

# Tietopalvelun työnkuvat Tampereen yliopiston kirjastossa

Anu Ranta

Tampereen yliopisto  
Informaatitieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja  
interaktiivinen media  
Pro gradu -tutkielma  
Joulukuu 2013

TAMPEREEN YLIOPISTO, Informaatiotieteiden yksikkö  
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media  
RANTA, ANU: Tietopalvelun työnkuvat Tampereen yliopiston kirjastossa  
Pro gradu -tutkielma, 58 s., 4 liites.  
Joulukuu 2013

Tutkimuksen aihepiirinä on yliopistokirjaston tietopalvelu. Tarkoituksena on selvittää yliopistokirjaston tietopalvelutyön sisältöä, työssä tapahtuneita muutoksia sekä tulevaisuudennäkymiä tietopalveluammattilaisten näkökulmasta.

Tutkielman empiirinen aineisto koottiin helmi-maaliskuussa 2013 haastattelemalla kymmentä tietopalvelutyötä tekevää informaatikkoa, tietoasiantuntijaa tai palvelupäällikköä Tampereen yliopiston kirjastossa. Haastattelut toteutettiin vapaamuotoisin teemahaastatteluin ja haastatelluilla oli mahdollisuus tutustua haastattelukysymyksiin etukäteen. Haastattelukysymykset teemoiteltiin kolmeen kategoriaan: nykyinen työnkuva, muutokset haastatellun työuran aikana sekä tulevaisuudessa. Kahdeksan haastateltua vastasi kaikkien kolmen teeman kysymyksiin. Yksi henkilö jätti kokonaan vastaamatta ja yksi vastasi vain osaksi tietopalvelutyökokemuksensa vähäisyyden vuoksi muutoksia koskevan teeman kysymyksiin. Aineiston analyysimenetelmänä käytettiin laadullista sisällönanalyysia.

Tietopalvelutyö koetaan hyvin laaja-alaisena kokonaisuutena. Osa haastatelluista korosti ajattelevansa koko työkenttäänsä tietopalveluna. Tietopalvelutyöhön sisältyviä keskeisiä työtehtäviä ovat nykyisin opetus, tiedonhaun ohjaus ja asiakaspalvelu. Tietopalvelutehtäville on ominaista, että niillä tuetaan asiakkaan tiedontarpeen tyydyttämistä.

Tampereen yliopiston kirjaston kolme pääasiakasryhmää; opiskelijat, opettajat ja tutkijat ovat pysyneet lähes muuttumattomina läpi koko yliopiston kirjaston historian. Tampereen yliopiston kirjasto tarjoaa kattavasti opiskelijoilleen tiedonhankintataitojen opetusta. Haastatellut uskoivat, että lisääntynyt opetus on vaikuttanut osaltaan siihen, että asiakkaat osaavat omatoimisesti hakea tietoa ja sen vuoksi tietopalvelukysymysten määrä on vähentynyt. Tiedonhankintataitojen opetus on yksi tietopalveluammattilaisten yhteisistä, nykyisistä päätehtävistä. Tampereen yliopistossa tapahtunut laaja koulutus uudistus kattaa kaikkien 1.8.2012 alkaneiden tutkinto-ohjelmien opetussuunnitelmat ja nyt kaikki perusopiskelijat kuuluvat tiedonhankintataitojen opetuksen piiriin.

Kirjaston käyttö oli vielä 2000-luvun alkuun asti hyvin perinteistä: kirjoja lainattiin ja lehtiä luettiin yliopiston kirjaston tiloissa. E-aineistojen käyttöön on siirrytty varsin nopeasti ja Internetin ja e-aineistojen myötä asiakkaat ovat saaneet myös etäkäyttömahdollisuuden kirjaston lisensoimiin aineistoihin, joka on merkittävä etu ja muutos. Tietopalvelun merkityksen haastatellut kokivat tärkeäksi. Tietopalvelutyö vaatii jatkuvaa itsensä kehittämistä ja toimintaympäristön tarkkailua. Tulevaisuudessa tietopalveluun tulee uusia vaativia tehtäviä kuten bibliometriikka ja tutkimuksen arviointi. Tutkijapalveluiden tuotteistaminen tulee olemaan yksi keskeinen asia tulevaisuudessa. Tietopalvelu sanaa ei enää tulevaisuudessa käytetä, vaan puhutaan ohjauksesta.

Avainsanat: yliopistokirjastot, tietopalvelu, työnkuva, muutos, tulevaisuus

# Sisällysluettelo

1. JOHDANTO.....	1
2. AIKAISEMPI TUTKIMUS.....	1
2.1. Yliopistokirjaston ja yliopiston maailmat.....	5
2.2. Tietopalvelun käsitteistö ja työnkuva.....	7
3. TUTKIMUSASETELMA JA EMPIIRISEN AINEISTON KERUU.....	13
3.1. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	13
3.2. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus.....	14
3.2.1. Teemahaastattelu.....	15
3.2.2. Haastatteluaineiston analyysi.....	16
4. TUTKIMUSTULOKSET.....	17
4.1. Tietopalvelun merkitys ja nykyinen työnkuva.....	17
4.1.1. Tietopalvelun määrittely ja sisältö.....	18
4.1.2. Tietopalvelun asiakasryhmät ja tietopalvelussa esitetyt kysymykset.....	21
4.1.3. Tietopalvelutyön välineet, tietolähteet ja virtuaalinen tietopalvelu.....	24
4.1.4. Omatoimisen tiedonhaun tukeminen.....	27
4.1.5. Työtehtävien vaativuus ja työssä onnistumisen kokemukset.....	29
4.1.6. Koulutuksen riittävyys ja lisäkoulutus sekä työkokemuksen tuoma osaaminen.....	31
4.2. Tietopalvelun sisällön ja työnkuvan muutokset työuran aikana.....	32
4.2.1. Asiakasryhmien ja kysymystyyppien muutokset.....	35
4.2.2. Välineiden ja tietolähteiden muutokset.....	37
4.2.3. Omatoimisen tiedonhaun tukemisen muutokset.....	38
4.2.4. Työn vaativuuden muutokset.....	39
4.3. Tietopalvelun sisältö ja työnkuva tulevaisuudessa.....	41
4.3.1. Asiakasryhmät tulevaisuudessa.....	43
4.3.2. Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet tulevaisuudessa.....	44
4.3.3. Virtuaalisen tietopalvelun mahdollisuudet.....	46
4.3.4. Sosiaalinen media .....	47
4.3.5. Tietopalvelun kehitystarpeet.....	48
4.3.6. Kirjastoalan koulutustarpeet tulevaisuudessa.....	49
5. YHTEENVETO.....	51
LÄHTEET	
LIITE 1: Haastattelukysymykset	

## **1. JOHDANTO**

Pro gradu -tutkielmani käsittelee Tampereen yliopiston kirjaston tietopalvelutyötä, työn sisältöä ja sen merkitystä tietopalveluammattilaisten näkökulmasta. Haastattelin tutkielmani varten keväällä 2013 Tampereen yliopiston kirjaston henkilökunnasta kymmentä tietopalveluammattilaista kahdesta eri toimipisteestä.

Olin aikaisemmin pohtinut graduni aiheeksi kuinka elektroniset aineistot ovat vaikuttaneet kirjastoammattilaisten työnkuviin, mutta aiheeni muuttui ja täsmentyi käsittelemään tietopalvelutyön sisältöä ja työssä tapahtuneita muutoksia lukiessani Annamari Nikara-Nummen samankaltaista gradua tietopalvelutyöstä yleisessä kirjastossa. Yhtenä graduni ideoista onkin selvittää, näkevätkö tieteellisessä kirjastossa työskentelevät tietopalvelutyön sisällön, muutokset ja tulevaisuuden näkymät eri tavoin kuin yleisessä kirjastossa työskentelevät.

Tutkimukseni tavoitteena on tuoda uutta tietoa vähän tutkitun informaatioammatin, yliopistokirjaston tietopalveluammattilaisen työn sisällön ja työnkuvan muutoksista sekä tulevaisuuden näkymistä. Tutkielmani haastatteluosuudet on jaoteltu kolmeen eri ajalliseen ulottuvuuteen: tietopalvelun sisältö ja merkitys tällä hetkellä, tietopalvelutyössä tapahtuneet muutokset ennen etäpalveluksi muuttumistaan, sekä tietopalvelun tulevaisuuden näkymät.

Tutkielmani alussa esittelen aikaisempia tutkimuksia kirjastonhoitajuudesta ja sen muutoksista, tietoteknisen murroksen vaikutusta kirjastotyöhön sekä yliopistokirjaston ja sen henkilökunnan merkitystä osana yliopistoa. Teen myös käsitteenmäärittelyn avulla selväksi, mitä tarkoitetaan tietopalvelulla sekä tarkastelen työnkuvaa. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimusasetelmani sekä aineistonkeruun että analysointimenetelmäni. Neljännessä luvussa analysoin haastatteluni tuloksia ja lopuksi esitän yhteenvedon tutkimustuloksistani sekä vertailun Nikara-Nummen tutkielman tuloksiin.

## **2. AIKAISEMPI TUTKIMUS**

Kirjastoala ja kirjastot ovat olleet voimakkaassa muutoksessa jo useita vuosia. Yleisen kirjaston muuttuvasta tehtäväkuvasta ja roolin muutoksesta on tehty jonkin verran tutkimusta. Varsin vähäiseksi on kuitenkin jäänyt tietopalvelutyön muutosten tutkimus infor-

maatioammateissa toimivien kannalta. Kirjastonhoitajuutta ja sen muutoksia on tarkastellut mm. Vesa Suominen julkaisussaan *Pieni kirjastofilosofia* (2001). Suominen esittää filosofisia ajatuksia kirjastonhoitajuuskäsitteestä useista eri ulottuvuuksista. Informaatiotutkimuksessa on tehty hyvin paljon tutkimusta tiedonhankinnasta keskeisenä ilmiönä ja toimintana, mutta Suominen asettaa kirjaston ja kirjastonhoitajuuden keskeiseksi ilmiöksi ja toiminnaksi julkaisussaan, jossa nämä nähdään instituutioina tai institutionaalisenä käytäntönä. Suominen (2001, 17) kiteyttää pienen kirjastofilosofiansa näin:

”Hyvä kirjastonhoitaja tietää erityisen paljon kirjoista (dokumenteista) ja arvostaa niitä, samalla ehkä edistäen niiden arvostusta myös yhteisössään.”

Tietopalvelutyöhön kohdistuneet muutokset näkyvät myös muutoksena tietopalveluammattilaisten osaamisvaatimuksissa. Nina Hyvönen (2007, 30) kuvaa kuinka korkeakoulukirjastot ovat tähän asti nähneet itsensä keskeisenä resurssina omalle organisaatiolleen ja kokeneet olevansa osa tutkimuksen, opetuksen ja opiskelun elintärkeätä infrastruktuuria. Monille muille toimijoille tämä kirjaston ”itseisarvo” ei ole välttämättä itsestäänselvyys. Jarmo Saarti (2007, 22) näkee yliopistokirjastojen ehkä ainoaksi itseisarvoiseksi tehtäväksi tieteen julkisuuden varmistajana toimimisen. Saarti (2007, 22) perustelee näkemyksensä siten, että tutkimuksen tulokset näyttäytyvät julkaisuina eli dokumentteina eivätkä ne sitä ennen ole tiedeyhteisön hyväksymää totuutta vaan hyväksyminen tapahtuu julkisuudessa. Kirjasto vastaa puolestaan dokumentoidun (tieteellisen) aineiston hankinnasta, järjestämisestä ja käyttöön saattamisesta ja tällä tavoin kirjasto vastaa siis osaltaan tieteen julkisuudesta (Saarti, 2007, 22).

Tieteen tekemisen ja julkaisemisen ympäristö on muuttunut radikaalisti viime vuosina ja tämä on ollut muuttamassa myös yliopistokirjastoja ja niissä tehtävää työtä. Saartin (2007, 24) mukaan perinteinen toimeksiantoina tehtävä tietopalvelu on vähentynyt ja sen sijaan on tullut asiakkaiden opettaminen ja opastaminen kirjaston tietojärjestelmien hyödyntämiseen ja itsenäiseen käyttöön. Tämä muutos tuli ilmi myös omassa aineistosani samoin kuin Nikara-Nummen (2011) tutkielmassa, joten uskon, että kyseinen muutos koskee kaikkia kirjastosektoreita. Saartin (2007, 24) mukaan tietopalvelun hengissä säilymisen ehtona yliopistokirjastoissa näyttää olevan voimakas erikoistuminen tutkimusalojen ja ryhmien informaatioiksi. Tämä vaatii näiltä henkilöiltä hyvää tutkimuksen ja tutkimusalojen tuntemusta ja Saarti ehdottaakin tätä sopivaksi toimenkuvaksi

tohtorikoulutetuille. Onneksi myös perinteiselle tietopalvelulle jää Saartin mukaan tehtäviä, sillä tohtorikoulutettuja ei Tampereen yliopiston kirjaston henkilökunnassa ole ainakaan vielä kovin montaa.

Ari Lindström (2005) kirjoitti pro gradu -tutkielmaansa historiikin Tampereen yliopiston kirjaston 80 -vuotisesta historiasta ja sen muutoksesta muutaman kirjakaapin kirjastosta nykyiseksi tietoverkon kautta toimivaksi kirjastoksi. Lindström tarkastelee historiikissa myös kirjastotoiminnassa viime vuosikymmeninä tapahtunutta tietoteknistä murrosta ja sen vaikutusta kirjastotyöhön. Hänellä on asiakaslähtöinen näkökulma kirjaston muuttuneeseen rooliin. Se on näkynyt myös henkilökunnan työtehtävien muuttumisena. Kautta kirjaston historian henkilökunnan tehtävänä on ollut tuottaa korkeakoulun opiskelijoille, tutkijoille ja opetushenkilökunnalle laadukkaita kirjastopalveluita. Erityisesti parin viime vuosikymmenen aikana uusien teknisten innovaatioiden ja aineiston monimuotoistumisen myötä kirjastotyön luonne on muuttunut. Kirjastoautomaatio on vähentänyt lainauksesta huolehtivan henkilöstön määrää ja lainauksessa on osittain siirrytty jo itsepalveluun (Lindström 2005, 69). Samalla asiakaspalvelu ja asiakaslähtöisyys ovat nousseet kirjastotyössä merkittävimpään rooliin. Tämä näkyy kirjastossa siten, että henkilökunta ohjaa, opettaa sekä opastaa asiakkaitaan huomattavasti aikaisempaa enemmän. Lisäksi kirjastossa tehdään monesti asiakkaille näkymätöntä työtä joka työpäivä sen hyväksi, että kirjaston kokoelmat olisivat kirjaston asiakkaille mahdollisimman helposti käytettävissä. Esimerkkinä kirjaston näkymättömästä työstä Lindström mainitsee 1990-luvun alusta asti kirjastossa päivitetyn kirjaston oman Tamcat-tietokannan.

