneltä levyjä?

On useitakin, tuota haetteko te jotain tiettyä kappaletta?

Kyllä...jne.

Sitten asiakas tajuaa jo kysyä Olavi Virralta kappaleen nimen mukaan. Siinä vaiheessa itse aavistelen jotain ja saan selville, että asiakkaalla on useita kymmeniä kappaleita mitä hän tarvitsee taustamusiikiksi videon taustalle. Video kertoo 100 vuoden ajanjaksosta Suomessa. Pyydän asiakasta luettelemaan kappaleet ja kirjoitan ne ylös. Jossain kappaleessa (Taipale:Satumaa) haetaan jotain tiettyä versiota jne. Lisäksi hän haluaa yleisesti musiikkia sota-ajalta ja instrumentaalista suomalaista valssimusiikkia. Ja lisäksi vielä kappaleen ”Toiset meistä” nuotin. Pyydän asiakasta soittamaan myöhemmin ja alan käymään järjestelmällisesti listaa läpi oman tietokantamme avulla.

Osa löytyy meiltä hyllystä ja osa löytyy Kaukajärveltä jos asiakas on valmis hakemaan ne. Varauksia asiakas ei halua, koska aineistolla on kiire. Valssit ja sota-ajan laulut kerään hyllyjä selailemalla.

23

Onko kirjastossa jotain Mozartin oopperoiden aarioita piano ja viulu tai piano ja laulu tai vaikka piano ja huilu tai tietysti piano ja viulu sovituksina?

Haetko jotain tiettyä?

En ihan mitä vain, jotain tuttuja, konserttiohjelmaa..

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas puhuu vähän 'huono suomi', soittanut (nyt eläkkeellä) Tampereen kaupunginorkesterissa viulua.

Haen omasta tietokannasta tekijä: Mozart ja asiasana: oopperat ja asiasana: sovitukset. Selaan näitä läpi ja tarjoan sopivia asiakkaalle, joista hän kelpuuttaa suurimman osan. Haku onnistui täysin. Ilman hyvää luettelointia (asiasanat) tämä olisi ollut paljon kinkkisempi tehtävä. Piti tietää oikeat asiasanat.

24

Mistä löytyy Villiruusuun useita säkeistöjä, mulla oli Suuri toivelaulukirja missä oli vain yksi tai kaksi säkeistöä...?

Asiakas puhuu paljon ja on vähän hiprakassa.

Haen heti testihaun omasta tietokannasta nimellä Villiruusu ja samalla kirjastovirkailija, joka kuuli kysymyksen kävelee ohi ja sanoo: Jossain alkupään Suuressa toivelaulukirjassa on siitä useita säkeistöjä. Haen saman tien nimellä Villiruusu ja Suuri toivelaulukirja ja ei tule mitään mutta samaan aikaan virkailija on hakenut hyllystä Suuri toivelaulukirjan numero 5. Kirjastovirkailija toteaa, että tässä on viisi säkeistöä mutta tässähän se olikin Inarinjärven säestyksen kanssa samassa kohtaa. Huomaan, että kappale on luetteloitu tietokantaan Suuressa toivelaulukirjassa 5 vain nimellä Ina-

rinjärvi, eikä lainkaan nimellä Villirusu. Nuotin hakemistosta toki löytyy molemmilla nimillä.

Lähden itse kahville ja olettaen, että tämä nuotti on ok samalla kun asiakas menee kopiokoneelle nuotin kanssa. Tullessani takaisin virkailija ja kyseinen asiakas tekevät uutta hakua. Asiakas oli huomannut kopiokoneella, että näiden viiden säkeistön joukossa ei ole säkeistöä, jossa sanotaan: ”Mä unhoittaisin kaiken muun, jos omaksein vain saisin sun”. Näillä sanoilla asiakkaan äiti oli laulanut laulua hänelle 50-luvulla. Nuo sanat olivat tutut myös minulle isäni laulamana. Jatkoimme etsimistä nuotti nuotilta. Useimmista nuoteista löytyi Eino Kettusen sanat, viisi säkeistöä, samat mitkä olivat Suuressa toivelaulukirjassa. 111 kitaralaulua –nuotista löytyi sanat, neljä säkeistöä, joista kolme ensimmäistä olivat lähes samat kuin toivelaulukirjassa, mutta neljäs säkeistö oli erilainen, jossa asiakkaan mainitsema kohta ”Mä unhoittaisin kaiken muun, jos omaksein vain saisin sun”. Asiakas lähti kopioimaan nuottia. Samalla muistin lapsuudenkodissani olevan vihkosen, josta mielestäni löytyy Villirusun sanat. Tiesin myös kirjastossa olevan samaisen kirjan. En muistanut heti nuotin nimeä, mutta pienen etsinnän jälkeen huomasin, että minun piti etsiä kirjaa, koska vihkosessa ei ole nuotteja. Muistini petti: löysin tietokannasta etsimäni kirjan Rustholli laulaa, mutta siinä ei ollut Villirusua. Keskityin kirjaston nuotteihin ja kirjoihin. Lopulta löysin sanat (neljä säkeistöä) kirjasta Me laulamme –asiakkaan mainitsema kohta hänen muistamallaan tavalla – tosin muissa kohdissa sanat taas hieman poikkesivat asiakkaan oppimista. Sanoittajaksi kirjaan oli merkitty myös Eino Kettunen. Asiakas oli tyytyväinen 111 kitaralaulua –nuottiin, koska siinä sanat olivat suurimmalta osin hänen oppimallaan tavalla.

25

Onko teillä ”Ave Mariaa” instrumentaaliversiona?

Hhhmm onkohan nyt kyse Schubertista...vai mistähän on kyse...?

Eikun mää, Timo (kollega) etsi mulle, lainasin Paraguayosin Ave Marian ja se oli loistava versio mutta olisikohan siitä sitten instrumentaaliversiota?

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas vaikutti kiireiseltä. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista.

Katson omasta tietokannasta: tekijä: Praguayos ja nimeke: Ave Maria-, Paraguayosin levy missä on kappale nimeltä Ave Maria on paikalla hyllyssä ja haen sen. Kappaleen nimi on lipukkeessa vain Ave Maria ja tekijäksi on merkitty Meza. Haen nimellä Ave Maria- ja luokalla 78.893- ja haun jälkeen tajuan, että kyseessä onkin kappale nimeltä ”Ave Maria no morro”, joka löytyy laulettuna useilta levyiltä. Yksi kokoelma cd nimeltä Latin feelings on luokassa 78.893 ja lisäluokkakirjauksina ovat luokat 78.8931 ja 78.8936, joten ei tiedä onko kyseinen kappale tässä instrumentaali- vai laulettu versio. Cd on lisäksi lainassa, joten en pääse sitä kuuntelemaan samantien. Asiakas innostuu suuresti kun näytän cd luettelointitietoja ja haluaa varata kyseisen levyn oli kappale siinä instrumentaaliversio tai ei. Kappaleen esittää levyllä Valdesi Oliveira ja todella pikaisen (asiakas teki jo tyytyväisenä lähtöä ”kuuntelen sen sitten kun varaus tulee”) googlettamisen jälkeen jäi täysin avoimeksi onko Oliveira laulaja vai soittaako hän esim. instrumentaalimusiikkia. Haku onnistui osittain.

26

Onko teillä Madetojan kappaletta ”Hiljaisuus”?

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Tunnistin asiakastyypin ja päättelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas oli hyvin itsetietoinen.

Hain omasta tietokannasta: tekijä: Madetoja, L- ja nimeke: Hilja-, ei tuloksia.

Kysyin tiedätkö miten kappale alkaa?

Vaimoni kuuli kappaleen radiosta ja sanoi, että se alkoi jotenkin ”kaik on hiljaa ympärilläin...”

Hain omasta tietokannasta alkusanoilla, sekä nimekkeenä että vapaasanahakuna erilaisilla yhdistelmillä missä esiintyvät nimeke ja/tai alkusanat. Ei tuloksia.

Kysyin, että onko varmasti Madetojan sävellys.

On se aivan varmasti kun vaimo kuuli sen, Suovanen lauloi sen radiossa...

Haen omasta tietokannasta mitä kappaleita Suovanen on laulanut Madetojaa. Löytyy hyllystä levy Suovanen/Madetos: Complete lieder osa 1. Selaan lipukkeesta sanat läpi josko jossain kappaleessa olisi jotain Hiljaisuuteen tai alkusanoihin päin. Asiakas vakuuttaa edelleen, että kyseessä on Madetojan kappale, jonka nimi on ”Hiljaisuus” tai ainakin jotain sinnepäin. Asiakas soitti tässä vaiheessa vaimolleen lisätietoja. Ei ilmennyt mitään uutta tietoa. Kirjoitan jonkun intuition perusteella Googleen: kaik on hiljaa ympärillän. Heti ensimmäisessä linkkiesittelyssä on teksti: ”parhaaksi näen Vaikka näin apunetissä Tähän sopisi lainaus Eino Leinon runosta Rauha: On kaik hiljaa mun ympärillän On kaik niin kaunista hyvää...”. Katsoin omasta tietokannasta haulla nimeke: Rauha ja luokka 78.32- ja tulosjoukkoa selaamalla löysin nuotin missä oli Ilmari Hannikaisen säveltämä kappale Rauha, jonka alkusanat olivat kyllä jotain aivan muuta. Nuottia näytti olevan hyllyssä ja menin katsomaan sitä. Siinä oli laulun loppuosassa sanat: ”Kaikk’ on niin hiljaa mun ympärillän”. Näytin nuottia asiakkaalle. Asiakas epäili, että kappale on oikea ja hetken kuluttua oli aivan varma, että tämä onkin oikea kappale. Katsoin omasta tietokannasta tekijä: Suovanen, G- ja nimeke: Rauha ja tulokseksi tuli yksi cd, eli Suovanen: Sydämeni laulut, missä oli kyseinen Ilmari Hannikaisen kappale Rauha. Katsoin vielä omasta tietokannasta löytyykö Madetojalta kappaletta nimeltä Rauha. Ei löytynyt.