Samuli Heikkilän (2003) tutkimuksessa analysoidaan ihmisen, tietotekniikan ja työtehtävien välisiä suhteita. Heikkilä asettaa kaksi tutkimusongelmaa, jotka tarkastelevat empiirisesti yleisen kirjaston kirjastotyöntekijän suhtautumista tietotekniikkaan työvälineenä. Heikkilä yrittää ensinnäkin löytää vastauksen siihen millainen on yleisen kirjaston kirjastotyöntekijän tietotekninen arvomaailma. Toiseksi Heikkilä on pyrkinyt selvittämään millaisia hyötyjä, haittoja, mahdollisuuksia ja uhkia kirjastotyöntekijä näkee tietotekniikassa työvälineenä. Kyseessä on tietojenkäsittelyopin laitoksella tehty pro gradu -tutkielma, jossa kuitenkin korostuu humaani näkökulma ja jossa kirjaston tietoteknistymisen vaikutusta työtehtäviin ja työntekijään tarkastellaan kirjastotyöntekijän

näkökulmasta. Tutkimuksessa hyödynnettiin lomakekyselyä, joka osoitettiin jokaiselle suomalaiselle yleiselle kirjastolle ja niiden työntekijälle. Heikkilän tutkimustulokset osoittavat, että mikään ihmisen, tietotekniikan ja työtehtävien välinen suhde ei ole kontekstistaan erillään oleva, vaan siihen vaikuttavat myös toimintayksilölliset ja organisaationaaliset sekä yhteiskunnalliset tekijät.

Heikkilä (2003, 57) tarkastelee kirjastotyön mahdollisen tulevaisuudenkuvan eri vaiheita:

1. Nykyisessä tilanteessa kirjastotyöntekijän työnkuva muuttuu koko ajan yhä monipuolisemmaksi. Tietoteknisten tietojen ja taitojen hallitsemisen vaatimus työssä on kasvanut ja kasvaa edelleen. Asiakaspalvelu on työn tärkein osa. Kirjastotyöntekijän ja asiakkaan kontaktipinta on tullut nykyistä tärkeämmäksi ja läheisemmäksi. Tietotekniikka ei voi korvata kirjastossa kaikkea ”inhiimillistä” vuorovaikutusta, vaikka kehityksen suuntana onkin itsepalvelu. Kirjastotyöntekijöille on tärkeää tietotekniikan opiskelu sekä kouluttautuminen. Kirjastotyöntekijöiltä edellytetään myös laitteistopuolen eli ”rautapuolen” asiantuntemusta. (Heikkilä 2003, 57.)
2. Lähitulevaisuudessa kirjastot säilyvät Heikkilän (2003, 57) mukaan fyysisinä toimipisteinä, mutta toimivat myös verkoissa. Kirjastotyössä on yhä mukana inhiimillinen toimija, jota tietotekniikka ei kokonaan voi korvata. Kirjastotyöntekijä neuvoo, opastaa ja ohjaa niin tiedonhaussa kuin kirjaston ja tietotekniikan käytössä. Relevanttia informaatiota (tietoa) välitetään asiakkaalle, joten kirjastotyöntekijä on informaation hakija/etsijä, seuloja, analysoija ja järjestäjä. Työstä tulee lähitulevaisuudessa enemmän asiakassuuntautunutta. Toisaalta jotkut näkevät asiakaspalvelun vähenevän automaation myötä. Silti on oltava henkilökuntaa, joka auttaa kirjaston asiakasta tiedonhaussa. Teknisen osaamisen tarve kirjastoalalla lisääntyy, jolloin työntekijöiden tietotekniset taidot ovat itsestäänselvyyksiä. Kirja pysyy samanlaisena konkreettisenä teoksena pitkälle tulevaisuuteen. Lainaustoiminnan hoitaminen vähentyy ja osa tiedonhauista siirtyy asiakkaille. Tietotekniikan opiskelu ja kouluttautuminen on tärkeää. Tietopalvelussa tarvitaan aina tiedonvälittäjiä ja tulkitsijoita. Ihmisten auttaminen, tiedon-

haussa kokoelmien luonti ja evaluointi ovat kulmakiviä, jotka pysyvät muutok-  
sista huolimatta. Tietotekniikka on vain väline, ei itseisarvo. (Heikkilä 2003,  
57.)

3. Kaukaisemmassa tulevaisuudessa kirjastot ovat (Heikkilän 2003, 57) mukaan edelleen fyysisinä olemassa, mutta toimivat myös verkoissa. Konkreettisista aineistoista on mahdollisesti siirrytty kokonaan digitaalisiin aineistoihin. E-lehdet ja e-kirjat luetaan kannettavilla tietokoneilla. Perinteinen kirja säilyisi myös tulevaisuudessa, sillä kirjan tietotekninen muoto olisi maksullinen eikä kaikilla olisi välttämättä varaa uudenlaiseen digitaaliseen kirjaan. Digitaalisen kirjan hyvänä puolena olisi esimerkiksi päivitettävyys.

Tulevaisuudessa kirjaston ns. rutiinitoiminnoilta jää Heikkilän mukaan aikaa enemmän "aivotyölle". Vaikka kirjasto muuttuisikin abstraktiksi ja siirtyisikin kokonaan Internetissä ja verkoissa toimivaksi, jonkun on kuitenkin tallennettava ja analysoitava sekä kri-  
tisoitava verkkoihin (tietokantoihin) tallennettava tieto (data) (Heikkilä, 2003, 58-59.).

## **2.1. Yliopistokirjaston ja yliopiston maailmat**

Kaisa Sinikaran (2007) väitöskirjatutkimuksen kohteena oli muuttuva kirjasto vuosina 1970-2005. Sinikaran väitöskirja kohdistuu yliopistojen kirjastoihin ja kirjastonhoitajan ammattikuvaan käsitellen kysymyksiä kirjastonhoitajuudesta, arvoista ja maailmanku-  
vasta uskontotieteen näkökulmasta. Sinikara kysyy, muodostaako kirjasto arvoiltaan ja maailmankuviltaan oman maailmansa yliopistomaailman keskellä? Samoin hän pohtii tietoyhteiskuntakauden vaikutuksia maailmankuviin ja maailmankuvan eri elementteihin. Sinikara (2007, 13) kuvaa yliopistokirjastojen historiallista merkitystä, sillä yliopis-  
tot ja niiden kirjastot ovat kehittyneet rintarinnan. Kirjastot ovat olleet kautta historian yliopistonsa elimellinen osa.

Sinikara pohtii yliopistokirjastojen paikkaa ja merkitystä osana yliopistoa. Muodostaako kirjasto oman maailmansa yliopiston sisällä? Tähän kysymykseen Sinikara pyrkii vas-  
taamaan vertaamalla yliopistojen julkilausuttuja arvoja hänen kyselynsä vastanneiden kirjastoammattilaisten arvomaailmaan ja maailmankuvaan. Sinikaran tutkimus osoitti, että kirjastohenkilöstön ja yliopistomaailman arvomaailmat ovat yhteisiä luovuuden ja sivistyksen, samoin kuin tieteen ja tutkimuksen suhteen. Sinikaran johtopäätöksenä on,



että kirjastohenkilöstö muodostaa keskeisiltä perusarvoiltaan oman maailmansa yliopiston sisällä kuitenkin niin että myös tiedeyhteisön arvoja pidetään tärkeinä (Sinikara 2007, 118-152.).

Saartin (2007, 22) mukaan tieteellisen kirjaston perustehtävä tulee nähdä yliopistolaissa (2009) säädetyn yliopiston tehtävän kautta: ”Yliopistojen tehtävänä on edistää vapaata tutkimusta sekä tieteellistä ja taiteellista sivistystä, antaa tutkimukseen perustuvaa ylintä opetusta sekä kasvattaa opiskelijoita palvelemaan isänmaata ja ihmiskuntaa. Tehtäviään hoitaessaan yliopistojen tulee edistää elinikäistä oppimista, toimia vuorovaikutuksessa muun yhteiskunnan kanssa sekä edistää tutkimustulosten ja taiteellisen toiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta.” Yliopistoille asetetut vaatimukset koskevat Saartin näkemyksen mukaan siten yliopistokirjastoja ja niissä toimivia asiantuntijatyötä tekeviä henkilöitä.

Tampereen yliopiston johtosääntö (2011) määrittelee erillisyyksiköidensä kuten kirjaston perustehtävän varsin selkeästi. Sen 5 §:n mukaan kirjaston tehtävänä on tarjota kirjasto-, tieto- ja julkaisupalveluja sekä tiedonhankintataitojen opetusta ensisijaisesti Tampereen yliopistossa tehtävää tutkimusta, opetusta ja opiskelua varten. Tampereen yliopiston kirjaston vuosikertomuksessa (2012, 9) tulee ilmi kuinka tärkeää on, että kirjaston tarjoamia palveluita kehitetään siten, että ne parhaalla mahdollisella tavalla tukevat yliopistoa ja sen strategian toteuttamista. Haastatteluissa kävi ilmi, että kirjastolla oli vuonna 2012 tehtävänä laajentaa tiedonhankintataitojen opetusta kaikissa uusissa tutkinto-ohjelmissa. Tiedonhankintataitojen opetuksen järjestämisessä, jossa osa haastatelluistakin oli mukana, tehtiin laajaa yhteistyötä tieteenalayksiköiden kanssa.

Eri lähteistä, joita olen käyttänyt tutkielmani teossa, on siis ilmennyt, että kirjaston toimintaan ja tehtäviin vaikuttavat myös organisatoriset sekä yhteiskunnalliset ja jopa globaalit tekijät. Tämä voi tarkoittaa yleisten kirjastojen kontekstissa paikallisia asukkaita ja alueyhteisöä, tieteellisten kirjastojen tapauksessa opiskelijoita ja yliopistoa sekä laajemmassa mittakaavassa instituutioiden muodonmuutosta sekä teknologista kehitystä. Näiden ulkoisten tekijöiden osuuden tutkimisen olen jättänyt tutkimukseni ulkopuolelle jatkotutkimusaiheeksi (Tyckoson, 2001, 184 ; Saarti 2007, 22 ; Anttiroiko & Savolainen 2001, 52.).

## 2.2. Tietopalvelun käsitteistö ja työnkuva

Tietopalvelulla ja muissa informaatioalan käsitteissä on kirjavuutta ja käsitteillä on useita erilaisia määritelmiä. TEPA termipankin sanaston mukaisesti tietopalvelun käsitteen voi rakentaa tietohuollon pohjalle. *Tietohuolto* on organisoitua toimintaa, jolla yhteisö huolehtii tarvitsemansa tiedon tuotannosta, hankinnasta, tallennuksesta ja käyttöön saattamisesta. Tietohuollon tärkeä osa on *tietopalvelu*, joka hankkii ja välittää tietoa sen tarvitsijoille sekä avustaa tiedonlähteiden käytössä. Kotimaisessa kirjastoalan kirjallisuudessa on Parviaisen (1988) mukaan käytetty ainakin termejä *neuvontatyö*, jonka arvellaan saaneen alkunsa sanasta hakuteos (*works of reference*), *informaatiopalvelu*, *neuvontapalvelu*, *tiedonhakupalvelu*, *aineistopalvelu* ja tietopalvelu. Englannin kieli tuntee käsitteestä myös useita variaatioita kuten termit *information service* ja *information work*. Ilmausta *reference service* on käytetty myös merkityksessä käsikirjastotyö, mutta termin merkitys on muuttunut kehityksen myötä ja yleensä sillä tarkoitetaan nykyisin tietopalvelua kuten esimerkiksi Smith (2010) artikkelissaan. (Haarala 1988, 16, 26 ; Parviainen 1988, 49- 52.)

Teknologinen kehitys on vaikuttanut paitsi kirjastojen tiedonlähteiden muotoon, myös siihen, missä kirjastot tarjoavat tietopalvelua. Kirjastot ja niiden tietoresurssit ovat osittain siirtyneet Internetin virtuaalimaailmaan. Tämän seurauksena kirjaston asiakkaat voivat käyttää kirjaston aineistoja myös fyysisen kirjaston ulkopuolelta. Pyrkimyksenä on tarjota asiakkaille pääsy kirjastoon tietokoneiden välityksellä ja teknologia mahdollistaakin jo nyt käyttäjien yhteydenotot kirjastoon milloin ja mistä tahansa. *Virtuaalinen tietopalvelu* voidaan määrittää RUSAn (2010) mukaan seuraavasti:

1. Virtuaalinen tietopalvelu on tietopalvelua, joka aloitetaan sähköisesti tietokoneita tai muuta teknologiaa apuna käyttäen kommunikoiden tietopalveluhenkilökunnan kanssa olematta fyysisesti läsnä. Viestintäkanavina virtuaalisessa tietopalvelussa käytetään chat-palveluita, videoneuvottelupalveluita, VoIP-puheluita, sähköpostia ja muita pikaviestimiä.
2. Vaikka online-lähteitä usein hyödynnetään virtuaalisessa tietopalvelussa, elektronisten lähteiden käyttäminen vastauksia etsittäessä ei ole itsessään virtuaalista tietopalvelua.

3. Virtuaalisia tietopalvelukyselyitä seuraa joskus esimerkiksi puhelimitse tai henkilökohtaiset vuorovaikutustilanteet, mutta myöskään näitä viestintätapoja ei pidetä virtuaalisina.

Työnkuvan muutoksia yleisen kirjaston tietopalvelussa on luonnehtinut Annamari Nikara-Nummi (2011) tutkielmassaan, joka pohjautuu kahdeksan kirjastonhoitajan haastatteluun Jyväskylän kaupunginkirjastossa. Tutkimus osoitti, että tietopalvelutyö koettiin yleisessä kirjastossa hyvin laajana käsitteenä ja sen merkitys oleelliseksi osaksi kirjaston perustehtäviä. Yleisen kirjaston tietopalveluammattilaiset mielsivät tietopalvelutyöksi koko kirjastonhoitajan työnkuvan kokoelmatyöstä asiakaspalveluun saakka. Tietopalvelutyöhön sisältyviä työtehtäviä olivat mm. asiakaspalvelu, kirjastonkäytön opetuksen suunnittelu ja toteutus, kokoelmanhoito- ja luettelointityö. Tietopalvelutyön tärkeimmiksi määrittäjiksi koettiin kahdenvälinen asiakaskohtaaminen ja asiakkaan tiedontarve. (Nikara-Nummi 2011, 56.)

Nikara-Nummen mukaan yleisen kirjaston tietopalvelun asiakasryhmissä oli tapahtunut muutoksia. Ikääntyneet ja maahanmuuttajat olivat lisääntyneet ja nuoret asiakkaat vähentyneet. Tietopalvelukysymysten määrän ja vaativuuden osalta oli tapahtunut myös muutoksia. Kysymysten määrä oli vähentynyt ja vaativuus oli muuttunut siten, että molemmat ääripäät vaikeista helppoihin korostuivat, mutta keskivaikeat kysymykset olivat vähentyneet. Syinä tietopalvelukysymysten vaativuuden muutoksiin pidettiin Googlen kaltaisten hakukoneiden helppoa käytettävyyttä ja asiakkaiden omatoimisen tiedonhaun kehittymistä.

Tietopalvelun välineet olivat muuttuneet merkittävästi erityisesti atk-laitteiden tulon myötä yleisessä kirjastossa. Sähköiset tietokannat ovat syrjäyttäneet paperisen kortistolaatikon. Tietopalvelutyö on muuttunut yhä teknisemmäksi ja aineiston sisällönhallinta ja oman muistin varassa toimiminen ovat vähentyneet. Muutosten nähtiin helpottavan työn tekemistä silloin, kun ammattilaisilla oli aikaa tutustua muutoksiin. Työn vaativuutta lisäsivät työvälineiden ja tietolähteiden muutokset sekä julkaisumäärän lisääntyminen. Virtuaalisen tietopalvelun lisääntyminen on merkittävä muutos tietopalvelutyössä ja sen uskottiin tulevaisuudessa entisestään korostuvan. Tietopalvelua voidaan antaa virtuaalisesti yhä joustavammin asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan ei

tarvitse välttämättä tulla kirjastoon saadakseen haluamansa tiedon. Toisaalta painetun aineiston asema on vielä merkittävä, sillä e-aineistot eivät ole vielä yleistyneet yleisissä kirjastoissa (Nikara-Nummi 2011, 56.).

Yleisen kirjaston tietopalveluammattilaiset kokivat Nikara-Nummen (2011) mukaan työkokemuksen tuovan osaamista ja varmuutta tietopalvelutyöhön. Kokemuksella oli tärkeä merkitys myös uusien tietokantojen omaksumisessa. Yliopistollisen koulutuksen nähtiin antavan perustiedot tietopalvelutyöhön. Koulutukselta kaivattiin työelämälähtöisyyttä ja taitoja asiakaspalveluun ja koulutusten suunnitteluun ja järjestämiseen.

Tietopalvelutyön yleisessä kirjastossa uskottiin muuttuvan lähitulevaisuudessa. Suurin osa Nikara-Nummen (2011, 57) haastatelluista näki tietopalvelutyön siirtyvän tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon. Fyysisen kirjastonkin uskottiin tulevaisuudessa muuttavan malliaan siten, että tietopalvelutyöntekijät jalkautuvat yhä enemmän asiakkaiden pariin. Tietopalvelusta haluttiin helpommin lähestyttävä, asiakaslähtöinen konsepti. Tietopalveluammattilaisten työnkuvan uskottiin tulevaisuudessa muuttuvan yleisessäkin kirjastossa aikaisempaa pirstaleisemmaksi, sillä uusia toimintamalleja tulee työnkuvaan jatkuvasti ja tietopalvelua tehdään useilla areenoilla. Asiakasryhmien uskottiin tulevaisuudessa jonkin verran muuttuvan. Eläkeläisten uskottiin lisääntyvän kirjaston käyttäjinä, mutta heidän ajateltiin käyttävän tietopalvelua entistä vähemmän aikaisempaa parempien tiedonhankintataitojensa vuoksi. Avoimen käyttäjäkoulutuksen suosion uskottiin tulevaisuudessa vähenevän, ellei sen sisältöjä kehitetä.

Tietopalvelussa esitettävien kysymysten uskottiin muuttuvan yhä laajemmiksi ja vaativan yhä parempia tiedonhakutaitoja. Käytettävien välineiden uskottiin muuttuvan ja tietokantojen määrän lisääntyvän. Yhteistietokannoista huolimatta Nikara-Nummen (2011, 57) haastatellut uskoivat tiedon olevan tulevaisuudessa yhä pirstaleisempaa ja aineistoa olevan saatavissa monista erilaisista lähteistä. Kirjaston valtiksi kilpailussa tiedonvälittämisestä nähtiin maksuttomuuden lisäksi ammattitaitoinen tiedon arviointi ja valikointi. Kirjaston tietopalvelun toivottiin tulevaisuudessa korostavan asiantuntijuuttaan ja ammattitaitoista osaamistaan. Kirjaston uskottiin tulevaisuudessa keskittyvän yhä enemmän asiakkaiden tiedonhallintataitojen tukemiseen ja kaunokirjallisuuden sisältöjen avaamiseen. Tietopalveluiden mainostaminen nähtiin mahdollisuutena kehittää kirjastopalveluita ja tehdä niitä tunnetuiksi. Myös sosiaalisen median mahdollisuudet nähtiin

sen roolissa toimia tiedotuskanavana. Sosiaalisessa mediassa toimiessa kirjaston ajateltiin luovan uudenlaista, modernia imagoa. Kirjaston tulevaisuudessa nähtiin erinäisiä kehitystarpeita. Kirjaston rooli vapaa-ajanviettopaikkana on murroksessa, sillä on nykyään enemmän kilpailijoita kuin aiemmin. Oleellista olisi tehdä kirjastosta paikka jossa erilaiset kirjastonkäyttötavat voisivat kohdata.

Linda C. Smith (2010) antaa artikkelissaan yleiskuvan kirjaston tietopalvelun sisällön muutoksista ja teknologian vaikutuksesta tiedonlähteisiin ja palveluihin. Hän luo katsauksen tietopalvelun historiaan, tyypeihin ja laajuuteen sekä pohtii tietopalvelun tulevaisuuden näkymiä. Tietoteknologisen kehityksen trendit vaikuttavat siihen, missä määrin kirjastonhoitajaa tarvitaan välikätenä käyttäjän ja digitaalisessa muodossa olevien tiedonlähteiden välillä. Digitaalisiin tietokantoihin oli aluksi pääsy televerkkojen kautta 1970-luvun alussa. Tällöin kirjastonhoitajat etsivät lähteitä tietokannoista käyttäjien puolesta, koska hakujen tekeminen vaati asiantuntemusta ja tehokkuuteen kannusti myös tietokantojen käytön maksullisuus. Kun tietokannat muuttuivat CD-ROM-muotoiksi ja tietokonetyöasemia sijoitettiin kirjastoihin, alkoi aikakausi, jolloin tiedontarvit-sija itse pääsi tekemään tiedonhakuja.

World Wide Webin aikakaudella omatoiminen tiedonhaku on helpottunut entisestään. Tässä tietorikkaassa maailmassa, tietoa voidaan tavoitella missä ja milloin tahansa. Nyt käyttäjillä on vaihtoehtoja, jotka ovat helpompia kuin tulla fyysisesti kirjastoon kysymään neuvoja kirjastonhoitajalta. Tämän seurauksena kirjastojen on löydettävä tapoja vastata nykyajan käyttäjien arvoihin ja odotuksiin välittömyydestä, vuorovaikutteisuu-desta, personoinnista ja liikkuvuudesta. Vaikka nykyisin välittäjän roolissa oleva kirjastonhoitaja voi olla mukana tekemässä joitakin hakuja käyttäjän puolesta, työtehtävissä korostuneen tulevaisuudessa asiakkaiden ohjaus valitsemaan ja käyttämään kriittisesti käytettävissä olevia lähteitä, sekä painettuja että digitaalisia. Kirjastonhoitajien tulee parantaa käyttäjien tietoisuutta siitä, että tiedonlähteet, jotka ovat vapaasti saatavilla Internetin hakukoneilla, ovat vain osa siitä, mistä voisi olla hyötyä heidän tiedontarpeensa tyydyttämisessä (Smith 2010, 4486). Kirjaston painetut kokoelmat sisältävät vielä pitkään tietoa, jota ei ole vielä digitaalisessa muodossa ja kirjastot asettavat käyttöön tietokantoja, koska ne tarjoavat tietoa, jota ei ole saatavilla muualla.

Smithin (2010, 4487) esittämistä yleisimmistä tietopalvelun tehtävätyypeistä yliopiston kirjaston tietopalvelu sisältää mielestäni neuvonnan, *ready reference*, jolla Smith kuvaa yksinkertaisia kyselyitä tietopalvelupisteessä, tutkimuksen konsultoinnin ja ohjauksen. Koska käyttäjät voivat etsiä yksinkertaisiin kysymyksiin vastauksen omatoimisesti verkosta Googlen tapaisten hakukoneiden avulla, kysymystyypit, joita kirjastonhoitajalle esitetään, ovat monimutkaisempia kuin aikaisemmin (Smith, 2010, 4485-4486). Kun valmiiden tiedonhakujen tekeminen on vähentynyt, niin tutkimuksen konsultointi on vastaavasti lisääntynyt tietopalvelutehtävissä.

Smithin (2010, 4487) mukaan opetus ja ohjaus (*instruction*) voidaan toteuttaa kahdella tavalla: suorasti tai epäsuorasti. Suoralle ohjaukselle on ominaista, että kirjastonhoitaja kommunikoi suoraan käyttäjän kanssa. Tämä voi toteutua kasvatusten tapahtuvassa ohjaustilanteessa, jossa he toimivat yhdessä etsien tietoa esimerkiksi yliopiston kirjaston ”Tilaa informaattikko” -tyyppisessä palvelussa tai se voi tapahtua ryhmässä luokka- tai työpajaympäristössä. Epäsuora ohjaus edellyttää käyttäjien tarpeiden ennakointia ja sisältää neuvontatyökalujen kehittämistä. Epäsuoraa ohjausta on esimerkiksi oppaiden ja ohjeiden laatiminen kuvaamalla esimerkiksi tiettyjen tietokantojen tai lähteiden käyttöä. Nykyisin yhä enemmän panostetaan kirjaston käyttäjien etäpalveluun. Tällöin kirjastonhoitajilta odotetaan, että he ovat tavoitettavissa esimerkiksi sosiaalisen median välityksellä. Vaihtoehtoisessa virtuaalisessa tietopalvelussa käytetään saatavilla olevia tekniikoita, kuten sähköpostia, pikaviestejä tai Web-pohjaisia lomakkeita, joilla käyttäjät voivat etäpalveluna esittää kysymyksiä ja saada vastaukset kirjastonhoitajilta.

Tietopalvelu aloitetaan yleensä kartoittamalla asiakkaan tiedon tarve haastattelemalla asiakasta. Tietopalveluhaastattelun tarkoituksena on saada käyttäjältä riittävästi tietoa hänen tiedontarpeestaan, jotta kirjastonhoitaja pystyy aloittamaan tiedonhaun. Jotkut aiheet ovat yksinkertaisia, toiset taas saattavat vaatia paljonkin neuvotteluja ennen kuin tietopalveluammattilainen saa oikean käsityksen tiedonhakuaiheesta. Asiakasta haastattellessa voi saada tietoa siitä, mitä käyttäjä haluaa tietää, miten käyttäjä aikoo käyttää tietoa, miten yksityiskohtaista tietoa asiakas tarvitsee, missä muodossa hän tiedon haluaa ja tuleeko tieto saada johonkin määräaikaan mennessä.

Tietopalveluhaastattelua on tutkittu laajasti. Tutkimukset ovat osoittaneet, että haastattelun ja kommunikaation laatu asiakkaan kanssa on tärkeä osa onnistunutta lopputulosta.

Näiden pohjalta on kehitetty ohjeita asiakkaan ja kirjastonhoitajan väliseen kommunikointiin tavoitteena parantaa viestinnän tehokkuutta. RUSAn (2004, 15-17) antamissa ohjeissa tietopalveluhaastattelun parhaat käytännöt muodostuvat seuraavista viidestä osa-alueesta: asiakaspalvelijan helppo lähestyttävyys, kiinnostus aihetta ja asiakasta kohtaan, asiakkaan kuunteleminen ja lisätietojen kysely, tiedonhaku ja hakuprosessin jälkeinen seuranta. Ohjeet on päivitetty kattamaan niin kasvotusten tapahtuva kohtaaminen kuin kaukokohtaamiset, esimerkiksi puhelimitse, sähköpostitse tai pikaviestimiä käytettäessä, missä perinteisiä visuaalisia ja sanallisia vihjeitä ei ole. Koska haastattelu on prosessi, jossa vaiheet toistuvat ja jossa palataan tarvittaessa alkuun, pelkät ohjeistot eivät anna täydellistä kuvaa. Haastatteluprosessissa pyritään:

1. Saamaan selville käyttäjän kysymys hänen omin sanoin esittämään.
2. Saamaan tietopalveluammattilaisen vaatimat riittävät taustatiedot selville, jotka ovat välttämättömiä haun tehokkaaseen tekemiseen ja hakulausekkeiden muotoiluun.
3. Varmistettava, että kirjastonhoitaja ja käyttäjä jakavat saman ymmärryksen tiedontarpeesta (Smith 2010, 4488.).

Smithin (2010, 4488) mukaan kyseisten asioiden selville saamiseen on useita lähestymistapoja, jotka soveltavat sopivasti avoimia ja suljettuja kysymyksiä. On tärkeää, ettei tiedonhakua aloiteta liian aikaisin haastattelutilanteessa. Hakuprosessin aikana kirjastonhoitaja voi edelleen kysyä tarkentavia kysymyksiä ja jalostaa hakustrategiaa niitä vastaavaksi. Tiedonhakuprosessin lopuksi on tärkeää mainita lähteet ja varmistaa, että vastaukset vastaavat laajuudeltaan ja tasoltaan käyttäjän kysymykseen ja että tiedon määrä vastaa haluttua. Haastattelun lopussa pitäisi aina antaa käyttäjälle mahdollisuus pyytää jälkeenkäinkin apua tarvittaessa. Yhä useammin haastattelut tehdään virtuaalisesti. Virtuaalisesti tapahtuvassa palvelussa voidaan erottaa kaksi erilaista toimintatapaa - asynkroninen ja synkroninen, jotka eroavat toisistaan merkittävästi vuorovaikutteisyyden suhteen. Asynkroniset palvelut perustuvat sähköpostiin tai Web-pohjaisiin lomakkeisiin ja vuorovaikutus tapahtuu eri aikaisesti. Synkroninen kommunikaatio antaa tunteen reaaliaikaisesta vuorovaikutuksesta ja vaikutusmahdollisuuksista.