27

Kitaransoitonoppaita pojalleni?

Juttelimme ’vapaasti’ ja ilmeni, että poika on 14-vuotia ja jonkin verran musikaalinen ja kiinnostunut kitaransoitosta. Isä haki kirjaa, josta oli itse opetellut mutta ajattelimme yhdessä, että jonkin verran uudempi ja ’parempi’ oli varmasti enemmän houkuttelevampi.

Asiakas vaikutti hyvätuuliselta. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista. Asiakas oli jonkun muun henkilön asialla.

Katsoin ja näytin samalla asiakkaalle internetissä olevaa luetteloa kitaransoiton oppaista aloittelijoille (jonka kirjastonhoitaja Alanen on tehnyt). Asiakas oli erittäin innostunut kitaransoiton oppaiden luettelosta ja aikoi tutkia sitä poikansa kanssa. Hain asiakkaalle muutaman teoksen hyllystä, mitkä hän otti mukaansa. Haku onnistui täysin. Suosittelin tutkimaan kotona pojan kanssa kyseistä luetteloa.

28

Onko teillä tätä kirjaa? Asiakkaan lapussa luki: Geijerstam: Ensimmäinen.

Asiakas vaikutti hyvätuuliselta. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista. Asiakas oli jonkun muun henkilön asialla.

Tiesin, että kyse on Geijerstam: Ensimmäinen kitarakirja. Katsoin omasta tietokannasta onko meillä kyseistä teosta. Löytyi varastosta. Hain kirjan varastosta ja kun annoin sen asiakkaalle niin kysyin, että haetteko ylipäänsä kitaransoiton oppaita? Asiakas vastasi, että kyllä, pojalleni. Tämä johti uuteen hakuprosessiin.

29

Missä ovat suomalaiset oopperat?

Haetteko äänitteitä, nuotteja...?

Cd-levyjä.

Haetteko jotain tiettyä teosta?

Ei. Teen esitelmää ja haluan siihen aineistoa.

Asiakas vaikutti hyvätuuliselta. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista. Asiakas oli sokea.

Asiakkaalle pitää löytää keskeisimpiä suomalaisia oopperoita, kuten Kokkosen ”Viimeiset kiusaukset”, Madetojan ”Pohjalaisia”/”Juha”, Sallisen ”Ratsumies”, Paciuksen ”Kaarle Kuninkaan metsästys”, jne. Selailin hyllyjä. Suomalaisessa musiikissa on Suomen lipputarrat selässä ja se omien tietojen lisäksi auttoi etsimisessä.

Asiakas kysyi tiedonhaun edetessä, että onko Karita Mattilaa? Karita Mattilan cd-levyjä. Hyllyt. Onnistui täysin.

30

Missä teillä on soundtrackit?

Haetko jotain tiettyä?

Kyllä

Mitä?

Disneyn

Jotain tiettyä niistä?

Kyllä, Pocahontas.

Tunnistin asiakastyypin ja päättelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas kommunikoi vähin sanoin ja yleensä vain kysyttäessä.

Asiakas siis halusi Pocahontas-elokuvan soundtrack cd-levyä. Hain omasta tietokannasta ja kävi ilmi, että meillä on vain suomenkielinen versio elokuvan soundtrackista.

Kysyin asiakkaalta hakeeko hän jotain tiettyä kappaletta.

Kyllä, öööö en muista sen nimeä...

Minulla oli auki edellinen hakutulokset kun hain nimekkeellä Pocahontas ja siellä oli myös kokoelmalevy Disney's greatest hits, missä on kappale ”Colours of the wind” Pocahontas elokuvasta ja aavistin, että se voisi olla oikea ja asiakas muistaa nimen ja haluaa varata kyseisen kokoelman. Haku onnistui täysin. Maltoin mieleni enkä lähtenyt näyttämään asiakkaalle missä ovat soundtrackit, koska oli jostain syystä vahva aavistus, että asiakas haki jotain tiettyä juttua.

31

Katsoin joku viisi vuotta sitten tv:stä dokumentin, joka kertoi jostain venäläisestä muusikosta, jota KGB ja valtio jahtasi erilailla 1980-luvulla. Olisiko se muusikko asunut Pietarissa...? Kukahan se oli ja onko sen musiikkia teillä?

Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä asioista.

Muistin itse katsoneeni myös samaisen dokumentin ja muistin epämääräisesti, että se kertoi jonkun venäläisen yhtyeen (mielessä kävi DDT ja Akvarium) laulajasta/lauluntekijästä. Muistelin myös, että dokumentin nimessä oli sanat ”musta koira”. Ensiksi pitäisi selvittää dokumentti ja sitä kautta se, kenestä se kertoo ja sitten tutkia onko meillä kyseisen muusikon/bändin levyjä. Hain Googlestä sanoilla musta koira. Löysin sopivia linkkejä, mistä selvisi, että dokumentin nimi oli Pietarin musta koira ja se kertoi DDT yhtyeen laulajasta Juri Shevtshukista. Katsoin omasta tietokannasta löytyykö DDT:tä ja/tai Juri Shevtshukin levyjä. Haku onnistui täysin.

32

Onko teillä missään tietoa raista?

Minkä kielistä tietoa haluat?

Suomi, ranska, jos mitään ei löydy niin englanti sitten.

Teetkö esitelmää?

Kyllä.

Tunnistin asiakastyypin ja päättelin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas vaikutti kiireiseltä. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas oli ulkomaalainen, ikä n. 14-16v.

Hain ensin omasta tietokannasta, joka oli hyödytöntä. Toisena katsoin Grovesta (painettu hakuteos), joka sekin hyödytön. Kolmanneksi selailin hyllyjä afrikkalaisen kansanmusiikin kohdalla, hyödytöntä sekin. Neljänneksi kokeilin Googlea. Hain

kaikilla apuvälineillä yksinkertaisesti tietoa rai musiikista ottaen huomioon asiakkaan kielitoiveet.

Kun tietoa suomeksi ja ranskaksi löytyi kirjoista huonosti, kysyin asiakkaalta, että oletko katsonut netistä. Haku onnistui osittain. Ranskan kielitaitoni ei riittänyt nettiselailuun. Suosittelin asiakasta etsimään tietoa ranskaksi netistä, esim. Googlen kautta, englanninkielisiä sivuja löysin heti.

33

Onko teillä rai musiikin prinssin...[pitkä tauko jolloin tuijotimme toisiamme]....Khaledin levyjä?

Tunnistin asiakastyypin ja päätin sen perusteella millaista aineistoa hän haluaa. Asiakas vaikutti kiireiseltä. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas oli ulkomaalainen, ikä n. 14-16v.

Hain omasta tietokannasta Khaledin levyjä.

Asiakas esitti hakuprosessin edetessä kysymyksen, ”Onko teillä missään tietoa raista?” Tämä johti uuteen hakuprosessiin. Haku onnistui täysin.

34

Onko teillä vierivät kivet?

Mikä on vierivät kivet? Kappale? Yhtye?

Kappale

Kenen esittämänä haluatte sen?

Ehkä Freeman.

Asiakas vaikutti hyväntuuliselta.

Pitää selvittää onko meillä omassa kokoelmassa kyseinen kappale, jos ei ole niin missä olisi vai onko missään. Hain ensin omasta tietokannasta nimekkeellä vierivät kivet.

Tulokseksi tuli Seppo Tammilehdon vuonna 2005 julkaisema kokoelmalevy, missä on senniminen kappale. Tarkistin Fonosta onko siinä Freeman mukana, ei tulosta, haku oli hyödytön.

Kysyin asiakkaalta että, onko kappale ihan uusi. Huomasin, että meillä on hankinnassa Seppo Tammilehdon levy missä kyseinen kappale on ja koska Fono ei tuottanut tulosta, päätin kysyä tätä asiakkaalta.

Googlen kautta selvisi, että kappale on duetto Tammilehto-Freeman. Varasin asiakkaalle niiden levyn. Haku onnistui täysin. Suosittelin asiakkaalle musiikkikauppoja. En tiedonhakuun vaan, että sieltä löytää levyn missä kappale on, jos asiakas haluaa levyn heti.

35

Mun pitäisi löytää Kiinan kansanlaulua... jotain niin kuin Pekingin oopperaa...

Haetko siis ylipäänsä kiinalaista kansanmusiikkia?

Kyllä

Ja nimenomaan äänitteitä?

Kyllä

Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas ei ollut luultavasti aikaisemmin käynyt musiikkiosastolla.

Selailin hyllystä kiinalaista kansanmusiikkia ja juttelin asiakkaan kanssa yleisesti aiheesta. Omasta tietokannasta hain vapaasanoilla Peking ja opera- .

Kysyin asiakkaalta, että oletko kiinnostunut myös taidemusiikista, joka on saanut inspiraation/pohjautuu Pekingin oopperaan/kiinalaiseen kansanmusiikkiin?

Jatkoin hyllyjen selailua ja palasin samaan hakutulokseen kirjaston omasta tietokannasta vielä toisen kerran. Palasimme takaisin hyllyille. Haku onnistui täysin, ainakin siinä suhteessa, että asiakkaalle kelpasi hyvin laaja-alaisesti kiinalainen kansanmusiikki, joka edes jotenkin liittyi Pekingin oopperaan.

36

Onko teillä tämä Chopinin nocturne? Asiakkaalla oli lappu, missä luki Chopin nocturne op.post.

Mikä sävellaji?

cis-molli

Mikä materiaali?

Nuotti

Tiedätkö opusnumeroa?

En, luki post, tai jotain...

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta. Asiakas kommunikoi vähin sanoin ja yleensä vain kysyttäessä. Asiakas oli ulkomaalainen ja puhui huonoa suomea.