Piia Viinamäen (2004) pro gradu -tutkielmassa selvitettiin kuinka kirjastoalan asiantuntijat ja ammattilaiset puhuvat ammatistaan. Hän tulkitsi minkälaisia kirjastonhoitajien roolit ja tietopalveluun liittyvät palvelun sisällöt, joiden avulla työhön liittyviä merkityksellöittövuukuksia kuvataan, ovat. Tutkimusaineistona hänellä oli Kirjastolehden etupäässä yleisten kirjastojen tietopalvelua käsitteleviä artikkeleita vuosilta 1999-2003. Metodise-  
na menetelmänä hän käytti diskurssianalyysia, joka tarjosi mahdollisuuden tutkia kielen avulla kirjastotyöhön liittyviä merkityksiä.

Kirjastonhoitajien rooleista, järjestäjä, paikallistaja, identifioija ja tiedonhankinnan tuki-  
ja olivat yhteydessä tietopalvelun tulkintarepertuaareihin. Niissä tietopalvelu jäsennet-  
tiin kirjallisuutena, tietotekniikan hyödyntämisenä, tuotteistamisena eli maksullistamisena ja opetuksena. Tietopalvelun kaikkiin tulkintarepertuaareihin liittyi taustaoletuksena kokoelman järjestäminen ja tarjoaminen niin, että asiakas saa oikeaa tietoa. Neuvojan rooli liittyi kaikkiin tulkintarepertuaareihin, erityisesti tietopalveluun opetuksena. Kaikissa repertuaareissa oli päällekkäisyyksiä. Viinamäki arveli, että tule-  
vaisuudessa kirjastonhoitajien roolit voivat muuttua enemmän henkilökohtaisen tukijan roolia kohti, jolloin korostuu palvelun yksilöllisyys (Viinamäki 2004, 63-65.).

### **3. TUTKIMUSASETELMA JA EMPIIRISEN AINEISTON KERUU**

#### **3.1. Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset**

Luvussa 2 tarkastellut tutkimukset antoivat ideoita tutkimusongelmien jäsentämiseen. Erityisen tärkeä oli Nikara-Nummen (2011) tutkimus tietopalvelun työnkuvista yleisissä kirjastoissa. Tutkimusongelmat muotoiltiin samalla tavalla kuin hänen työssään, koska tämä tarjosi mahdollisuuksia tulosten vertailuun.

Tutkielmani tarkoituksena on selvittää yliopistokirjaston tietopalvelutyön sisältöä, työs-  
sä tapahtuneita muutoksia sekä tulevaisuuden näkymiä tietopalveluammattilaisten näkö-  
kulmasta. Selvitän kuinka tietopalveluammattilaiset kokevat työssään tapahtuneet muutokset, oman osaamisen, työn vaativuuden ja työssä onnistumisen.

Tutkielmassa haen vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- a) Miten yliopistokirjaston tietopalvelutehtävissä toimivat jäsentävät tietopalvelun keskeisen sisällön (työnkuvan sisältö, tehtävät, asiakkaat ja välineet)?



- b) Millaisia muutoksia tietopalvelutyön työnkuvassa ja koetussa merkityksessä on heidän mukaansa tapahtunut työvuosien aikana?
- c) Millaisena nähdään tietopalvelun tulevaisuus lähivuosina?

Tutkimukseni tavoitteena on tuoda uutta tietoa vähän tutkitun informaatioammatin, yliopistokirjaston tietopalveluammattilaisen työn sisällön ja työnkuvan muutoksista sekä tulevaisuuden näkymistä.

### **3.2. Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteutus**

Haastattelut tehtiin Tampereen yliopiston kirjastossa helmi-maaliskuussa 2013. Haastatelin tutkielmaani varten kymmentä tietopalveluammattilaista (8 informaattikkoa, 1 tietoasiantuntija, 1 palvelupäällikkö), joiden tietopalvelutyökokemus vaihteli yhdestä vuodesta kymmeneen vuosiin. Haastatellut työskentelivät pääkirjastossa ja terveystieteiden osastokirjastossa, josta käytän lyhennettä Tertio. Aineiston kokosin hyödyntämällä teemahaastattelua. Lähetin haastateltavilleni etukäteen haastattelukysymykset, jotka oli jaoteltu kolmeen teemaan:

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

Kartoitin aluksi haastatteluissani, millaisia työtehtäviä ja sisältöjä tietopalvelutyöhön kuuluu. Haastateltavat kertoivat konkreettisista työtehtävistään sekä siitä, miten he kokevat oman työnsä merkityksen. Toisen teeman kysymykset käsittelivät tietopalvelutyössä tapahtuneita muutoksia verrattuna aikaisempiin vuosiin, jolloin esimerkiksi e-aineistoja ei ollut käytössä eivätkä eri toiminnot olleet vielä siirtyneet verkkoon. Tästä näkökulmasta kartoitin kysymyksillä työnkuvan sisältöä, esimerkiksi työtehtävien, asiakaskunnan ja välineiden muutoksia. Kolmannen teeman kysymykset käsittelivät tietopalveluammattilaisten näkemyksiä työtehtävien ja merkitysten muutoksista lähivuosina: miten tietopalvelutyö tulee muuttumaan vai pysykö se entisenlaisena?

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

### **3.2.1. Teemahaastattelu**

Teemahaastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jossa haastateltava on suorassa vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska se sijoittuu lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun väliin. Teemahaastattelussa kysymysten muoto on kaikille sama ja haastateltavat vastaavat kysymyksiin omin sanoin. Haastattelija voi myös vaihdella kysymysten sanamuotoja ja painottaa niitä eri lailla. Tämä tarjoaa mahdollisuuden suunnata haastattelun kulkua ja löytää myös piilossa olevia motiiveja. Kielellisen vuorovaikutuksen lisäksi vuorovaikutuksessa eleet ja ilmeet auttavat vastausten tulkitsemisessä. Nimensä mukaisesti haastattelu etenee vain keskeisten teemojen varassa (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001, 34.).

Haastattelulla tutkimusmuotona on useita etuja. Se antaa haastateltaville mahdollisuuden ottaa esille itseään kiinnostavia asioita. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 35) esittävätkin, että ihminen on tutkimuksessa merkityksiä luova ja aktiivinen osapuoli. Haastateltavat voivat syventää saatavia tietoja ja esittää perusteluja mielipiteilleen. Myös tilanteissa, joissa tutkija ei tiedä tarkalleen vastausten suuntia, teemahaastattelu auttaa tuottamaan monitahoisia ja moniin suuntiin viittaavia vastauksia.

Teemahaastattelun käänköpuolia ovat sen vaatima haastattelukokemus sekä sen vaatima aika, joka lisää kustannuksia. Tulokseksi saadaan myös paljon itse tutkittavan aiheen suhteen epärelevanttia aineistoa. Myös haastateltavien taipumus antaa sosiaalisesti suostavia vastauksia heikentää menetelmän luotettavuutta.

Eri tutkimushaastattelulajit eroavat varsin paljon toisistaan sen suhteen, miten kiinteitä kysymykset ovat ja miten paljon haastattelija vaikuttaa tilanteen kulkuun. Hirsjärvi ja Hurme (2001, 44) sijoittavat teemahaastattelun lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Näistä lomakehaastattelussa haastateltavalle esitetään

etukäteen mietityn lomakkeen mukaan kysymyksiä ja väitteitä, joiden oletetaan sisältävän saman merkityksen kaikille. Vaikeutena saattaa tosin olla kysymysten täsmällinen muotoilu.

Toinen ääripää on strukturoimaton haastattelu, jota kutsutaan myös avoimeksi haastatteluksi. Tässä haastattelumuodossa käytetään avoimia kysymyksiä ja haastattelutilanne muistuttaakin normaalia keskustelua. Haastattelu kuitenkin eroaa keskeisesti keskustelusta, sillä haastattelun tarkoituksena on kerätä tietoa ennalta määrätystä aihealueesta etukäteissuunnitelman mukaisesti (Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001, 45.).

### **3.2.2. Haastatteluaineiston analyysi**

Tutkielmani haastatteluaineiston analyysimenetelmänä on laadullinen sisällönanalyysi. Tutkittaessa ihmisten käsityksiä ja kokemuksia erilaisista asioista yleisimmin käytetty tutkimusmenetelmän muoto on kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusote sopii parhaiten teemahaastattelulla kerättyyn tutkimusaineistoon. Haastattelujen kestot vaihtelivat 57 minuutista kahteen tuntiin kymmeneen minuuttiin ja litteroitavaa aineistoa muodostui yhteensä lähes 16 tuntia. Litteroin haastattelut lähes sanasta sanaan editoiden ja sen pituudeksi muodostui 87 tekstiliuskaa, yhteensä 36871 sanaa. Luin tämän jälkeen litteroidun tekstin muutamaan kertaan saadakseni yleiskuvan haastateltujen antamista vastauksista. Aloin tämän jälkeen vertailla vastauksia yhtäläisyyksien ja eroavuuksien löytämiseksi: Analyysi perustuu näiden yhtäläisyyksien ja eroavuuksien tarkasteluun. Tulosten raportoinnissa käytetään haastatteluista poimittuja esimerkkejä, jotka havainnollistavat näkemyksiä tietopalvelutyön luonteesta ja tähän työhön kohdistuvista muutoksista. Aineistoa litteroidessa numeroin haastateltavat järjestysnumeroin ja samat tunnistenumerot ovat tutkielmassani mukana sitaattien yhteydessä: H1, H2 jne.

Tutkielmani rakenne on samanlainen Annamari Nikara-Nummen (2011) tutkielman ”Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa” kanssa ja myös haastattelurunko (liite 1) on lähes yhteneväinen hänen tutkielmansa kanssa.

## 4. TUTKIMUSTULOKSET

Kaikki haastatellut olivat suorittaneet ylemmän korkeakoulututkinnon. Yksi haastateltu oli suorittanut myös lisensiaatin tutkinnon. Haastatelluista kuudella oli pääaineena informaatiotutkimus (aikaisemmin tunnettu nimellä kirjastotiede ja informatiikka). Muita pääaineita olivat pohjoismainen filologia, yleinen kirjallisuustiede ja germaaninen filologia. Sivuaaineita informaatiotutkimuksen lisäksi olivat englantilainen filologia, tiedotusoppi, suomen historia, kotimainen kirjallisuus, englannin kääntäminen ja tulkkaus. Haastateltujen työkokemuksen pituus tietopalvelutehtävissä vaihteli vuodesta yli 30 vuoteen. Kaksi haastatelluista on tehnyt tietopalvelutyötä koko työuransa ajan ja suuri osa oli aloittanut harjoittelijana tai tuntityöläisenä työnsä Tampereen yliopiston kirjastossa. Haastatelluilla oli työkokemusta mm. yleisistä kirjastoista, ammattikorkeakoulu-kirjastoista, opetusministeriöstä, lääketehasta, yritysmaailmasta ja informaatiotutkimuksen laitokselta ennen nykyistä tehtäväänsä Tampereen yliopiston kirjastossa.

Yliopistokirjaston tietopalveluammattilaisten työtehtävät ovat hyvin monipuolisia. Kaikki osallistuvat asiakaspalvelutehtäviin joko fyysisessä asiakaspalvelupisteessä tai verkossa vastaten ”Kysy kirjastonhoitajalta”- tai ”Tilaa informaattikko” -palveluiden kautta tuleviin asiakkaiden kysymyksiin ja opastaen eri käyttäjäryhmiä. Tiedonhankintataitojen opetus kuuluu myös yhteisiin tehtäviin, mutta haastateltujen vastualueet ja erityistehtävät poikkeavat toisistaan paljon. Päätehtävinä tai erityistehtävinä olivat muun muassa tutkijapalveluiden kehittäminen, henkilöstöhallinto, tiedonseuranta, tekninen neuvonta, yhteyshenkilötoiminta, Nordicom- ja SoleCRIS-tietokantatallennus, tieteellisen lehden toimitus ja rinnakkaistallentaminen.

### 4.1. Tietopalvelun merkitys ja nykyinen työnkuva

Tietopalvelutyö näkyy ulospäin vahvasti opetuksen kautta, joten se on nostettu hyvin keskeiseksi kirjaston toiminnassa. Kaikki tehtävät ovat omalla tavallaan mielekkäitä. Kirjaston toiminta on kokonaisuus, joten ei voida sanoa, että jokin tehtävä olisi muita tärkeämpi. Tehtävät ovat erityyppisiä ja ne palvelevat eri tarkoituksia. Tampereen yliopiston kirjastossa tietopalvelu on yksi osa kirjaston palveluita, mutta palvelun sisältö on muuttunut, sillä enää ei ole esimerkiksi tietopalveluosastoa, vaan se on yhdistynyt

lainausosaston kanssa palveluosastoksi. Tietopalveluneuvojan työn merkityksen pääkirjaston palvelupisteessä koetaan vähentyneen. Haastatellut kertoivat kuinka kirjastossa pohditaan parhaillaan, onko kirjastolla resursseja pitää useampaa päivystyspistettä pääkirjastossa, koska asiakkaiden tarpeet eivät ole nykyään enää niin kahtiajakoisia, että tarvittaisiin erikseen lainaus- ja tietopalvelua. Nykyään pystytään hoitamaan paljon asioita verkon kautta. Asiakkailta on mahdollisuus itsepalveluun ja kirjastossa on resurssoitu myös ”Tilaa informaattikko” -palvelutuotteeseen, joka pohjautuu kahdenkeskiseen ohjaukseen.