Ensin tarvitsee selvittää onko cis-molleja useita, sitten tutkia onko meillä sitä. Ensin katsoin Chopinin teosluettelon internetversiota. Cis-molleja löytyi kaksi. Katsoin omasta tietokannasta ja hyllyssä oli nuotti missä oli toinen (en edes tässä vaiheessa katsonut toista, koska ajattelin, että tämä on oikea) cis-molli. Op 27.

Kysyin asiakkaalta, että tunteeo hän teoksen jos näkee nuottikuvan.

Asiakas katsoi nuottia ja tunnisti sen oikeaksi.

37

Oliko Meri Merikanto jotain sukua Oskar tai Aarre Merikannolle ja jos oli, niin mitä? (Asiakas oli tuttavansa luona törmännyt johonkin nuottiin, jossa oli Meri Merikannon nimikirjoitus.)

Kysyin, riittääkö asiakkaalle tämä tieto, vai tarvitseeo hän jotain elämäkerrallistakin aineistoa lisäksi.

Tämä faktatieto riitti.

Ensin tarkistin omasta tietokantamme, mutta sieltä ei löytynyt mitään Meri Merikannosta. Sitten kokeilin Googlesta ja sieltä löytyi viitteiden alkupäästä yksi relevantti viite Wikipediaan, jossa mainittiin lyhyesti hänen olleen Aarre Merikannon vaimo. Teksti oli kuitenkin melko suppea ja jotenkin epämääräinen, eikä asiakaskaan siihen tyytynyt, hän halusi varmistusta muualta. Muistin, että meillä on Heikinheimon laaja Aarre Merikannon elämäkerta, joka on useimmiten hyllyssäkin ja menimme suoraan hyllyille. Kirja oli paikalla. Kirjassa oli erittäin hyvä Aarre Merikannon sukutaulu (ja lisäksi hakemistossa runsaasti viitteitä Meri Merikantoon) ja siihen asiakas oli tyytyväinen. Hän tutki teosta osastolla pitkään ja totesi vielä lähtiessään: Laitetaan tämä kirja äkkiä hyllyyn, ettei tule lainattua. On meinaan niin mielenkiintoinen kirja, eikä nyt olisi oikein aikaa lukea näin paksua opusta.

38

Asiakas tuli valmiiksi kirjoitetun lapun kanssa ja kysyi, mistä nämä cd-levyt löytyvät. Niiden piti kuulemma olla meillä hyllyssä. Lapussa luki:

78.897 Beginner's guide to Africa

78.8936 The rough guide to salsa dance

78.8936 Oxfarm latin dance

78.891 World music

Asiakas oli tutu ja osaa kokemukseni mukaan hakea tietokannasta. Menin siis lapun kanssa suoraan hyllyille, mutta levyistä ei löytynyt kuin tuo ensimmäinen. Sitten menimme takaisin neuvontaan tarkistamaan saatavuuden, jolloin ilmeni, että muut cd:t ovatkin jossain lähikirjastossa saatavana, mutta eivät musiikkiosastolla. Samalla asiakas tutki sitä meiltä löytynyttä cd:tä ja totesi, että tässä ei olekaan sitä kappaletta, jota hän haki. Silloin vasta selvisi, että hän haki Africando yhtyeen esitystä kappaleesta ”Aicha” ja tarvitsisi sen vielä heti mukaansa (eli kaukolainaus tai lähikirjastojen tarjonta ei tullut kyseeseen). (Asiakas oli hakenut vain yhtyeen nimellä ja em. cd-levyillä oli kyllä joitain kappaleita Africandolta muttei hänen tarvitsemaansa.) Tietokannastamme kävi ilmi, ettei meillä (tai muuallakaan PIKI-kirjaastoissa) ole tuon yhtyeen esitystä Aichasta. Eräs muu esitys kappaleesta kyllä oli paikalla lähikirjastossa, mutta se ei siis kelvannut.

39

Löytyykö Bachin a-molli kaksoiskonserttoa nuottina?

Ensin kysyin tarkennukseksi, että hakeeko hän J.S. Bachin konserttoa kahdelle viululle (jota melko usein kysytään, eikä siis vaikkapa Bachin konserttoa kahdelle cembalolle) ja sitä hän juuri haki.

Sitten kysyin, hakeeko hän pianopartituuria (eikä siis esim. pienoispertituuria).

Kyllä.

Bachin yhtenäistettyjen nimekkeiden luettelosta (toim. Poroila) selvisi BWV-numero ja se, että kappaleen sävellaji onkin d-molli, eikä a-molli. Ai niinhän se olikin, totesi asiakas. BWV-numerolla löytyi tietokannastamme pianopartituuri, joka oli paikallakin. Asiakas varmisti vielä nuottikuvasta, että se oli juuri hänen etsimänsä sävellys.

40

Asiakas kysyi nuottia kappaleeseen, jossa jossain kohdassa sanotaan ”kitara on mulle, niin kuin nainen sulle...”

Kysymys tarkentui vielä, että hän hakee nimenomaan nuottia, jossa on suomalaiset sanat sekä melodia (tai kosketinsoitin) ja sointumerkit.

Omasta tietokannastamme ei esim. nimeke- tai vapaasanahauulla löytynyt mitään. Laitoin Googleen pätkän tuosta alusta ja sieltä päästiinkin jo ensimmäisessä viitteessä kappaleen nimeen kiinni, ”Soittaja”. Ja tämä oikea kappale löytyikin sitten omasta tietokannastamme eräästä Katri Helenan nuottikokoelmasta, joka oli paikallakin.

41

Missä teillä on musiikkivideoita?

Minkähänlaista videota tarvitsisitte, oopperaa, jotain soitinkoulua, karaokea vai mitä?

No löytyykö jostain suomalaisesta, mieluiten mahdollisimman tunnetusta säveltäjästä videota? Lähinnä semmoista elämäkerrallista?

Kysyjä oli koulun musiikinopettaja, joka haki opetuksensa tueksi oheismateriaalia. Videoita meillä on melko vähän enää, mutta haku tietokannastamme (luokalla + aineistolajilla) toi asiakkaalle sopivan videon Sibeliuksesta (paikalla hyllyssä).

No jos minä lisäksi ottaisin jonkun kotimaisen oopperavideonkin.

Lisäksi katsoimme hyllystä selailemalla yhden kotimaisen oopperavideon. Ja siinäpä se...

42

Onko vanhojen tanssien nuotteja?

Tarkoitatteko esim. Pas d'Espagnen, Mignon-valssin yms. salonkitanssien nuotteja?

Kyllä

Meillä on hyvä kirja (melodianuotteineen ja tanssiohjeineen) Vanhoja tansseja polkasta poloneesiin, joka kokemuksieni mukaan on ollut asiakkaiden mieleen. Menimme suoraan hyllylle ja se oli paikallakin, mutta tällä kertaa se ei kelvannut. Kävi ilmi, että asiakas hakikin tiettyä nuottia, jonka hän oli aikaisemmin meillä nähnyt ja jossa on joitakin vanhoja tansseja pianosovituksina. Muistin, että ainakin O. Merikanto on sellaisen tehnyt (Salonkitansseja), tarkistin saatavuuden tietokannastamme, se oli paikalla hyllyssä ja (kuten kävi ilmi) se oli juuri asiakkaan tarkoittama nuotti.

43

Missä teillä on kotimaiset viihdemusiikki-cd:t?

Haetteko jotain tiettyä cd:tä?

En

Tiettyä artistia tai kappaletta?

Ei, ihan yleensä vaan jotain uudempaa kotimaista iskelmää.

Menimme suoraan hyllyille katsomaan, mitä olisi paikalla. Tarjosin asiakkaalle löytämiäni uudehkoja (1990-luku ->) cd-levyjä, joista asiakas valitsi haluamansa. Joitain tarjoamiani hänellä oli jo itselläänkin, joitain hän taas oli jo kuunnellut. Mutta melko lyhyessä ajassa asiakas kuitenkin sai n. tusinan verran levyjä, jotka lainasi.

44

Löytyykö ”Lili Marleenesta” mieskuorosovitusta?

Haetteko nuottia vai äänitettä?

Nuottia...joo ja saksalaisilla sanoilla.

Omasta tietokannastamme ei tuolla nimellä kuorosovitusta löytynyt. Sitten kokeilin vielä suomenkielisellä nimellä (jonka muistin), ja silloin löytyi yksi nuotti, jossa on mieskuorosovitus. Nuotti oli paikallakin. Ehdotin asiakkaalle, että hän lainaisi sen ja että katsoisimme jotain muuta nuottia, josta hän sitten lisäksi saisi saksalaiset sanat. Se sopi asiakkaalle ja haku tietokannastamme tuotti tulokseksi montakin paikalla olevaa nuottia, josta asiakas sai haluamansa saksalaiset sanat.

45

Radiosta tuli semmoinen kauniisti soljuva kappale, jossa oli piano ja sitten joku laulaja. Toimittaja sanoi kappaleen loputtua, että se oli Bachin pianokappale. Tarvitsisin sen välittömästi cd:nä! Se oli niin tuhottoman kaunis!

Jaa siis pianokappale, jossa on laulua...hmm...sitten mieleeni tuli Gounod'n Ave Maria, joka pohjautuu J.S. Bachin yhteen pianopreludiin. Tietokannastamme löytyi tästä

ehdokkaasta paikallakin olevia levytyksiä. Asiakas varmisti kuuntelemalla, että se oli hänen tarkoittamansa sävellys ja lainasi sitten muutaman eri esityksen. Asiakkaan lähtökomentti: Tattista vaan, sää poika pelastit justiinsa mun päiväni.

46

Mikä oli se Dannyn biisi, missä menttiin kiven taakse paha maailmaa pakoon?

Haetko nuottia vai äänitettä?

Nuotti pitäisi saada ja sanat...joo siis pianonuotti.