Tampereen yliopiston pääkirjastossa on ollut kahtiajako siten, että kolmannen kerroksen tietopalvelussa päivystävät ovat olleet ammattinimikkeeltään kirjastonhoitajia tai informaattikoita ja alakerran lainaustoimistossa ovat päivystäneet kirjastoamanuenssit ja kirjastosihteerit. Tietopalvelussa tehdään kirjaston asiantuntijuuden kannalta todella tärkeää työtä ja ydinosasta on juuri ohjaus, mutta koulutustaustasta riippumatta kaikkien pitäisi pystyä nykypäivänä opastamaan asiakkaita esimerkiksi käytettävyyssasioissa samalla lailla. Asiakaspalvelutyö pääkirjastossa on siis ollut hyvin kaksijakoinen tähän asti, mutta huhtikuun alusta 2013 alkaen toteutettiin kokeilu, jossa lainaustoimisto ja tietopalvelu palvelevat samassa kerroksessa myös käytännön syistä. Kokeilu vaikuttaa siihen kuinka asiakaspalvelupäivystykset toteutetaan kirjastossa lähitulevaisuudessa. Mahdollisesti koko kolmannen kerroksen tietopalvelupiste lakkautetaan ja kaikki informaattikot päivystäisivät lainaustoimistossa, jolloin tietopalvelu ja lainaus yhdistyisivät. Kokeilun vuoksi koko pääkirjaston asiakaspalvelussa toimivan henkilökunnan työtehtävät ovat muuttumassa. Informaattikot sekä kirjastonhoitajat joutuvat opettelemaan lainauskäytäntöjä ja kirjastoamanuenssit sekä kirjastosihteerit tietopalvelutehtäviä.

#### **4.1.1. Tietopalvelun määrittely ja sisältö**

Tietopalvelun määrittelemisen osoittautui vaikeaksi tehtäväksi. Määrittelyn vaikeus kuvastui jo heti haastattelujen alussa kysyessäni haastateltavien työkokemuksen määrästä tietopalvelussa. Yksi haastatelluista määritteli tietopalvelukysymyksen näin:

H1: ”se ettei ole tietty kirja tai tietty lehti tai tietyn tietokoneohjelman käyttö mitä kysytään, vaan asiakkaalla on mielessään tietty aihe tai kysymys, mihin hän haluaa vastauksia.”

Erillistä tietopalvelupistettä ei ole Tertiossa eikä *Humanikassa* (Humanistis-kasvatustieteellinen osastokirjasto), joten niiden asiakaspalvelussa vastataan kaikkiin kysymyksiin, eikä tietopalvelua ole tällä tavoin eriytetty. Eniten tietopalvelun määrittelyssä mietitytti, missä määrin kirjaston tarjoama opetus liittyy tietopalveluun. Kuuluuko tiedonhankintataitojen opetus tietopalveluun vai ei? Tässä vaiheessa ilmeni, että käsite tietopalvelu on aikansa elänyt. Ennen tietopalvelulla käsitettiin, tiedonhakujen teettämistä. Tiedonhakujen tekeminen vähenee koko ajan; se ei ole enää niin merkityksellistä. Asiakkaat hakevat tietoa nykyisin itse. Haastatellut mielsivät tietopalvelun nykyään pitkälti ohjaukseksi ja opetuksiksi.

H2: ”Meidän tietopalvelu joka tilanteessa tähtää siihen ohjausfunktioon, eli että pyritään opettamaan asiakas tekemään asioita itse, joista hän niinku hyötyis jatkossa, et hyvät tiedonhankintataidot ovat kuitenkin osa akateemisia taitoja ja osa tutkijan ammattitaitoa, että mieluummin kuin että ensimmäisenä heti sanotaan, että joo me voidaan tehdä sulle tämä maksullinen haku, niin pyritään siihen, että pyritään saamaan asiakas esimerkiksi tähän Tilaa informaattikko-palveluun, jossa häntä ohjataan siinä omassa tiedonhakuongelmassa.”

Haastatellut luonnehtivat tietopalvelua sekä suppeasta että laajasta näkökulmasta. Suppeasti tietopalvelun voi määritellä käsittävän tiedonhaun ja neuvonnan ja laajasta näkökulmasta ”ihan kaiken”. Paitsi että tietopalvelu on opetusta, omaa perehtymistä ja oman perehtymisen jakamista muille, tietopalvelun tulee olla aina askeleen edellä asiakkaita, jotta se pystyy vastaamaan heidän kysymyksiinsä. Laajaan näkökulmaan tietopalvelusta kuuluu niin tietopalvelupisteessä kuin verkossakin tapahtuvan asiakaspalvelun lisäksi muun muassa tiedonhaut, tiedon tallentaminen, tiedonhankintataitojen opetus ja tiedonhaun ohjaus, tiedottaminen, e-aineistojen käyttöön saattaminen ja yhteistyö sairaalan ja tiedeyhteisön kanssa, kuten julkaisutoimintaan liittyvät tehtävät, esimerkiksi rinnakkais-tallentaminen.

Tietopalvelutyö on monitahoista Tampereen yliopiston kirjastossa. Pääkirjastossa on erillinen tietopalvelun päivystyspiste, joka palvelee lukukausien aikana arkisin kuusi tuntia päivässä. Tietopalvelu on osa asiakaspalvelua, joten siihen kuuluu neuvonta palvelupisteessä. Kirjaston henkilökunnasta 12-13 päivystää pääkirjaston päivystyspisteessä 1-2 kertaa viikossa kaksi tuntia kerrallaan. Asiakkaat ohjataan lainaustoimistosta

yläkertaan tietopalveluun, jos tulee ns. vaikeampi tai pidempi kysymys. Päivystyspis- teessä tehdään pienempiä tiedonhakuja mikäli siinä ei ole jonoa. Asiakkaat voivat tilata myös maksullisen tiedonhaun, mutta ne ovat vähentyneet huomattavasti, koska kirjas- tossa opetetaan tiedonhankintataitoja niin paljon, että yliopiston omat opiskelijat osaavat itse hakea tietoa. Sitä mitä he eivät osaa, kysytään palvelupisteestä. Asiakkaat tulevat monesti myös paikalle halutessaan tilata ilmaista ”Tilaa informaattikko” -palvelua. Siitä on tullut suosittu palvelumuoto ja yksi tietopalvelun päätehtävistä. Humanikassa ja Ter- tiossa tietopalveluapua tilataan lomakkeella, sähköpostilla tai puhelimitse. Verkossa on saatavana ”Kysy kirjastonhoitajalta” -lomake samoin kuin lomake ”Tilaa informaattikko” -palveluun.

Tampereen yliopiston kirjaston ”Kysy kirjastonhoitajalta” -etätietopalveluun voi lomak- keen avulla lähettää tietopalvelukysymyksiä. Palvelua voivat käyttää kaikki kirjaston asiakkaat. ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelu on otettu käyttöön vuonna 2009 ja kysy- myksiä tulee keskimäärin kaksi päivässä. Kysymykset luetaan päivittäin ja vastaukset pyritään toimittamaan sähköpostitse viimeistään neljän arkipäivän kuluessa. Lomak- keella esitetyt kysymykset ovat maksuttomia. Tiedonhakuja tällä lomakkeella ei voi pyytää, sillä tiedonhaut ovat maksullisia. ”Tilaa informaattikko” -palvelu tarjoaa henki- lökohtaista ohjausta Tampereen yliopiston opiskelijoille ja henkilökunnalle sekä sairaa- lan henkilökunnalle asiakkaan oman tiedonhakuongelman ratkaisemiseksi. Palvelussa syvennetään asiakkaan omia tiedonhakutaitoja ja tutustutaan kirjaston tarjoamien e-ai- neistojen sekä työkalujen käyttöön. Tunnin mittaisen ohjauksen sisältö rakennetaan aina asiakkaan tarpeiden mukaan.

Kaikkien haastateltujen yhteisenä tehtävänä asiakaspalvelun lisäksi on tiedonhankinta- taitojen opetus. Kirjasto tarjoaa tiedonhankintataitojen opetusta kaikissa yliopiston uu- sissa 1.8.2012 aloittaneissa tutkinto-ohjelmissa kolmiportaisen mallin mukaisesti opintojen eri vaiheissa. Tiedonhankintataitojen opetus käynnistyy heti akateemisten opintojen alussa ja se integroidaan myöhemmin mm. kandi- ja graduseminaareihin. Koulutus uudistuksen taustalla oli tarve tasa-arvoistaa eri yksiköiden opiskelijoiden mahdollisuudet saada tiedonhankintataitojen opetusta. Entistä useamman kirjastoam- mattilaisen työtehtäviin kuuluu tämän uudistuksen myötä opetus. Aikaisemmin sitä teh- tiin sivutoimisena. Informaatikot tekevät keskenään yhteistyötä opetusten

koordinoinnissa ja suunnittelussa. Monenlaista yhteistyötä tehdään myös yliopiston muiden toimijoiden ja yksiköiden kanssa esimerkiksi opetusten sovittamiseksi lukujärjestykseen niin, että kurssi on optimaalisesti tarjolla silloin, kun opiskelijat näitä taitoja tarvitsevat. Tiedonhankintataitojen opetuksen lisäksi kirjasto järjestää myös räätälöityä tiedonhankintataitojen koulutusta sekä yliopiston tutkijoista, opettajista ja sairaalan henkilökunnasta koostuville ryhmille että yliopiston ulkopuolisille ryhmille. Tampereen yliopistossa tiedonhankintataitojen opetus on nykyisin Suomen suurista yliopistoista pisimmälle integroitu tutkintovaatimukseen. Kirjasto on mukana uudistuksessa varmistamassa, että Tampereen yliopistosta valmistuvilla olisi mahdollisimman monipuoliset valmiudet myös tiedonhankinnassa.

Tampereen yliopiston kirjastoon, kuten muihinkin Suomen yliopistokirjastoihin, on tullut uusi tehtäväalue, joka liittyy tutkimuksen arviointiin. Tutkijat kysyvät yhä enemmän bibliometrisia palveluja ja kirjastoasiantuntijoiden osaamista niihin liittyen. Tampereen yliopistossa tutkimuksen arviointi on tulossa käyttöön vuonna 2014. Vaikka vielä ei ole tietoa, mikä kirjaston rooli tulevassa arvioinnin toteutuksessa on, kirjastossa on ryhdytty vahvistamaan ja laajentamaan henkilökunnan bibliometrista osaamista kouluttautuen ja tekemällä vuonna 2012 esimerkiksi bibliometrisen esitutkimuksen, jonka kohteena oli informaatiotieteiden yksikkö.

#### **4.1.2. Tietopalvelun asiakasryhmät ja tietopalvelussa esitetyt kysymykset**

Ennako-odotukseni Tampereen yliopiston kirjaston asiakaskunnasta oli opiskelijat, tutkijat ja opettajat. Tämän haastatellut vahvistivatkin, mutta on hyvä huomata, että esimerkiksi terveystieteiden osastokirjasto toimii myös Tampereen yliopistollisen sairaalan kirjastona ja asiakaskuntaan kuuluu myös sairaalan henkilökunta. Tietysti kirjaston käyttäjissä on näiden käyttäjäryhmien lisäksi myös ulkopuolisia asiakkaita, sillä yliopistolla on kolmas tehtävä, yhteiskunnallinen vaikuttavuus, joka näkyy kirjaston tietopalvelun asiakasryhmissäkin.

Pääkirjastossa ja Tertiossa käyvästä asiakkaista valtaosa on opiskelijoita. Suurin osa tutkijoista ja henkilökunnasta ottaa yhteyttä kirjastoon puhelimitse kiireellisissä asioissa, sähköpostitse tai etäkäyttäjänä Nelli-portaalin kautta. Etäkäyttö tarjotaan sekä yliopiston henkilökunnalle, läsnäoleville opiskelijoille ja tutkijoille peruspalvelu- tai opiskelijatun-



nuksen kautta sekä Tampereen yliopistollisen sairaalan henkilökunnalle. Kirjaston elektronisten aineistojen etäkäyttö toimii Tampereen yliopiston Shibboleth-pohjaisen käyttäjätunnistuksen avulla Nelli-tiedonhakuportaalin kautta. Etäkäyttöä tietopalveluammattilaiset pitivät erittäin tärkeänä edistysaskeleena kirjaston kokoelmien käytössä. Ulkopuolisillakin asiakkailta on pääsy Tampereen yliopiston kirjaston kokoelmiin, sillä heille tarjotaan pääsy myös elektronisiin kokoelmiin kirjaston tiloissa, mutta etäkäyttömahdollisuutta heillä ei valitettavasti ole.

Yleensä asiakas, joka tulee tietopalvelupisteeseen asioimaan on henkilö, joka ei ole käyttänyt kirjastoa aikaisemmin. palvelupisteessä kysytään monesti kirjaston lainauspalveluista: ”saako aineistoa lainata ja miten saa kirjastokortin?” Muiden oppilaitosten opiskelijat kuten esimerkiksi ammattikorkeakouluopiskelijat kysyvät paljon tiettyyn aiheeseen liittyvää kirjallisuutta sekä elektronisessa että painetussa muodossa asioidessaan palvelupisteellä. Tyypillisin kysymys liittyy aineiston paikantamiseen, jos asiakas ei ole löytänyt tiettyä aineistoa kirjastosta. Kirjan tai lehden nimikin voi olla asiakkaan tiedossa, mutta hän ei osaa hahmottaa kirjastoa ja löytää tarvitsemansa aineiston sijaintia. Luokitusjärjestelmä ei ole suinkaan kaikille asiakkaille ollenkaan selvä. Tämän tyyppisiä kysymyksiä esitetäänkin sekä tietopalvelupisteessä että lainaustoimistossa. Useimmiten esitetään hyvin käytännöllisiä kysymyksiä esimerkiksi laitteiden; kuten tietokoneiden ja kopiokoneiden käytöstä. Hyvin paljon kysytään erityisesti tulostamiseen liittyviä asioita johtuen siitä että tulostimet ovat fyysisesti tietopalvelupisteen vieressä. Muita yleisimmin esitettyjä kysymyksiä ovat tiloihin liittyvät asiat; ”missä on opetusluokka tai missä on ryhmätyötilat?”

Tietopalvelupisteessä varsinaisten tietopalvelukysymysten määrä on vähäinen. Joskus kysymykset liittyvät aiheenmukaiseen tiedonhakuun. Toinen tärkeä kysymysten ryhmä koskee yksittäisiä ongelmia, esimerkiksi; ”mikä oli äänestysprosentti vuoden se ja se vaaleissa?” Yksittäisiä kysymyksiä esitetään useimmiten teknisistä ongelmista, jotka kohdistuvat esimerkiksi e-kirjoihin. Tekniset asiat vaativat jatkuvasti omaa perehtymistä sillä niissä saattaa tapahtua muutoksia nopeastikin. Haastattelujen aikoihin etenkin e-kirjoihin liittyvät kysymykset olivat lisääntyneet. Kysymykset liittyvät esimerkiksi e-kirjojen lainaamiseen ja lataamiseen. E-kirjoihin liittyy paljon tekijänoikeuskysymyksiä, jotka on selvitettävä asiakkaalle.