Kyselin, muistaisiko asiakas sanoja enemmänkin (ei muistanut).

Asiakas arveli, että biisi olisi 60-luvulta.

Päässäni alkoi kyllä pyöriä joku sentapainen biisi, mutta nimeä en siinä äkkiseltään saanut päähäni. Kysyin osaisiko asiakas vaikka hyräillä sitä vähän. Ei. Pianohuone oli sattumalta vapaana, joten kysyin, osaisiko hän soittaa sitä pianolla, edes vähän. Se järjestyi.

Asiakas tapaili varovasti melodiaa ja silloin tunnistin ja sain päähäni kappaleen nimenkin (=Piilopaikka). Tietokannastamme löytyi Dannyn (paikallakin oleva) kokoelma, jossa biisi oli halutussa muodossa.

47

Siiri Nordin lauloi jossain kotimaisessa leffassa kappaleen ”Sydämeeni osuman sait”.

Onko se käänöskappale ja jos on niin, löytyisikö nuottia, jossa olisi alkuperäiset ulkomaiset sanat?

Pianonuotti vai riittääkö melodia ja sointumerkit?

Sanat, melodia ja sointumerkit riittää.

Muistelin, että kappaleen nimi ei ollut ihan tuollainen ja tietokannastamme selvisikin, että kappale on suomeksi ”Sydämeni osuman sai”. Muistin myös, että se on alunperin ulkomainen ja Gene Pitneyn biisi, mutta ihan tarkkaa englanninkielistä nimeä en siinä heti muistanut. Fono on aarre selvittämään näitä nimiasioita ja niin tälläkin kertaa. Sieltä selvisi alkuperäinen englanninkielinen nimi ja sillä tiedolla löytyi tietokannastamme nuotti, joka oli meillä paikallakin.

48

Turot tekivät semmoisen huumoribiisin nimeltä ”Palanen santapaperia” ja se pohjautui johonkin muuhun vanhempaan biisiin. Mikä se vanha biisi oli ja löytyisikö sanoja?

Turojen eli Turo`s Hevi Geen biisi oli minulle tuttu ja tietokannastamme varmistin vielä biisin tarkaksi nimeksi ”Santapaperi”. Muistelin, että se olisi mukaelma jostain Tapio Rautavaaran biisistä, mutta en siinä kiireisen asiakkaan odottaessa heti saanut kappaleen nimeä päähäni. Fonosta selvisi heti, että kappale on parodia Rautavaaran biisistä ”Korttipakka”. Haku tietokannastamme: kaikki nuotit lainassa, mutta paikalla oli kyllä Toivelauluja 114 –vihkonen, josta asiakas otti kopiot.

49

Vanhassa telkkarimainoksessa oli musiikkina joku vanha kappale, jossa sanottiin, että: ja mä ajattelin näin itsekseeni nimittäin...Se oli Jyväshyvän mainos ja sanoja oli sitten muokattu lopusta mainokseen sopivaksi, mutta tuo on kyllä jonkun vanha ralli ja tarvitsen siihen nuotit ja sanat.

Minkälainen nuotinnos, riittääkö melodia ja sanat?

Ei kyllä mä tartten sointumerkit kanssa, meinaan soitella sitä harmonikalla.

Muistelin, että tämä saattaisi olla joku G. Malmstenin kappale, mutta nimi ei tullut mieleen, vaikka kappaleen melodia pyörikin päässä. Haku tietokannastamme ei tuottanut tulosta. Haku Fonostakaan ei tuottanut tulosta, eikä myöskään haku Violasta. Laitoin Googleen tuon yllä olevan tekstinpätkän, mutta sekään ei tuottanut tulosta. Sitten kokeilin vielä lyhyemmällä pätkällä (ja mä ajattelin näin) Googlasta ja se haku toi yhden viitteen. Se oli jollekin keskustelupalstalle ja sieltä onnekaasti löytyi jopa kappaleen nimi (=Totisen pojan jenkka). Kun näin tuon kappaleen nimen, muistin itsekin, että tuohan se nimi onkin. Palstalla tosin mainittiin esittäjäksi virheellisesti Justeeri/Kauko Köyhkö, sillä tekijä/esittäjä oli G. Malmsten. Haku tietokannastamme kappaleen nimellä tuotti tulokseksi asiakkaan tarvitseman nuotin (paikalla oli useampiakin).

50

Jossain Woody Allenin leffassa oli käytetty Bachin musiikkia, semmoinen hidas kappale.

Muistatko minkälaista musiikkia, oliko siinä orkesteri vaiko vain joku yksittäinen soitin?

Kyllä siinä soittajia oli enemmänkin, mutta sooloa soitettiin jollain ihme soittimella, en tuntenut. Syntikka?

Haetko cd-levyä?

Joo

Haku tietokannastamme ei tuottanut tulosta, eikä myöskään haku Fonosta. Laitoin Googleen molemmat nimet ja toinen viite toi tarjolle yhden soundtrackin, josta selvisi, että Allen oli käyttänyt Hannah ja sisaret –leffassa Bachin cembalokonserttoa nro 5, BWV 1056 ja nimenomaan hidasta osaa. Kysyin asiakkaalta, voisiko se `ihme soitin` olla cembalo (kuvailin vähän minkälainen ääni cembalosta lähtee) ja asiakas arveli, että soitin hyvinkin saattoi olla cembalo. Haku tietokannastamme: meillä sattui olemaan paikalla yksi soundtrack-cd, jossa oli juuri tämä kappale. Asiakas kuunteli sen ja se oli juuri se hänen hakemansa kappale. Haku vielä tarkentui, sillä asiakkaalle ei kelvannut tuo cembalolla soitettu esitys (`karkea ääni tuossa härvelissä`). Tietokannasta löytyi pianolla soitettuna kyseinen konsertto kokonaisuudessaan. Se kelpasi. Hetken päästä asiakas vielä palasi takaisin: Niin tulin vielä kysymään, että olisiko tähän pianonuottia. Veisin siskolle reenattavaksi. Tietokannastamme löytyi paikalla oleva nuotti, jossa oli pianosovitus tuosta hitaasta osasta. Sai siskokin osansa...

51

Marion Rung lauloi joskus muinoin kappaleen nimeltä Kuusamo. Kukahan oli se mieslaulaja siinä kappaleessa?

Riittääkö pelkkä tieto laulajasta vai tarvitsetko nuotin tai äänitteen?

Pelkkä tieto riittää.

Menin suoraan Fonosta hakemaan ja sieltä asia selvisikin. Laulaja oli Paavo Noponen, jolla oli kyseisessä kappaleessa puheisuus, ei laulua. (Jälkikäteen muuten huomasin,

että tieto olisi selvinnyt jo meidän tietokannastammekin, sillä yhdessä viitteessä mainittiin tuo Noponen.)

52

Tuttu muusikko tuli kysymään: Löytyisikö sulta nuottia Billie Holidayn kappaleeseen ”He`s funny that way”?

Minkälaista nuottia tarvitset?

Kyllä mulle riittää ihan sanat ja melodia...ja vaikka sointumerkit.

Joo, eiköhän tämä biisi löydy ainakin kymmenestä nuotista, heitin asiakkaalle.

Haku tietokannastamme: tuloksena pelkästään äänitteitä, suurin osa Holidayta, muutama muukin artisti, eikä siis yhtään nuottia! Totesin asiakkaalle, että onpas kumma kun ei löydy...onneksi ei lyöty vetoa! Frankistakaan ei nuottia löytynyt, jolloin asiakas totesi, että soitetaan sitten viikonloppuna jotain muuta, no problem! Asiakas lähti hyllyille vielä hakemaan itsekseen jotain muuta soitettavaa, mutta asia jäi jotenkin vaivaamaan minua...kyllähän tuo nyt pitäisi meillä olla. Vaikka joskus kyllä yllättäviä puutteita kokoelmassa onkin. Asiakas oli jo itsepalvelulainauksessa poistumassa, kun päähäni välähti, että biisin nimi voisi olla myös ”She`s funny that way” (eli sanat vaihtelevat riippuen laulaako sitä mies vai nainen). Pikahaku tietokannasta: kappale löytyy 8:sta nuotista. Ei muuta kuin asiakkaan perään ja otimme haun uusiksi. Paikalla oli pari nuottia ja asiakaskin totesi nuotin nähtyään, että joo helkkari, tähän tosiaan on sama biisi.

53

Löytyykö nuottia Debussyn yksinlaulusta, jossa puhuttiin jotain kirkosta tai katedraalista?

Debussyllähän on se pianokappale ”Uponnut katedraali”, mutta siitä tai sen sovitukselta ei siis ole kyse?

Ei, kyllä tämä on ihan alunperin yksinlaulu.

Oliko tuo kirkko tai katedraali –sana mainittu kappaleen nimessäkin?

Kyllä, muistaakseni.

Asiakas oli konsertoiva laulaja, joten luotin hänen antamiinsa tietoihin (vaikka eipä niihin nyt ihan aina ole luottamista, toteaa nimimerkki ’Kokemusta on’...)

Kokeilin ensin tietokannastamme tekijä+VN-hakua, mutta tuloksena tuli vain pianokappaleita. Fonosta haku Debussy ja katedraal* tuo paljon pianokappaleviitteitä, mutta myös muutaman viitteen yksinlauluun, suom. nimi ”Meri on kauniimpi kuin yksikään katedraali”. Asiakas sanoi heti, että sehän se olikin! Fonosta selvisi tietenkin myös alkukielinen nimi ja sen jälkeen katsoin Poroilan yhtenäistettyjen luettelosta teosluettelonumeron. Sitten haku tietokannastamme, tuloksena kaksikin paikalla olevaa yksinlaulunuoottia, joista asiakas otti kopiot.

Kommentti: tuosta suom. nimestä ei ollut tietokannassa eikä Poroilan luettelossa mitään viitettä.

54

Löytyisikö uudempia sanoja kappaleeseen ”Amazing grace”. Kuulin nimittäin konsertissa esityksen, jossa sanat menivät suunnilleen niin, että:...oi sä armo suuri ihmeellinen...

Riittävätkö siis pelkät suomenkieliset sanat?

Kyllä, ja tämä tulee muuten häissä laulettavaksi.

Olivatko nuo muistamasi sanat kappaleen alusta?

Kyllä taisivat olla.

Haku omasta tietokannastamme (oletetuilla) alkusanoilla ei tuottanut tulosta. Haku englanninkielisellä nimellä ja kielikoodilla toi tulokseksi kahdet eri suomenkieliset sanoitukset, mutta ei (edes suunnilleen) asiakkaan kysymiä. Haku Violasta ei myöskään tuottanut tulosta. Sitten kokeilin Googlea, ei relevanttia tulosta. Seuraavaksi hain Fonosta noilla alkusanoilla, ilman tulosta. Sitten uudestaan Fonosta englanninkielisellä nimellä ja kielikoodilla, jolloin tuloksena olikin jo useampia erilaisia suomenkielisiä nimiä, mm. ”Oi armon ihme”, ”Oi armo suur” ja ”On armo suuri, ihmeinen”. Hain noilla nimillä tietokannastamme ja niistä löytyivätkin nuotit, ja alkusanoja katsoessamme 1. ja 3. kappale tuntuivat asiakkaasta tarkistamisen arvoisilta. Nuotit olivat hyllyssäkin ja kun katsoimme sanat kokonaisuudessaan, niin tuo ”On armo suuri, ihmeinen” oli juuri se mitä hän haki. Se löytyi Pelastusarmeijan laulukirjasta, jossa ei ollut mitään mainintaa Amazing gracesta, kappale oli vain ’amerikkalainen sävelmä’.

Yhteenveto: eipä olisi kyllä ilman Fonoa kovinkaan helposti löytynyt! Eli vaikka kyse olikin nuotista eikä äänitteestä, niin 'Fono rules' :=) (Tai no sopivasti oikeaan osuvalla vapaasanahauulla ja melodian tunnistamisella nuottikuvasta, mutta...)

55

Koirasen Luunappipolska niin että voisin kuunnella sen

Asiakas vaikutti hyvätuuliselta.

Kysymys jäsenyi ennen apuvälineen käyttöä seuraavalla tavalla: cd-levy tai kasetti, jolla olisi Antti Koirasen Luunappipolska. Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että oletettavasti teoksesta ei ole äänitettä, koska tämäntyyppisistä kansanmusiikin kappaleista harvoin tehdään muita kuin omakustanteita. Kappaleen nimi viittasi kansanmusiikkiin ja koska tunnen Antti Koirasen, tiesin heti, että kyseessä on kansanmusiikkikappale. Aloitin haun PIKI-verkkokirjastosta, koska asiakas halusi itse oppia hakemaan. Koska mitään ei löytynyt siirryin Pallaksen virkailijatiedonhakuun, josta selvisi, että kappaleen nimi on Luunappipolkka. Äänitettä kokoelmisamme ei ole, joten tarkistin vielä Fonosta olisiko Ylellä. Myöskään siellä ei ole. Vaikka Fonosta ei löytynyt mitään, se ei tiedonlähteenä ollut mielestäni hyödytön, koska Ylen äänitearkisto on niin kattava, että tyhjän tuloksen perusteella uskalsin aika rohkeasti olla sitä mieltä, että kappaleesta ei ole ehkä ollenkaan tehty kaupallista levyä. Varmuuden vuoksi katsoin vielä Frank-monihausta ja Violasta, koska esimerkiksi jälkimmäisessä voi olla omakustanteita. Haku onnistui täysin. Ehdotin, että asiakas ottaisi yhteyttä Antti Koiraseen, koska hän asuu ja vaikuttaa Pirkanmaalla (Lempäälässä).

56

Tarvitsisin huilukouluja, huilu on mutta toistaiseksi en saa sillä mitään muuta aikaiseksi kuin äänen

Poikkihuilulleko?

Pitäisikö olla suomenkielinen?

Mieluimmin.

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas kommunikoi vähin sanoin ja yleensä vain kysyttäessä.

Ajattelin, että on parasta mennä asiakkaan kanssa suoraan hyllyille. Koska asiakas ei etsinyt mitään tiettyä huilukoulua, aloitin etsimisen silmäilemällä hyllystä vaihtoehtoja ja koska monet alkeisvihot olivat lainassa, asiakas varasi tietokannasta katsomisen yhteydessä muutaman suosittamani huilukoulun. Hyllyillä kirjoja selatessamme kysyin asiakkaalta käykö hänelle myös lapsille suunnatut huilukoulut. Loppujen lopuksi haussa siis etsittiin huilunsoiton oppikirjaa vasta-alkajalle. Haku onnistui täysin.

57

Haluaisin Rimski-Korsakovin Sheherazaden cd-levyn lainaksi Valkeakoskelta tai Orivedeltä, katsoin, että se on hyllyssä.

Etsitkö jotain tiettyä levytystä, Tampereellakin on teoksesta useita levytyksiä?

Rimski-Korsakovin Sheherazade-cd, jossa Valeri Gergijev johtaa Pietarin Marinski-teatterin orkesteria.

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas vaikutti hyväntuuliselta.

Etsin levytyksiä ensin PIKI-verkkokirjastosta, koska ajattelin samalla opettaa asiakkaan tekemään seutuvarauksen, jos hänen haluamaansa tulkintaa teoksesta ei löydy Tampereen kirjastoista. Toiseksi käytin kirjaston omaa tietokantaa.

Kysyin hakutuloksen selvittyä (Tampereella ei ole asiakkaan kysymää versiota) haluaako asiakas tehdä 2 euron seutuvarauksen Gergijevin johtamasta Sheherazadesta. Haku onnistui täysin.

58

Dvorsakin Sellokonsertto Rostropovitsin soittamana ja Karajanin johtamana

Käykö mikään muu vaihtoehto, jos kyseistä levyä ei ole meillä?

Katsotaan

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas vaikutti kiireiseltä. Asiakas puhuu äidinkielenään venäjää.

Ennen hakua ajattelin, että asiakas siis haluaa Antonin Dvorakin Konsertto Sellolle ja orkesterille Mstislav Rostropovitsin soittamana ja Herbert von Karajanin johtaessa orkesteria. Apuvälineenä käytin kirjaston omaa tietokantaa.

Kerroin asiakkaalle, että kyseinen levy on Hervannassa hyllyssä, mutta meidän kokoelmassamme tuota levyä ei ole, muita vaihtoehtoja kyllä on. Asiakas kysyi ”mitä muita teillä täällä on?” Tämä johti uuteen hakuprosessiin. Haku onnistui täysin.

59

Minkälaisia levytyksiä teillä on Dvorakin Sellokonsertosta?

Tunsin asiakkaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle.

Apuvälineenä käytin kirjaston omaa tietokantaa. Ne mitkä löytyivät hyllystä kelpasivat asiakkaalle. Haku onnistui täysin.

60

Asiakas puhelimesta (nuori tyttö): Tarvitsisin Chopinin tunnetuimman teoksen levyllä.

Oletko ajatellut mikä teos se on?

Joku tunnetuin, mä teen esitelmää ja tarvitsisin jonkun levyn.

Sopiiko, että katson hyllystä jotakin pianomusiikkia, koska Chopinilla on useita tunnettuja pianokappaleita?

Joo, se voi olla jotakin pianomusiikkia, mä tuun tänään hakemaan.

Selvä katson sulle jotakin valmiiksi.

En tarvinnut mitään apuvälineitä, vaan katsoin hyllystä paikalla olevista sellaisen cd-levyn, jossa oli Chopinin tunnettuja pianoteoksia, mm. Vallankumousetydi. Haku siis onnistui täysin.

61

Saharan berberien musiikkia, äänite

Ajattelin, että berberien musiikkia sisältävistä äänitteistä ei välttämättä ole tehty ao. asiasanaa, joten täytyy katsoa myös vapaasanahauulla + ehkä hyllyssä olevista äänitteistä. Pallas-tietokannasta selvisi, että Ylöjärven kirjastossa on yksi cd-levy, josta on tehty asiasanat perinnemusiikki: berberit: Marokko. Asiakas täsmensi, että hän voisi katsoa myös Marokon kansanmusiikkia sisältäviä äänitteitä jos niissä olisi kiinnostavaa. Kun Tampereelta ei löytynyt vastaavaa, asiakkaalle varattiin Ylöjärven levy. Toisena apuvälineenä PIKI ja kolmantena hyllyjen selailu. Haku onnistui täysin.

62

Puhelimessa: Onko teillä siellä häämusiikkiäänitteitä? Tarvitsisin häävalsseja ja kirkkomusiikkia.

Tarvitsetteko äänitteitä vai nuotteja?

Minkälaista kirkkomusiikkia tarkoitatte?

Arvelin, että hyllystä selailu tuottanee parhaan tuloksen häävalssien osalta, jos hyllyssä on levyjä paikalla. Selailin hyllyjä. Kun häävalssit oli selvitetty, kysyin minkälaista kirkkomusiikkia asiakas tarvitsee, vastaukseksi sain: sellaista jota voisi häissä kirkossa esittää. Kerroin häälaulukansiosta asiakkaalle ja jos muunlaista musiikkia tarvitaan kehotin asiakasta tulemaan kirjastoon ja myös keskustelemaan vihkiäisten esiintyjien kanssa. Toisena käytin häälaulujen kansiota. Haku onnistui osittain. Ehdotin asiakkaalle, että hän keskustelisi myös vihkiäisissä mahdollisesti esiintyvien kanssa ohjelmistosta.