H3: ”Miksei e-kirjoja voi laittaa tikulle? Miksi kuka tahansa ei voi käyttää niitä?  
Miksi kaikki kirjat eivät ole e-kirjoina?”

Tietopalvelupisteessä ei ole tarkoitus tehdä tyhjentäviä tiedonhakuja asiakkaille. Tarvittaessa asiakas voi teettää maksullisen tiedonhaun. Nämä asiakkaat asuvat usein toisella paikkakunnalla, käyvät töissä ja heillä on pieniä lapsia. Tutkielman tekijöille ja tutkijoille mainostetaan yleensä ”Tilaa informaattikko” -palvelua, sillä palvelupisteessä ei ajan puutteen vuoksi useinkaan pystytä ohjaamaan riittävän syvällisesti. Tietopalvelussa tulee joskus myös tiedonhaun menetelmiin liittyviä kysymyksiä. Tutkija-asiakas saattaa esimerkiksi pyytää opastamaan miten Alert- eli vahtipalvelusta voi pyytää hälytyksiä tiettyihin lehtiin tai tiettyyn tietokantaan, jotta hän saisi lehtien sisällysluetteloita automaattisesti omaan sähköpostiinsa.

”Tilaa informaattikko” -palvelussa asiakas haluaa yleensä käydä läpi informaattikon kanssa oman tutkimusaiheensa aineistoa haluten varmistua siitä, että on löytänyt parhaat viitteet. Henkilökohtaisissa ohjauksissa asiakkaan aiheeseen pitää aina perehtyä etukäteen ja tehdä koehakuja ennen asiakastapaamista. Toisaalta ei ole oikeastaan olemassa tyypillisiä kysymyksiä, joten jokainen aihe on se omansa ja niihin liittyy ne omat erityiskysymyksensä.

Haastateltujen mukaan useimmiten kysymykset ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelussa liittyvät tietokantojen ja e-aineistojen toimivuuteen. Viitteidenhallintaohjelmaan Refworksiin liittyviä kysymyksiä tulee paljon. E-aineistojen toimivuuteen liittyvä yleisin ongelma on se, ettei asiakas saa tiettyä e-lehtiartikkelia auki kokotekstinä. Tällöin on selvitettävä miksi kyseinen lehti ei avaudu. Usein syynä on se, etteivät asiakkaat ole kirjautuneet Nelli-portaaliin, kun he kotona kokeilevat tiedonhakua tai sitten lehden numero on niin uusi ettei sitä voida avata. Kustantajat saattavat asettaa tietyille lehdille niin sanotun embargo-ajan, joka on kustantajan asettama määräaika (yleensä 6-12 kk), jonka kuluessa julkaisua ei voida asettaa avoimesti saataville. ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelun kautta tulevat kysymykset vaihtelevat aiheittain eivätkä kaikki liity tietopalveluun.

H9: ”Eräs mies kysyi: Vaimolleni tehtiin laserleikkaus silmään. Onko laserleikkaus yhtä tehokas kuin tavallinen leikkaus?”

Tietopalveluammattilaisten täytyy olla tietopalvelussa valmiita vastaamaan mihin tahansa kysymykseen tai ainakin auttamaan asiakasta eteenpäin. Ajatukset pitää pystyä suuntaamaan tietopalvelussa kuten opetuksessakin eri aihepiireihin, sillä Tampereen yliopistossa tieteenalayksiköt ovat aika monitieteisiä. Aihepiirit liittyvät yleensä opiskelijoiden tekemiin tehtäviin tai heidän opinnäytteisiinsä. Tietopalvelussa tehdään enimmäkseen aiheenmukaisia tiedonhakuja. Kysymys ja vastaus -tyyppisiä kysymyksiä tulee hyvin harvoin.

Kysymysten taso vaihtelee paljon. Sen minkä tietopalveluammattilainen kokee vaativaksi kysymykseksi, riippuu henkilön omakohtaisesta arviosta. Tietopalvelupisteessä kysytään joskus helposti ratkaistavia asioita, mutta tiedonhakupyynnöt eivät ole koskaan kovin helppoja. Helpoille kysymyksille on ominaista se, että oma tietämispohja riittää hyvin niihin vastaamiseksi ja ne ovat selkeästi hahmotettavissa olevia, yksittäisiä asioita. Esimerkiksi aineiston sijaintikysymykset ovat helposti ratkaistavia. Oman aihepiirin tai ennestään tutun aiheen kysymyksistä ilahtuu, mutta vieraampi aihepiiri voi tuntua hyvinkin hankalalta. Yksi haastatelluista piti vaativina lakeihin ja valtiopäiväasiakirjoihin liittyviä kysymyksiä. Vaikeus on aina henkilökohtainen tuntemus, mutta edellä mainitut aiheet miellettiin vaikeiksi, sillä ne olivat uusi aihepiiri haastatellulle.

Vaativia voivat olla myös tiedonhakupyynnöt, joista puuttuu täsmällisempi näkökulma, esimerkiksi aiheet ”Management” tai ”Sosiaalityö Suomessa”. Aina asiakkaalle ei pysty vastaamaan välittömästi, vaan hänet voi joutua ohjaamaan kollegan luokse tai kirjoittamaan asian ja asiakkaan yhteystiedot muistiin ja kertoa palaavansa myöhemmin asiaan. Näin joudutaan tekemään esimerkiksi jos asiakkaalla on kiire. Aina kun mahdollista, ongelma yritetään ratkaista välittömästi koska tämä säästää molempien osapuolten aikaa.

#### **4.1.3. Tietopalvelutyön välineet, tietolähteet ja virtuaalinen tietopalvelu**

Tietopalvelutyön välineiksi haastatellut mielsivät konkreettisesti ajateltuna tietokoneen ja tieteelliset tietokannat. Tietokannat ovat sekä tiedonlähteitä että välineitä, samoin kuin Nelli-portaali, josta eri alojen tiedonlähteet löytyvät. Kaksi haastatelluista toi esille myöskin uuden tiedon seurannassa käytettäviä tietokantapalvelujen tarjoamia Alert- eli vahtipalveluja, joilla saa esimerkiksi kansainvälisistä lehdistä tietoa itseään tai asiakasta

kiinnostavista aiheista. Myös kollegan voi ajatella toimivan tietolähteenä. Google haku-palvelua ja Google Scholaria tietopalveluammattilaiset käyttävät varsinkin jos asiakkaat kysyvät jotain yksittäistä tietoa. Nykyään tietopalvelutyön välineet ovat erilaisia e-muotoisia välineitä; paperisista kortistoista on hankkiuduttu eroon.

Eniten käytetyistä asiakkaille avoimista hakutietokannoista nousivat esille kirjastojen yhteistietokanta Melinda ja Tampereen yliopiston oma tietokanta Tamcat, joista haetaan ensisijaisesti kirjoja. Tampereen yliopiston tieteellisen ja taiteellisen toiminnan tietokanta Solecris mainittiin myös yhtenä välineistä. Kyseisestä tietokannasta löytyy tietoja yliopiston asiantuntijoista ja heidän toiminnastaan ja sitä voi käyttää apuna muun muassa tallennustyössä, haluttaessa tarkistaa mitä yliopiston tutkijat ovat julkaisseet. Internetiä pidettiin tärkeänä työvälineenä. Keskeisimmät Tertiossa käytetyistä ulkomaisista tietokannoista ovat Ovidin Medline, Ebscon Cinahl, psykiatrian tietokanta Psycinfo Proquestissa ja Cochrane Libraryn tietokannat, jotka tarjoavat systemaattisia katsauksia. Muita lääketieteen, hoitotieteen ja terveystieteiden artikkelitietokantoja ovat kotimaisella puolella Medic ja ARTO. Monitieteellisistä eniten käyttämistään tietokannoista haastatellut mainitsivat ARTOn lisäksi kansainvälisen e-kirjatiekannan Ebraryn. lehtitietokannoista EBSCOhostin, ScienceDirectin sekä bibliometriikkaa ajatellen tärkeät Scopus- ja Web of Science -tietokannat, jotka toimivat tutkimuksen arviointityökaluina. Pääkirjaston tietopalvelussa palveleaan tietojenkäsittelytieteiden opiskelijoita hakemalla tietoa esimerkiksi Springer Link ja ACM Digital Library -tietokannoista, kauppatieteilijöitä taas hakien Emerald ja EBSCOhostin Business Source Elite -tietokannoista sekä journalistiikan ja viestinnän opiskelijoita hakien Sage Journals Onlinen, Nordicommin ja EBSCOhostin Communication & Mass Media Complete -tietokannoista. Vaikka Tampereen yliopiston kirjasto onkin monitieteellinen kirjasto, niin kaikkea aineistoa ei kuitenkaan ole kirjaston kokoelmissa, vaan välillä asiakkaan joutuu ohjaamaan toiseen kirjastoon. Mikäli aineistoa ei ole saatavissa paikkakunnan muistakaan kirjastoista, asiakas ohjataan kaukopalveluun tilaamaan haluamansa aineiston.

Monilla tieteenaloilla tieteelliset artikkelit ovat tärkeimpiä tiedonlähteitä, sillä niissä on uusin tieto. Kirjoilla ei ole esimerkiksi lääketieteen, hoitotieteen ja terveystieteiden aloilla niin suurta merkitystä. Kirjasto hankkii e-kirjoja useiden eri palveluntarjoajien kautta, mutta e-kirjat tulivat haastatteluissa esiin pääosin palveluiden lisäominaisuuks-

sien ansiosta. E-kirjapalveluissa on erilaisia käyttöoikeuksia, joten aineistojen käytössä, jakamisessa ja levittämisessä tulee ottaa huomioon esimerkiksi tekijänoikeuksiin liittyvät periaatteet ja säädökset. Osa kirjaston elektronisesta aineistosta on hankittu FinEli-bin eli kansallisen elektronisen kirjaston konsortioiden kautta ja osa kirjaston omana hankintana. E-kirjojen laina-ajoissa on eroavaisuuksia samoin kuin yhtäaikaisissa käyttäjämäärissä. Näiden vakiintumattomien periaatteiden muistaminen on joskus vaikeaa, mutta periaatteet voi tarkistaa kirjaston kotisivuilta, jonne informaatikot ovat koonneet hyvät ohjeet e-kirjojen käytöstä. Asiakkailla on mukanaan kirjastossa nykyisin erilaisia välineitä, kuten kannettavia ja omia mobiililaitteita, jotka ovat monipuolistaneet välineistöä. Uusiin lukulaitteisiin perehtyminen on kirjastossa arkipäivää ja tietopalveluammattilaiset neuvovat asiakkaita löytämään kirjaston tiedonlähteet uusilla laitteilla tai opastavat e-kirjojen lataamisessa omalle koneelle tai lainaksi lukulaitteelle.

Virtuaalinen tietopalvelu tapahtuu Tampereen yliopiston kirjastossa pääosin ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelun kautta, koska siinä toimitaan sähköpostin avulla. Kun palvelu otettiin käyttöön kesäkuussa vuonna 2009, sen kautta tuli paljon lainauskäytäntöihin liittyviä kysymyksiä. ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelun verkkolomaketta muutettiin tästä syystä lisäämällä toivomus, että asiakkaat eivät lähettäisi lainojen uusintapyyntöjä tätä kautta, sillä siihen on oma lomakkeensa. ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelun kautta halettiin erityisesti aineistoihin tai tiedonhaun pulmatilanteisiin liittyviä kysymyksiä. Virtuaalisella tietopalvelulla on paikkansa silloin, kun asiakas ei pääse käymään palvelupisteeseen aukioloaikoina. Kirjastolla ei ole käytössä chattia. Keskustelua on kyllä käyty chatistä, mutta sen maksullisuuden takia sitä ole otettu käyttöön. Asiakkaat saattavat soittaaakin kirjastoon, mutta suuri osa yliopiston kirjaston tietopalvelusta on jossain muodossa virtuaalista, sähköpostilla lähetettyjä kysymyksiä. Spontaanit yhteydenotot ”Tilaa informaatikko”- ja ”Kysy kirjastonhoitajalta” -lomakkeilla muodostavat Tertiossa noin 80 prosenttia kaikista tietopalveluyhteydenotoista. Virtuaaliset tietopalvelukysymykset liittyvät hyvin paljon käytettävyyteen, tunnuksiin tai etäkäyttöön. Tietopalvelupisteessä tulee enemmänkin aiheeseen tai aineistoon liittyviä kysymyksiä. Virtuaalisen ja perinteisen tietopalvelun eroavuutta yksi haastatelluista kuvasi näin:

H3: ”Pitää kirjoittaa niin paljon auki ja ymmärrettävästi kun ei ole sitä responsia, että asiakas istuisi siinä ja näkee katseesta, että ymmärsikö hän, jolloin voi tar-

kentaa ja näyttää, mutta silloin kun ei ole henkilökohtaista kontaktia niin se vie hirveästi aikaa. Et ihan täytyy osata ihan kaikki asiat ottaa huomioon, yrittää ymmärtää asiakkaan taso, kuinka paljon hän on käyttänyt tietokantoja, kuinka paljon hän ymmärtää termistöä. Termistö pitää kirjoittaa niin, että asiakas ymmärtää, mistä on kysymys eikä käytä näitä meidän omia jargoneita. Poikkeaa hyvinkin paljon siitä henkilökohtaisesta, jossa tietysti myös täytyy ymmärtää käyttää oikeata kieltä eikä meidän kieltä”

Sähköpostitse vastatessa pitää olla muodollisempi ja vastaukset ovat riisutumpia, sillä siinä on suurempi väärinymmärryksen vaara. Virtuaalinen tietopalvelu vie usein paljon enemmän aikaa kuin kasvotusten tapahtuva tietopalvelu vaikkakin siinä pyritään konkreettisen vastauksen antamiseen. Asiakkaalle pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, mieluiten saman päivän aikana. Virtuaalisessa tietopalvelussa joutuu vastaamaan laajemmin, esimerkiksi antamalla asiakkaalle linkkejä kotisivuille, eikä tähän palveluun sisälly paljoakaan opastusta. Tässä yhteydessä voi mainostaa kirjaston tarjoamia koulutustilaisuuksia, esimerkiksi Nelli-koulutusta. Haastatellut kokivat virtuaalisen tietopalvelun erittäin käyttökelpoiseksi vastattaessa nopeaa reagointia edellyttäviin kysymyksiin, sillä sähköpostissa voi ilmoittaa ns. selvitysajan ja vastata sitten kun tehtävä on suoritettu. Aikaisemmin asiakkaat ottivat tällaisissa tapauksissa puhelimitse yhteyttä tietopalveluun eikä asiaa aina saanut hoidettua puhelun aikana. Virtuaalisen tietopalvelun osuus ei ollut vielä erityisen merkittävä keväällä 2013, mutta se tulee varmaan kasvamaan, kunhan ihmiset löytävät tämän palvelun.

#### **4.1.4. Omatoimisen tiedonhaun tukeminen**

Asiakkaiden omatoimista tiedonhakuja Tampereen yliopiston kirjastossa tuetaan monin eri tavoin. Informaattorit tiedottavat yksiköiden yhdyshenkilöille tulevista koulutustilaisuuksista, joten koulutuksen tarjoaminen ja se, että saadaan ihmiset osallistumaan siihen, on tärkeä omatoimisen tiedonhaun tukimuoto.

Omatoimisen tiedonhaun ohjaus tietopalvelupisteessä Linnassa tai asiakaspalvelupisteessä Tertiossa on harvinaista. Yliopiston omat opiskelijat, jotka käyvät usein kirjastossa osaavat hakea tietoa omatoimisesti. Yleensä palvelupisteisiin tulee ulkopuolinen asiakas, joka ei ole käyttänyt kirjastoa aikaisemmin, esimerkiksi toisen oppilaitoksen

opiskelija tai potilas tai potilaan omainen, joka haluaa esimerkiksi tietoa omasta tai jonkun läheisen sairaudesta. Palvelupisteessä pyritään neuvomaan asiakasta esimerkiksi näyttämällä mistä löytyvät tietokannat ja mistä löytyy kotimaisia artikkeleita ja mistä voisi lähteä etsimään tietoa. Pääkirjaston tietopalvelupisteessä asiakas voi halutessaan seurata mukana asiakkaan näytöltä palvelupisteessä miten ja mistä tietoa haetaan.

Kirjaston toimipaikoissa on myös kaikille avoimia tietokoneita, jotka eivät ole minkään salasanan takana, joten kellä tahansa asiakkaalla on oikeus käyttää yliopiston aineistoa kirjastossa käydessään. Asiakas voi mennä vapaalle koneelle ja hänet voi auttaa alkuun esimerkiksi näyttäen Boolean logiikan AND:in ja OR:in käyttöä. Muitakin tiedonhaun perustekniikoita voi tarvittaessa kerrata asiakkaan kanssa, esimerkiksi asiasanan katkaisua ja miettimällä aiheeseen liittyviä olennaisimpia termejä ja hakusanojen synonyymejä tarkistaen ne asiasanastosta. Tamcat-tietokannassa voi näyttää, että miten haetaan asiasanalla tietyn aiheista kirjaa.

Suurin osa haastatelluista piti ”Tilaa informaattikko” -palvelua tärkeimpänä omatoimisen tiedonhaun ohjauksen muotona. ”Tilaa informaattikko” -palvelu on tunnin maksuton henkilökohtainen ohjaus asiakkaan aiheesta. Kuten pääkirjaston tietopalvelupisteessäkin, henkilökohtaisessa ohjauksessakin on käytössä kaksi näyttöä, toinen tietopalveluammattilaiselle ja toinen asiakkaalle. Asiakkaalle näytetään ohjauksessa miten tehdään oma tili palveluun ja miten sieltä haetaan tietoa. Tilin teolla tarkoitetaan esimerkiksi Ebscohostiin, Nelliin tai Ovidin Medlineen kirjautumista. Näihin palveluihin täytyy luoda oma tili, jotta sinne voi sitten tallentaa muun muassa ohjauksessa tehtyjä tiedonhakuja. Ohjauksessa asiakkaita tuetaan ja kannustetaan tekemään haut omatoimisesti. Asiakkaat lähettävät etukäteen hakusanoja ohjaavalle informaattikolle ja ohjaustilanteessa pohditaan miten hakua voisi kehittää ja miten aihetta voisi lähestyä toisella tavoin. Ohjaustilanteessa asiakkaalle tehdään hakustrategiat ja haut tallennetaan. Asiakas voi myöhemmin jatkaa ohjauksessa annetun mallin mukaisesti.

Opetustilanteet ovat asia erikseen. Opiskelijoita kehoitetaan tekemään harjoituksia ja tiedonhakua tunneilla, mutta myös kotona. Kaikkea opetettua kannattaa mahdollisimman pian kokeilla, jotta asiat jäisivät muistiin. Opetustilanteissa tuodaan esiin esimerkiksi etäkäytön mahdollisuus siten että kotoa käsin pystytään hakemaan tietoa kirjaston tietokannoista tarvitsematta tulla kirjastoon. Opiskelijoilla on yliopiston kirjaston opetusluo-

kissa omat koneet ja heitä rohkaistaan tekemään tiedonhakuja opetustilanteessa itse. Tiedonhakutaidot oppii parhaiten ”learning by doing”, tekemällä oppimisen menetelmällä.

H8: ”Yritän rohkaista tiedonhakijaa: sinulla on hyvä hakusana, oletko miettinyt, että tätä voisi vielä laajentaa tästä.”

Tiedonhakijaa rohkaistaan kiittämällä siitä, mitä hän on jo oppinut. Lisäksi hiotaan hänen taitojaan, että hän voisi harjaantua vielä lisää, mutta sillä tavoin, että omatoimisuus toteutuisi mahdollisimman paljon. Perustavoitteena omatoimisen tiedonhaun tukemisessa tilanteesta riippumatta on se, että tietopalveluammattilaiset saavat asiakkaan tekemään haun ammattilaisen tapaan. Tämän vuoksi asiakkaalle ei anneta valmista vastausta, vaan hänen annetaan löytää se myös itse. Tällä tavoin hän saa pelivälineet, että hän osaa toimia tehdessään hakuja itsenäisesti.

#### **4.1.5. Työtehtävien vaativuus ja työssä onnistumisen kokemukset**

Tietopalvelutyössä on ominaista asiakaskontakti ja tietopalveluammattilaisilta vaaditaan asiakaspalvelutilanteessa monenlaisia taitoja kuten esimerkiksi vuorovaikutustaitoja sekä opetustaitoja. Paitsi asiakkailla, myös tietopalveluammattilaisilla itsellään on omia käsityksiä ja odotuksia asiakaspalvelutilanteessa.

H4: ”Kaikki asiakaspalvelu ja opettaminen on siinä mielessä vaativaa, että mä yritän välittää omaa tietämystäni ja toisaalta saada myös sen opiskelijan oman oppimisprosessin käyntiin. Se on siinä kauheen vaativaa, ettei riitä jos yritän jakaa tietämystäni, mutta jos se ei synnytä toisessa mitään reaktiota, niin se voi olla vain sen hetken apu. Kaikki mikä liittyy vuorovaikutukseen ja oppimisprosessiin, niin siinä riittää itsellä koko uran ajaksi haastetta, jotta pystyy siihen hommaan.”

Työtehtävien vaativuuteen vaikuttavat mm. asiakaspalvelutilanteiden luonne. Vaativa tilanne saattaa johtua joko asiakkaan tai tietopalveluammattilaisen tunnetiloista kuten esimerkiksi kiireestä. Tietopalvelutyössä on kuunneltava asiakasta loppuun asti ennen tiedonhaun aloittamista, jotta saa idean selville asiakkaan täsmällisestä tiedontarpeesta ja kontekstin johon se liittyy. Joskus on vaikea selvittää itselleen kysymyksen aihetta,



kun ei voi olla varma siitä, että on tosiaan etsimässä oikeaa tietoa. Jotkut asiakkaat voivat olla hyvin epäselviä myös ilmaisemaan aihettaan. Saattaahan olla, että he eivät ehkä itsekään tiedä, joten asia hahmottuu heille vasta hakuprosessin aikana. Tämä tekee tietopalvelutyöstä vaativan. Haastattelutaitojen tulee olla riittäviä, jotta pystyy täsmentämään asiakkaan aihetta siten, että päästään yhteisymmärrykseen siitä mitä haetaan.

Asiakaspalvelun tavoissa on tapahtunut muutoksia. Nykyään pyritään soluttautumaan asiakaskunnan keskuuteen eli puhutaan tietynlaisesta jalkautumisesta kirjaston seinien ulkopuolelle sinne, jossa asiakkaat ovat. Jalkautumisen avulla pyritään muuttamaan kysymyksiin reagoiva palvelu proaktiiviseksi ja läsnä olevaksi palveluksi ja yliopiston kirjastossa tämä koettiin vaativaksi tehtäväksi esimerkiksi tutkijapalveluiden osalta. Kirjastoa ja tietopalveluammattilaisten asiantuntemusta pitäisi saada tunnetuksi uusilla tavoilla.

”Tilaa informaattikko” -palvelua hoitavat informaattikot kokevat työtehtävän vaativana, sillä siinä pitäisi hallita laajasti eri aiheita. Lomakkeella tulevista ”Tilaa informaattikko” -pyynnöissä ei saa välttämättä käsitystä aiheesta, vaan se vaatii yhteydenottoa asiakkaisiin yleensä puhelimitse. Asiakkaan aiheeseen täytyy valmistautua etukäteen ja tarkistaa löytyykö siitä mitään. Jotkut aiheet ovat helppoja, yleensä ne joita tietopalveluammattilainen on itse opiskellut. Jos asiakas tekee väitöskirjaa tai laajaa systemaattista katsausta niin ne ovat hyvin vaativia ohjattavia. Väitöskirjaa varten tehtävissä tiedonhauissa on haettava suunnitellusti, kattavasti ja systemaattisesti eri tiedonlähteistä. Systemaattiset tiedonhaut ovat teknisesti vaativia ja tiedonhakujen tekijällä on vastuu tutkimuksen tuloksista. Yksi haastatelluista katsoi, ettei tämä ole pelkästään informaattikon työtä, vaan mukana on myös opintoneuvojan ja psykologin työn aspekteja.

Tertion henkilökunnalla, joilla on vastuualueena Tampereen yliopistollisen sairaalan lääkäreiden, tutkijoiden ja erikoistuvien tiedonhaun opastaminen ja heille tehtävät tiedonhaut on suuri vastuu. Yksi haastatelluista kertoi esimerkin: ”lääkäri soittaa, että mulle on tulossa huomenna potilas, jolla on tämmönen diagnoosi, joka käyttää tällaista lääkettä, jolla on tämmönen sivuvaikutus; mitä uutta tästä on?” Vastuun taakka on suuri, sillä siellä on oikeasti ihminen, joka tarvitsee sen avun. Tällaisia yhteydenottoja tulee kuukausittain ja osa niistä tehdään tiedonhakuina. Useimmissa tapauksissa yritetään saa-

da asiakas kirjastoon, jotta hän osaisi itsekin hakea tietoa tulevaisuudessa tai ainakin hän substanssiasiantuntijana osaisi kertoa tiedonhakuprosessin aikana, että ollaanko oikeilla jäljillä.

Työssä onnistumisen kokemukset haastatelluilla olivat hyvin yksilöllisiä ja niihin vaikuttivat muun muassa työkokemuksen määrä. Työssä koettiin onnistumiset välillä yrityksen ja erehdyksen kautta, toisinaan onnistuttiin hyvin ja joskus jäi tunne, että paremminkin olisi voinut mennä. Tietopalveluammattilaisen näkökulmasta asiakaskontakti on monesti onnistunut, kun asiakkaan kysymyksiin ja ongelmiin osataan vastata, niin että hän lähtee tyytyväisenä pois. Yleensä tietopalvelupisteessä tietopalveluammattilaiset saavat välitöntä palautetta ja työssä onnistuminen näkyy toisinaan löydettyinä vastauksina, toisinaan tulosten löytymättömyys voi olla hyväkin asia eli tällöin tutkija on ruvennut tutkimaan aihetta, jota ei ole vielä tutkittu. Onnistumista on se, että asiakas oivaltaa tai oppii siinä tilanteessa. Hyvästä asiakaspalvelusta jää aina hyvä mielikuva tai tunne. Joskus työssään saa kokea tähtihetkiäkin, joita työssä toivoo saavansa ja joiden varassa jaksaa työtä tehdä.

H10: ”Joskus kiersin Attilan aikoina laitoksia ja kerroin e-palveluista. Paikalla oli paljon vanhempia professoreja, jotka eivät olleet käyttäneet mitään verkkotiedonlähteitä. Olo oli kuin lähetyssaarnaajalla; ”tämmösiä ihania palveluita, näin helposti, voi käyttää omalta koneelta.””

#### **4.1.6. Koulutuksen riittävyys ja lisäkoulutus sekä työkokemuksen tuoma osaaminen**

Haastatellut kokivat, ettei peruskoulutus millään alalla ole sellainen, että sillä pärjäisi läpi koko elämän. Harva tietää vielä koulutusvaiheessa, mihin työtehtävään tulee menemään valmistuttuaan ja pystyy tekemään täsmävalintoja työelämässä tarpeellisten kursien ja tietojen suhteen.

Osa haastatelluista oli saanut koulutuksensa jo 1970-luvulla ja yksi heistä katsoi, että jopa sen ajan informatiikan kurssit ovat peruseriaatteiltaan yhä valideja. Useimmat haastatelluista kokivat, ettei heidän peruskoulutuksellaan ole paljoakaan tekemistä nykyisen työn kanssa. Kaikki muuttuu kirjastoalallakin niin nopeasti, etteivät haastatellut kokeneet edes 1990-luvun lopulla saatua koulutusta riittävänä nykytarpeisiin nähden.

Esimerkiksi tietokantojen todettiin muuttuvan jatkuvasti, joten niiden sisältöjen ja käytötapojen koulutusta yliopistotasolla pidettiin turhana. Vasta peruskoulutusta 2000-luvulla saaneiden vastauksista sain käsityksen, että nykyisen työn käytännön kannalta hyödyllisiä kursseja yliopistokoulutuksessa oli haastateltujen mielestä ollut. Hyödyllisistä 2000-luvun kursseista mainittiin esimerkkinä Ohjaus ja asiakastyö -kurssi.