63

Hakisitko mulle tietoja fadoista ja cd-levyjä, joissa olis portugalilaista kansanmusiikkia, siis muuta kuin fadoja?

Onko väliä millä kielellä tieto fadoista on?

Tunsin asiakaan, olin aikaisemmin tehnyt tiedonhaun/tiedonhakuja hänelle. Asiakas puhui paljon, myös muista kuin esittämäänsä kysymykseen liittyvistä seikoista. Pyyntö esitettiin puhelimitse.

Arvelin, että tietoa suomen kielellä on luultavasti aika vähän. Ensin käytin kirjaston oma tietokantaa, toiseksi Aleksia, kolmanneksi Artoa ja neljänneksi internet-hakukonetta. Haku onnistui osittain. Tulostin Aleksista asiakkaalle listan fadon käsittelevistä sanomalehtiartikkeleista ja ehdotin, että hän menisi tutustumaan niihin lehtilukusaliin ja käsikirjastoon (osa luettavissa mikrofilmeillä, osa lehdistä ja sijoitus kirjastossa sen mukaan).

64

Mozartilla on semmoinen Laudate Dominum lapsikuorolle, onko teillä sitä?

Haluatteko äänitteen?

Ei, nuotin.

Asiakas oli selvästi musiikin ammattilainen (kanttori, kuoronjohtaja).

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että tarkistan teosluettelosta onko Mozartilla monta sennimistä ja mitkä ovat niiden KV-numerot. Löysin Yhtenäistetystä Wolfgang Amadeus Mozartin internet-teosluettelosta kaksi vaihtoehtoa, ja selvisi, että molemmat ovat sekakuorolle ja orkesterille sävellettyjen vespereitten osia. Asiakas ei tiennyt, kumpi voisi olla kysymyksessä. Näytin asiakkaalle Köchelistä (Köchel: Chronologisch-tematisches Verzeichnis...Tonwerke Wolfgang Amadeus Mozart, painettu hakuteos) teosten alkujen nuottikuvat ja hän tunnisti, että esitetty teos on KV339, osa nro 5. Kolmanneksi hain Pallaksesta KV-numerolla ja löysin muutaman nuotin, joista yksi oli hyllyssä (sovitus lauluäänelle, pianolle ja viululle). Hain myös pienoispartinuurin. Hain vielä Pallaksesta sanahaulla (laudate+dominum) + nuotti ja löysin nuotin luokasta 78.344. (Sitä ei löytynytäkään KV-numerolla, vaikka olisi pitänyt, nuotti oli luetteloitu minitiedoin.) Asiakas tutki nuotteja ja sanoi, että hän haluaisi lapsikuoronuotin, koska luuli, että teos on alun perin lapsikuorolle. Kysyin asiakkaalta, tietääkö hän, onko laululla suomenkielistä nimeä. Asiakas vastasi, että ei, se lauletaan aina latinaksi.

Katsoin Violasta, sieltä löytyi nuotteja, mutta ei lapsikuorolle. Yhdellä äänitteellä teos oli suomenkielisellä nimellä Laulakaa Herralle. Hain nimellä Laulakaa Herralle Pallaksesta, mutta en löytänyt mitään uutta. Kysyin asiakkaalta mistä hän on saanut tietää lapsikuoroversiosta. Asiakas vastasi, että Tapani Tirilältä, jonka tunnistin kuoronjohtajaksi. Asiakas ei ollut varma, onko lapsikuoroversiota julkaistu. Hain vielä Mozartilla ja luokalla, mutta en löytänyt mitään sopivan tuntuista. Katsoin Frankista maakuntakirjastoista, mutta en löytänyt lapsikuoroversiota. Katsoin Sibelius-Akatemian ARSCA:sta, mutta en löytänyt lapsikuoroversiota. Haku onnistui osittain. Asiakas tutki ensiksi löytämäni nuottia ja sanoi, että tästä voisi saada muokattua jotain, ja lainasi sen. Voi olla, että lapsikuorosovitus on jossakin julkaisussa, mutta en löytänyt sitä. Lisäsin KV-numeron nimekehauulla haettavaksi siihen nuottiin, jota ei löytynyt KV-numerolla. Jatkossa löytyy. Sanoin asiakkaalle, että hän voisi kysyä tarkempia tietoja Tapani Tirilältä, ja palata asiaan, jos ilmaantuu jotain uutta tietoa.

65

Minun pitäisi löytää ohjelmistoa Kalevalaisten naisten konserttiin, joka pidetään kirkossa. Voisitko suositella jotain? Tuo kirkko rajoittaa aika lailla. Sen pitäisi tietysti olla jotain suomalaista.

Asiakas on tunnettu laulajatar, jota olen palvellut ennenkin.

Mietin vähän ja sitten keksin, että voisin yrittää löytää jonkin yksinlaulun, jonka teksti on Kalevalasta. Ajattelin, että haen asiakkaalle nuotteja, joita hän voi itse selailla ja tutkia, jotain suomalaista yksinlauluohjelmistoa ainakin, ehkä hengellistäkin, koska konsertti on kirkossa. On tärkeää, että asiakas näkee tekstin, jotta hän voi arvioida, sopiiko se kirkkoon ja naiselle laulettavaksi. Pallaksesta (L:78.322 + nu + A:Suomi + VH:Kalevala-) löydän muutaman nuotin, joista yksi ei sovi naiselle. Tiedän, että tämä haku ei ole aukoton, sillä tekstin lähdettä tai tekijää ei ole aina merkitty luttelointitietoihin. Haen nuotit hyllystä, asiakas tutkii niitä ja huomaamme, että tekstit eivät sovi kirkkoon. Haen hyllystä näppituntumalla suomalaisia yksinlaulunuootteja asiakkaalle tutkittavaksi (esim. Suomen lauluaarre 1 ja 2, Suomalaisia yksinlauluja, Ylistä Herraa, Taneli Kuusiston yksinlauluja). Asiakas tutkii nuotteja. Sitten keksin, että

myös Kantelettaren tekstit voisivat sopia tilaisuuteen. Etsin niitä Pallaksesta (L:78.322 + nu + A:Suomi + VH:Kanteletar-), mutta ensin ei löydy mitään. Sitten vaihdan Kantelettaren asiasanaksi (tiedän, että molemmilla tavoilla kannattaa hakea, sillä aiemmin tekstin lähde on luetteloitu –mielestäni ”väärin” – asiasanahauulla haettavaksi kohdenimekkeeksi, myöhemmin olemme sopineet luetteloinnin kanssa, että se merkitään huomautusalueelle, jolloin se on vapaasanahauulla haettavissa, mutta vanhoja tietoja ei ole muutettu tai sitten sopimus ei aina päde, esimerkiksi kun luetteloija vaihtuu). Löydän esimerkiksi Yrjö Kilpisen lauluja, Mauri Hongiston laulusarjan, Einari Marvian Armahan kulku (lainassa) ja Selim Palmgrenin Tuutulaulun. Haen nuotit asiakkaalle. Sitten tuli mieleen, että suomalaisista yksinlauluista on olemassa pari uudehkoa kirjaa, joista voisi olla apua asiakkaalle. Toisen tekijää en heti muistanut, joten katsoin sen Pallaksesta (Djupsjöbacka: Istumme ilokiville : sata suomalaista yksinlaulua). Toinen on hakuteostyyppinen (Suomalaisen yksinlauluohjelmiston luettelo). Hain kirjat asiakkaalle tutkittaviksi. Sitten keksin, että voisin katsoa Fonosta, mitä Kalevala-tekstistä yksinlauluja naislaulajat ovat levyttäneet. Fonon laji- ja kokoonpanokoodeja tulee harvemmin käytettyä, joten vähän aikaa kesti, ennen kuin sain muotoiltua hakulausekkeen (laji:L1C+kokonpano:KN1+esityskieli:suomi+vapaateksti:Kalevala*). Löysin pari hyvää vaihtoehtoa: Melartinin Kotihinsa muut menevät ja laulun Varjele vakainen Luoja. Hain niihin nuotit Pallaksesta ja vein asiakkaalle. Hän ilahtui kovasti Melartinin laulusta, joka oli hänelle ennestään tuntematon, ja toisestakin laulusta, jonka hän kyllä tunsikin ennestään, mutta ei vain ollut muistanut. Asiakas tutki nuotteja pitkään sen jälkeenkin, kun olin lakannut etsimästä hänelle uutta tutkittavaa. Välillä palvelin muita asiakkaita. Asiakas lähti vasta, kun kirjasto suljettiin, ja sanoi, että löysi nuoteista monia mielenkiintoisia lauluja ja että hän ei ehtinyt katsoa vielä kaikkia nuotteja ja jatkaa niiden tutkimista kotona. Hän lainasi myös kirjat, jotka näytin hänelle. Mielestäni haku onnistui osittain, sillä en tunne kovin hyvin yksinlaulunnuotteja. Tehtävä oli haastava. Toisaalta tähän kysymykseen ei ole olemassa eksaktia vastausta. Olen tyytyväinen, että keksin jotain asiakkaalle. Hän vaikutti tyytyväiseltä lähtiessään.

66

Onko teillä nuotti...?

En saanut selvää, mitä asiakas kysyi, joten pyysin häntä toistamaan kysymyksen. Ymmärsin, että hän etsii nuottia Ilkka Jääskeläisen esittämään kappaleeseen Unohda en.

Asiakas oli ulkomaalainen, mutta puhuu suomea.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelin, että Ilkka Jääskeläinen on Idols-voittaja. Kappale voi olla käännöskappale tai ihan uusi. Hain Pallaksesta nimekkeellä ja sanahaulilla, mutta en löytänyt mitään. Asiakas pyysi tulostamaan löytöni. Kerroin asiakkaalle, etten ole löytänyt vielä mitään ja ettei nuotteja pysty yleensä tulostamaan suoraan tietokoneelta asiakkaalle, jolloin hän sanoi, että hän haluaakin vain sanat. Kokeilin Googlea ja tulosten joukosta löysin sivun <http://liramn.net/song/69852>, jolla sanat olivat. Tulostin ne asiakkaalle. Haku onnistui täysin, pienistä kielivaikeuksista huolimatta.

67

Onko teillä yksinlauluversiona sitä Eino Leinon Nocturna, jonkun muun kuin Vesa-Matti Loirin esittämänä?

Asiakas on ennestään tuttu.

Ajattelin, että hän etsii äänitettä. Muistin, että juuri sen version on säveltänyt Perttu Hietanen (saman runon on säveltänyt moni säveltäjä, mutta säveltäjän nimellä ei välttämättä löydy kaikkia). Hain Pallaksesta (T:Hietanen, Perttu JA N:Nocturna-) ja löysin tietysti monta Loiria ja lisäksi Anu Hälvän cd:n, joka olisi kiinnostanut asiakasta, mutta se oli lainassa. Viitelistalle tuli myös nuotti Soiva laulutunti ja mainitsin asiakkaalle, että siinä on mukana cd, jolla on laulujen pianosäestykset, mutta ei laulua, vaan pitää laulaa itse. Asiakas sanoi, että sellaista hän juuri etsikin. Hän ei tiennyt, että sellaisia on olemassa. Menimme hyllylle ja katsoimme nuottia ja huomasimme, että kaikkien laulujen säestyksiä ei olekaan liite-cd:llä ja että juuri tuon Nocturnen säestys puuttuu. Työkaverikin vahvasti vierestä, että liite-cd:llä on vain osa lauluista, mutta että

samojen tekijöitten toisessa nuotissa (Sydämeni laulut) on kaikkien laulujen säestykset liite-cd:llä. Hain asiakkaalle Sydämeni laulut –nuotin ja hän rupesi tutkimaan sitä, koska hän oli kiinnostunut juuri tällaisista nuotin ja cd:n paketeista. Ajattelin katsoa vielä Pallaksesta, löytyisikö mitään muuta (olin kyllä melko varma, ettei muuta löydy), mutta kun menin tiskille, siellä odotteli jo pari asiakasta, joista toinen oli näkövammainen, joten ajattelin palvella jonon nopeasti pois. Palvelin myös seuraavan odottajan, jolla oli lyhyt asia, mutta sillä aikaa jonoon oli tullut taas uusi asiakas. Olisi tietysti pitänyt palvella se ensimmäinen asiakas kunnolla loppuun, mutta koska tunsin hänet ennestään ja koska hän työskentelee kirjastossa, luotin siihen, että hän ymmärtää tilanteen. Jossain vaiheessa hän sitten tuli hyllyltä tiskin kautta ja sanoi minulle ohi mennessään etsimäni nuotit kädessään, että hän vaihtaakin laulua ja varaa Anu Hälvän cd:n. Jälkeenpäin, kun katsoin Soiva laulutunti –nuotin tietoja Pallaksesta, huomasin, että korttinäytöllä kyllä lukee, että vain osaan lauluista on pianosäestys liite-cd:llä. En vain huomannut lukea sitä, mutta muistin ennestään, että liite-cd on, ja oletin, että ilman muuta siinä on kaikki laulut. Mielestäni tuo huomautus ei kuitenkaan riitä, esimerkiksi jos nuotti on lainassa, en pysty sanomaan, mihin lauluun on säestys, mihin ei. Aion lisätä jonkin huomautuksen niihin lauluihin (osakohteisiin, jotka ovat siis nuotteja), joihin ei ole pianosäestystä cd-levyllä, vaikka voi olla, ettei niitäkään huomautuksia tule aina luettua. Parasta olisi vain muistaa tämä asia jatkossa. Haku onnistui osittain (asiakas ehkä varaa Anu Hälvän cd:n, jossa etsitty laulu on esitetty yksinlauluna pianon säestyksellä; toisaalta hän sai uutta tietoa nuotti+cd-paketeista, joissa on laulajalle nuotit ja pianosäestys cd-levyllä).

68

Asiakas näyttää lappua, jossa lukee: Suzuki viulu II ja kysyy, onko teillä tällaista.

Hän tarvitsisi pianosäestykset.

Haen Pallaksesta nimekkeellä Suzuki violin. (tiedän, että Suzuki-viulukoulun nimeke on meillä näin, sillä olen äskettäin käynyt läpi viulunuoitit ja olen myös kerran hakenut tätä väärin ja sen kyllä muistan) ja osanumerolla 2 Tampereelta ja löydän kaikenlaisia versioita: viuluääni+kasetti, pianosäestyksen B-osan (säestykset osiin 6-10), 2. osan pianosäestykset (lainassa), cd-levyn, viuluäänen+pianosäestykset (lainassa) ja pelkän

viuluäänen. Asiakkaan tarvitsemaa 2. osan pianosäestysnuottia ei siis ole missään Tampereen kirjastossa paikalla. Haen vielä sanahauulla, sillä muistelen, että jotkut Suzuki-vihot voivat olla myös laajemmissa paketeissa, esimerkiksi osat 1 ja 2 samassa, mutta en löydä mitään uutta. Asiakkaalla on mukana myös kopio viulunuoista (Brahms, op. 39, nro 15, Walzer) ja hän sanoo etsivänsä säestystä juuri tähän kappaleeseen. Hän tietää, että säestys on juuri Suzukin 2. osan pianosäestysnuotissa. Hän kysyy, olisiko säestystä mahdollisesti jossain muussa nuotissa. Muistelen, että Brahmsin op. 39 on pianomusiikkia. Haen Pallaksesta tekijällä ja opusnumero nimekkeenä ja viulun luokalla 78.71- nuottia ja löydän useita vaihtoehtoja, joista heti ensimmäinen täyttää: siinä on oikea valssi (nro 15) ja se on hyllyssä. Haen nuotin asiakkaalle ja katsomme, että sävellaji on sama kuin asiakkaan kopiossa. Nuotti näyttää muutenkin hyvin samantaiselta. Asiakas lähtee tyytyväisenä lainaamaan. Tiedonhaku onnistui täysin. Oli hyvä, että asiakas kertoi, että hän etsi juuri tuon tietyn kappaleen pianosäestystä, muuten hän olisi joutunut lähtemään kotiin tyhjin käsin. Suzuki-nuottipaketit ovat erittäin sekavia. Olen kyllä käynyt ne läpi jokin aika sitten ja täydentänyt luettelointitiedot, joten nyt saatoinkin olla varma, että meidän nuottipaketit ovat juuri sellaisia kuin korttinäytöllä näkyy. Yleensä niihin ei ole tehty osakohteita; sisältötiedot saattavat näkyä huomautusalueella tai sitten niitä ei ole ollenkaan. Jos näin joutuu hakemaan muiden kirjastojen tietokannoista, ei koskaan voi olla varma, miten ne on luetteloitu.

69

Säestysnuottia kahteen kappaleeseen ”Oi Herra luoksein jää” ja ”Herra lähelläsi asua mä saan”

Käykö tavallinen pianosäestys?

Kyllä sopii, aikaa ei ole nyt paljon harjoitteluun.

Ajattelen ennen hakua, että kappaleet ovat tuttuja ja tavallisia, joten löytyvät varmaan helposti ja useastakin nuotista. Pallaksesta etsiessä täytyi tarkistaa korttinäytöltä varmuuden vuoksi säestyksen sopivuus. Se täytyi tietysti vielä varmistaa myös asiakkaan kanssa. Jälkimmäisen laulun osalta asiakkaan esittämä laulun nimi oli hiukan erilainen, joten löysin ”oikean” vasta katkaisujen (%) jälkeen, koska muistin, että

tällainen ”...asua mä saan” on olemassa. Kappaleen nimi on ”Herra kädelläsi asua mä saan”. Haku onnistui täysin.

70

Tarvitsisin tietoa Aasian musiikista. (Kysyjä on nuori aasialaisen näköinen tyttö.)

Kirjallisuutta vai, ja käykö englannin kielinen?

Tietoa ja kuvia ja englannin kieli käy.

Aasia on niin suuri alue, että osaatko sanoa tarvitsetko jonkun tietyn alueen musiikista tietoa?

Näytän lisäksi samalla kirjoja, joissa olisi Aasian musiikista tietoa; tietosanakirja-artikkeleita, etnomusiikin luokassa olevia kirjoja. Asiakas näyttää epätoivoiselta ja sanoo edelleen, että aasialaisesta musiikista ja että kuvat olisivat hyvin tärkeitä. Etsin kaikki mahdolliset lähteet sekä hyllystä että tietokannasta missä puhutaan Aasian musiikista, mutta asiakas on edelleen neuvottoman oloinen.

Vihdoin ymmärrän kysyä ”teetkö esitelmää jonkun tietyn maan musiikista?”

Asiakas nyökkää ja sanoo: ”Minä olen Vietnamista ja haluan kertoa Vietnamin musiikista”

Tämän jälkeen löydän hänelle hyllystä sopivan kirjan, jossa on mukavasti myös kuvia. Asiakaskin näyttää lopulta onnellisen tyytyväiseltä, joten haku onnistui. Tietokantaa en käyttänyt ollenkaan, vaan etsin aineistoa suoraan hyllystä yhdessä asiakkaan kanssa...

71

Äiti ja tytär ovat yhdessä kirjastossa ja äiti esittää asian ensiksi: Bachista jotain tietoa, tarvitsetko sää kirjallisuutta vai levyjä? (äiti kysyy tyttäreltä samalla kun kysyy minulta asiaa)

Vastaan kysymyksellä ”Bachia on monessa paikassa riippuen siitä minkälaista musiikkia etsii, oletko ajatellut jotakin tietynlaista musiikkia?”

Äiti ehdottaa kantaatteja, mutta tyttö sanoo, että vaikka se toccata.

Vastaa ”tarkoitat varmaan urkumusiikkia, ehkä Toccataa ja fuugaa d-molli, joka on semmoinen tuttu teos?”

Tyttö: Joo

Lähdemme urkumusiikkihyllyille selailemaan ja sieltä löytyy useita vaihtoehtoja d-molli toccatasta ja fuugasta BWV 565, joista yhden tyttö lainaa. Kirjallisuutta ei sitten enää tarvittukaan. Haku siis onnistui täysin.

72

Onko teillä nuottia kappaleeseen Jerusalem, jonka kuulin radiosta hengellisen musiikin toivekonsertissa?

Tunnistan asiakkaan, olen etsinyt hänelle aiemminkin kaikenlaista monta kertaa. Asiakas puhuu suomea mutta hänen äidinkieltensä on englanti.

Tiedän, että Jerusalem-nimisiä kappaleita on useita, ja ajattelen, että haen hänelle nuotteja nähtäväksi, jotta hän voi tunnistaa oikean kappaleen. Samalla keskustelemme kappaleesta. Hän kertoo, että kappale on Englannissa hyvin tunnettu ja se on hänelle tuttu jo lapsuudesta. Hänen suomalainen miehensä oli myös tunnistanut kappaleen, mutta ei tiennyt siitä sen enempää. Hain asiakkaalle useita nuotteja nähtäväksi (Pallaksesta löytyy yli 80 viitettä, jos sanan Jerusalem katkaisee), mutta kaikki näyttämäni olivat vääriä (esimerkiksi Englannissa hyvin suosittu Parryn Jerusalem). Kysyin, onko kappale juutalaista musiikkia, mutta asiakas sanoi, ettei se ole. Varmuuden vuoksi näytin kuitenkin Suuresta toivelaulukirjasta Shemerin Jerusalemin nuotin, hyräilin hänelle kertosäkeen nuoteista, koska sanat olivat vain suomeksi, mutta ei tärpännyt. Klemetin Jerusalem se ei voi myöskään olla. Kysyin, muistaako hän, kuka laulun esitti radiossa tai millainen kokoonpano. Hän muisteli, että esittäjä oli nyt mies, mutta hän on kuullut sen myös naisen esittämänä tai sitten hän sekoittaa sen johonkin toiseen. Hän ei tiennyt mitään nimiä eikä muistanut, millainen säestys esityksessä oli. Laulussa kuulemma joku nukahtaa alussa tai jotain sellaista. Aioin katsoa Fonosta laulun nimellä ja esityskokoonpanolla. Ennen sitä kysyin häneltä vielä, muistaako hän melodian ja osaako hän esimerkiksi hyräillä sen, ja hän hyräili koko laulun, mutta en

tunnistanut sitä. Samalla hän rupesi muistelemaan laulun sanoja, ne ovat kuulemma Ilmestyskirjasta. Niissä sanotaan esimerkiksi ”I saw the new Jerusalem” ja ”Jerusalem Jerusalem lift up...”. Silloin tuli mieleeni kokeilla Googlea ja hain asiakkaan mainitsemilla sanoilla. Katselimme asiakkaan kanssa yhdessä viitteitä. Heti ei täpännyt, mutta sitten huomasin viitteiden joukosta kappaleen The Holy City ja asiakas muisti heti, että se on oikea kappale. Hain uudestaan Pallaksesta nimellä Holy city ja heti löytyi monta nuottia. Hain asiakkaalle pari nähtäväksi ja hän tunnisti kappaleen (säv. Stephen Adams). Laulun keskellä lauletaan:”...Jerusalem Jerusalem lift up your gates...I saw the Holy City..it was the new Jerusalem...”. Monet nuoteista ovat jollekin tietylle soittimelle, esimerkiksi trumpetilille tai klarinetille, sellaisia en nyt tarjonnut, vaan hain sellaisia, joissa on sanat ja melodia ja/tai kosketinsoitinsovitus. Asiakas oli erittäin ilahtunut löydöstä. Asiakas lainasi yhden yksinlaulun nuotin matalalle äänelle ja halusi vielä varata toisen, joka oli lainassa, ja jonka tiedoista näin, että sen on säveltänyt Stephen Adams (voihan olla muitakin Holy city –nimisiä kappaleita). Tiedonhaku onnistui täysin, vaikeuksien kautta. Ongelmana oli yleinen nimi (Jerusalem), joka lopulta osoittautui vääräksi nimeksi. Tarkistin myöhemmin Fonosta kappaleen suomenkielisen nimen: se on Pyhä kaupunki, kahdessa viitteessä Jerusalem.

73

Mitenkähän mä voisin etsiä kirkkomusiikkia?

Minkälaista kirkkomusiikkia etsitte ja hakisitteko cd-levyjä vai nuotteja?

Ei kun mä haluaisin etsiä tietokoneelta kirkkomusiikkia.

Haetteko esim. hengellistä musiikkia, jotakin yksittäistä laulua tai jumalanpalvelukseen liittyvää kirkkomusiikkia vai gospelmusiikkia?

Semmosta laulua kun ”Sydämmellä Jeesuksen” (ottaa paperilapun jossa lukee näin).

Yritin kotona hakea näin muttei tullut mitään.

Katsotaan, pudotetaan tuosta sydäimestä yksi ämmä pois, jos vaikka sillä tavalla löytyisi jotakin. Haen Pallaksesta ”Sydämmellä Jeesuksen” ja löydän muutamia.

Kysyn asiakkaalta haluaako hän mieluummin yksinlauluna vai kuoron esittämänä. Asiakas kysyy keiden laulamana laulua on ja asiakas vastaa, että haluaa jonkun muun naislaulajan esittämänä kuin Pirkko Välimäen, koska se on hänelle jo tuttu. Tarjoan

Raita Karpoa, mutta asiakas on epäroivän näköinen ja sanoo, että eikö ole muita naislaulajia. Kerron, että Tampereen kirjastoissa ei ole muita. Tähän asiakas toteaa, että hän on kuullut RadioDeistä jonkun muunkin naislaulajan esityksen ja etsii nyt kyseistä äänitettä. Kerron asiakkaalle, että katson Yleisradion äänitearkiston Fono-tietokannasta minkälaisia heillä on kokoelmissaan ja sieltä löydän kaksi uudempaa vaihtoehtoa. Niistä toinen tuntuu asiakkaan mielestä juuri siltä jota hän etsii ja tarjoan asiakkaalle levyn tietoja (levyn nimen, tuotemerkin ja tuotenumeron), jotta hän voi halutessaan ostaa sen. Asiakas lupaa mennä kysymään levyä kaupasta ja koska levy on Prisman tuotantoa, ehdotan hänelle, että sen saa ehkä parhaiten jostakin kristillisestä kirjakaupasta. Haku siis onnistui, mutta asiakas ei saanut kysymäänsä levyä kirjastosta.

74

Etsin laulua, jossa lauletaan: Kaukaa kuulen tunturin tuulen.

Onko se iskelmätyyppinen laulu vai esimerkiksi koululaulu?

Koululaulu.

Etsitkö nuottia?

Sanoja ja nuottia.

Ennen apuvälineiden käyttöä ajattelen, että ensin täytyy selvittää laulun nimi. Hain Pallaksesta nimekehauilla asiakkaan antamilla sanoilla, mutta en löytänyt mitään. Kysyin, ovatko asiakkaan muistamat sanat 1. säkeistön alusta. Arvelin, etteivät ehkä ole. Asiakas rupesi muistelemaan laulua ja hyräili sitä ja tunnistin heti melodian, joka toi mieleeni Lapin ja joiut. Muistin, että meillä on yksi Lappi-aiheisia lauluja sisältävä nuotti (luokassa 78.31), mutta varmistin kuitenkin Pallaksesta (Lapinlasten laulukirja). Ajattelin, että laulu saattaisi löytyä siitä. Se oli hyllyssä ja annoin sen asiakkaalle selailtavaksi. Kun kerroin hänelle, että Lapinlasten laulukirjaa kannattaisi selata, hän ei varsinaisesti kysynyt mitään, mutta sanoi, että sellainen kiinnostaa häntä joka tapauksessa. Hän kysyi saako sen kotilainaksi. Vastasin, että saa. Ajattelin itse jatkaa hakua sillä välin, kun hän selailee. Mieleeni tuli jotain ”nunnukaa” ja ajattelin hakea vielä sanahauilla, mutta samassa asiakas jo tuli sanomaan, että laulu löytyi: Juokse kellokas (tai Juokse, kellokas). Se alkaa: Outamaita ja auvikoita kellokas poroni...Haku onnistui täysin. Katsoin asiakkaan kanssa nuottia, mutta siinä ei ollut asiakkaan

mainitsemaa kohtaa sanoissa. Asiakas sanoi, että sanat ovat vähän erilaiset kuin hän muistaa tai ehkä lauluun on toisetkin sanat. Hänelle kuitenkin kävi tämä nuotti sanoineen oikein hyvin.

75

Voitteko selvittää onko teillä Aarre Merikannon Nonetto äänitteellä ja partituuria, epäilen kyllä, että partituuria ei ole?

Asiakas esittää kysymyksensä puhelimitse.

Ennen haku epäilen onko cd-levyä. Kirjaston omasta tietokannasta selviää, että kokoelmassa on LP-levy ja partituuri. Kysyin hakutuloksen selvittyä, kiinnostaako asiakasta LP-levy, jota voi kuunnella kirjastossa. LP-levy on vanhassa käsikirjastokokoelmassa, josta yleensä ei lainata. Asiakas kysyikin saako levyä kotilainaksi kuultuaan, että levy on käsikirjastokokoelmassa. Haen sekä partituurin että LP-levyn asiakkaalle valmiiksi, hän lupaa tulla myöhemmin samana päivänä katsomaan mitä tekee. Haku onnistui täysin. Lupasin LP-levyn asiakkaalle lyhytaikaisesti (3 pv) lainaksi.