Tampereen yliopiston kirjaston henkilökunnalla on velvollisuutena hankkia joka vuosi koulutusta mikäli sitä on saatavissa. Henkilökunnan kouluttautumista tuetaan kirjastossa henkilökohtaisen koulutusrahan avulla. Haastateltavat mainitsivat saaneensa sekä pedagogista että kirjastoammattillista lisäkoulutusta. Lisäkoulutuksen järjestäjinä olivat toimineet yleensä yliopisto, eri seurat tai kirjasto. Useimmat haastateltavista mainitsivat suorittaneensa työn ohessa yliopistopedagogiikan perusteet (10 op) monimuotokoulutuksen, jota yliopisto tarjoaa kaikille yliopistossa opetustehtävissä toimiville henkilöille. Muusta pedagogisesta koulutuksesta mainittiin esimerkiksi Teaching in English -kurssi. Kirjasto järjestää myös omaa pedagogista koulutusta opetusta antavalle henkilökunnalle. Omia taitoja kehitetään itsenäisesti ja yhteistyössä muiden kanssa.

Työkokemuksen merkityksen osaamisessaan kaikki haastatellut nostivat ylemmäs kuin koulutuksen tuoman merkityksen. Yliopistokoulutus koettiin hyväksi pohjakoulutuksena. Työkokemuksella hankittu osaaminen koettiin erittäin merkittäväksi, sitä kautta ammattitaidon oppii. Esimerkiksi neuvontatyötä ei opita teoriassa, koska vasta työ auttaa kehittymään hyväksi neuvojaksi. Työkokemukseen liittyy laajemmin ajateltuna myös vinkit ja keskustelut kollegojen kanssa. Opinnoista saadun teoreettisen ymmärryksen yhdistyessä työkokemuksen kautta saatuun osaamiseen syntyy kokonaisosaaminen, mutta aina pitää opetella vielä lisää.

#### **4.2. Tietopalvelun sisällön ja työnkuvan muutokset työuran aikana**

Haastatellut luonnehtivat tietopalvelun sisältöä ja työnkuvaansa 1980-luvulta alkaen, jolloin osa haastatelluista oli aloittanut työuransa. Tuolloin oli kirjastossa käytössä luetelokortit kortistolaatikoissa ja tiedonhaku tapahtui manuaalisesti.

H7: ”Kaikki mitä ihmiset ikinä keksi kysyä, täytyy yrittää kaivaa jostain manuaalisesti. Siihen maailman aikaan oli kullannarvoisia tietoja tällaiset jutut, että joka vuoden lopussa jossain Psykologia, Sosiologia-lehdissä ilmestyi luetteloita sen

aikana valmistuneista alan graduista, jotka oli koottu eri yliopistoista Suomessa... tai joku Helsingin yliopisto julkaisi jotain listaa väitöskirjoista, jotka oli ilmestyneet siellä tiettyinä vuosina. Näitä jahdattiin, tarkistettiin, että ne tuli meille vuosittain ja painetuista bibliografioista kaivettiin tietoa esiin.”

Vieraskielistä aineistoa haettiin painettujen kirjojen aikakaudella kortiston lisäksi perinteisistä bibliografioista, kuten esimerkiksi Index Medicuksesta, joka on nykyään Medline-tietokanta ja Books in printeistä (englanninkielisen kirjallisuuden luetteloita). Näissä teoksissa teksti oli niin pientä, että vanhemmat virkailijat ja asiakkaatkin joutuivat katsomaan tekstiä suurennuslasilla. Yksi haastatelluista kuvaili kirjaston tietoteknistymistä ja atk-aikaan siirtymistä seuraavasti:

H7: ”Täähän oli niinku taivas olis auennut. Ihan eri maailmaa.”

Kirjan tekijän löytäminen ei ollut enää konsti eikä mikään atk-pohjaisesta luettelosta verrattuna aikaisempaan, jolloin tekijää jouduttiin hakemaan aiheen mukaan järjestettyä kortistosta. Kortistot olivat hetken aikaa mikrokorttimuotoisiaakin. Tietokannat olivat ensi alkuun suurimmaksi osaksi maksullisia Onlinetietokantoja, joissa haku tietokannasta oli pitkään melko monimutkaista ja merkkipohjaista.

H9: ”Oli aina jännää kun otti yhteyden ulkomaisiin tietokantoihin, sillä se aika maksoi. Hakulausekkeen piti olla täsmällisesti muotoiltu, ei ollut haun aikana mahdollisuutta muutella”

Online-tietokannat muuttuivat 1980-luvun lopussa CD-ROMeiksi ja tämä helpotti tiedonhakua huomattavasti. Tämä koettiin yhdeksi merkittävimmäksi muutokseksi tiedonhaussa. Ennen CD-ROMien tuloa tietopalvelu oli sitä, että asiakkaiden puolesta haettiin tietoa. Nyt asiakkaat pääsivät itsenäisesti käyttämään CD-ROMeja, joten tässä vaiheessa siirryttiin tiedonhaun ohjauksen puolelle ja opetettiin asiakkaita käyttämään uusia välineitä.

Aluksi tietopalvelu nivoutui kiinteästi käsikirjaston painettuun kokoelmaan ja tietopalvelu toimi sen läheisyydessä. Tullessa 2000-luvulle kirjasto muuttui oppimiskeskukseksi, jolloin kirjastolla oli hybridirooli tavoitteenaan yhdistää perinteinen painettu tietoaineisto ja digitaalinen aineisto helposti löytyväksi ja helppokäyttöiseksi. Kirjaston tiloja kehitettiin ja opiskelijat saivat uusia työasemia ja ryhmätyöhuoneita käytettäväk-

seen eri toimipisteissä. Kirjasto tarjosi käyttäjilleen uudenlaisen fyysisen oppimisympäristön laitteineen ja opiskelutiloineen, jossa motivoitunut ja osaava henkilökunta on paikalla ohjaten ja neuvoen käyttäjiä tiedonhankinnassa ja tietoaaineiston käytössä.

Tietopalveluammattilaisten mielestä tietopalvelun sisältö ei ole muuttunut merkittävästi vuosien varrella, ainoastaan välineet ovat muuttuneet teknisemmiksi. Perustehtävä ei ole muuttunut, sillä edelleen pyritään siihen, että tieto ja tiedontarvitsija kohtaavat. Vain välineet ja toimintatavat ovat muuttuneet. Erityisesti internetin tulo 1990-luvun puolivälissä ja e-aineistot ovat muuttaneet työnkuvan täydellisesti. Tiedonhaku on Internetin myötä arkipäiväistynyt ja tiedonhakuun on tullut näennäishelpouden tunne. Googlen vaikutus on ollut suuri ja opiskelijat ajattelevat osaavansa tiedonhaun ja tekevätkin nykyisin ”googlemaisii” hakuja tietoa hakiessaan. Tämän vuoksi tiedonhankintataitojen peruskurssien tavoitteena onkin selvittää asiakkaille, mistä tiedonhaussa on kysymys.

H3: ”Ennen tiedonhaku oli vaikeaa ja näytti vaikealta, nykyään se näyttää helpolta, mutta on vaikeata jos sen oikein kunnolla tekee.”

Tiedonhaun opetus ja opetuksen markkinointi tapahtui alkuaikoina siten, että opetusluokan oveen laitettiin paperiarkilla tieto opetuksesta ja odotettiin, tuleeko kukaan paikalle. Kirjastolla on nykyisin viestintä- ja markkinointistrategiasuunnitelma (2010), jossa tulevat esiin kirjaston viestinnän ja markkinoinnin päämäärät, ja jotka näen haastattelujen perusteella myös tietopalveluammattilaisten työtehtävinä:

- Tukea kirjaston ja yliopiston strategioiden toteuttamista.
- Antaa oikeaa tietoa kirjaston toiminnasta ja tehdä kirjasto näkyväksi yliopistossa.
- Markkinoida kirjaston palveluita tutkijoille, opettajille, opiskelijoille ja yliopistosairaallalle sekä muille tieteellisen tiedon tarvitsijoille.
- Välittää hyvä julkisuuskuva kirjastosta.
- Vaikuttaa päätöksentekijöihin kirjaston resurssien varmistamiseksi.
- Ylläpitää ja kehittää vuorovaikutteista sisäistä viestintää ja johtamisviestintää.
- Tehdä näkyväksi yliopiston tutkimusta markkinoimalla ja tekemällä tunnetuksi yliopiston tutkimustuloksia. (Tampereen yliopiston kirjaston viestintä- ja strategiasuunnitelma, 2010.)

Tampereen yliopiston kirjastossa kirjastonkäytön opetus (nyk. Tiedonhankintataitojen opetus) on alkanut lääketieteen ja kasvatustieteen tiedekunnan osastokirjastoissa jo aikaisemmin, mutta pääkirjastossa se alkoi vasta 1990-luvulla. Tiedonhankintataitojen kurssimainen opetus sisällytettiin vuonna 1997 Yhteiskuntatieteellisen tiedekunnan opetussuunnitelmaan. Tätä kautta saatiin tiedonhankintataitojen perusteet yhdeksi kurssiksi myös pääkirjastossa ja tämä malli levisi vähitellen myös muihin tiedekuntiin. Kirjasto on osa yliopistoa yhä kiinteämmin ja kirjaston resurssien käyttö on optimoidumpaa, kun resurssit kohdistuvat sovittuihin opetustilaisuuksiin, jotka ovat tutkinto-ohjelmissa mukana. Tiedonhankintataitojen opetuksen määrä on lisääntynyt ja merkitys laajentunut syksyn 2012 koulutus uudistuksen myötä; nyt kaikki saavat tasapuolisesti saman opetuksen uusissa kandi- ja maisteriohjelmissa.

Muuttuneesta työnkuvasta yksi haastatelluista nosti esille tiedontallennuksen helpottumisen. Ennen vanhaan esimerkiksi Nordicom-tietokantaan tallentaminen vei enemmän aikaa. Nyt tallennusohjelmat ovat suoraan verkossa, josta tiedot menevät suoraan tietokantaan. Enää ei tarvita työlästä editointivaihetta. Työnkuva on muuttunut myös tiedonhakujen suhteen e-aineistojen myötä, sillä valmiiden tiedonhakujen tekemistä asiakkaille on vähennetty kirjastossa tietoisesti. Tertiassa tehtiin yhden haastateltavan mukaan vielä noin kuusi vuotta sitten aika paljonkin tiedonhakuja, mutta nyt ne on muutettu ”Tilaa Informaatikko” -palveluun kuuluvaksi. Internetin ja e-aineistojen myötä asiakkaat ovat saaneet myös etäkäyttömahdollisuuden kirjaston lisensoimiin aineistoihin, joten tämä on ollut suuri muutos ja etu, kun asiakas voikin hakea omatoimisesti tietoa niin Internetin vapaista aineistoista kuin kirjaston tietokannoistakin. Etäkäytön yleistyttyä neuvonnan ja ohjauksen tarve lisääntyi. Työnkuvassa painottuu myös ohjeiden ja oppaiden tekeminen yhä lisääntyvän aineiston vuoksi samoin kuin oma perehtyminen nopeasti muuttuviin laitteisiin ja aineistoihin.

#### **4.2.1. Asiakasryhmien ja kysymystyyppien muutokset**

Useimmat haastatellut katsoivat, ettei Tampereen yliopiston kirjaston asiakasryhmissä ole tapahtunut suuria muutoksia vuosien varrella lukuun ottamatta kansainvälisten asiakkaiden lisääntymistä. Yliopistoympäristössä opiskelijat muodostavat aina pääasiakasryhmän, jonka lisäksi tutkijat ja opettajat kuuluvat keskeisiin asiakkaisiin. Vuonna

2007 Terveystieteiden osastokirjastossa koettiin kuitenkin merkittävä muutos, kun yliopistollisen sairaalan lääketieteellinen kirjasto lopetti toimintansa ja sen henkilökunta siirtyi Tertioon. Yliopistosairaala alkoi hankkia tarvitsemansa kirjastopalvelut Tampereen yliopiston kirjastolta ja sairaalan henkilökunnasta tuli uusi iso asiakasryhmä yliopiston kirjastolle.

Haastatteluissa tuli ilmi kirjaston asiakkaiden kahtiajako ns. 1) lähiasiakkaisiin, jotka asioivat kirjastossa henkilökohtaisesti ja 2) etäasiakkaisiin, jotka ottavat kirjastoon esimerkiksi sähköisesti yhteyttä. Haastatteluilla oli käsitys, että asiakkaiden määrä fyysisesti kirjastossa on vähentynyt ja että asiakkaat ovat siirtyneet yhä enemmän käyttämään kirjaston palveluita verkkoon. Yhtenä syynä erityisesti opiskelijoiden katoamiseen fyysisesti kirjastosta on se, että heillä on riittävät perustaidot paikantaa ja hakea aineistoa itse, sillä he ovat saaneet tiedonhankintataitojen opetusta. Sairaalan asiakkaat eivät enää nykyisin käy kirjastossa muuten kuin opetustilanteissa ja lainaamassa. Etäpalveluksi tietoasiantuntijan työ muuttui vähitellen. Sairaalan asiakkaat kävivät 2000-luvun alkuun asti hyvinkin paljon kirjastossa, mutta se johtui siitä, että silloin kirjasto oli keskellä sairaalaa. Sairaalan henkilökunta joutui kävelemään kirjaston läpi syömään mennessään. Lehdet olivat hyllyissä, joten asiakkaiden oli pakko tulla lukemaan niitä kirjastoon. Muutos lähipalvelusta etäpalveluksi alkoi vuonna 2003. Nyt sairaalan henkilökunta ei varmaankaan edes tiedä missä kirjasto fyysisesti on, sillä heille kirjasto on ”tuolla verkossa”. Kirjaston merkitys fyysisenä tilana on etäkäytön vaikutuksesta vähentynyt erityisesti tutkijoille, mutta opiskelijalle kirjasto tilana on edelleen tärkeä työskentelytilana.

Asiakaskunnan tiedonhaun taidoissa on myös tapahtunut muutoksia. Asiakkaidenkin taidot ovat parantuneet. He eivät ole enää niin tietämättömiä tietokannoista ja osaavat käyttää tietokoneita. Murrosvaiheessa, kun sähköiset välineet tulivat kirjastoon, opetuksessa joutui korostamaan tietokoneen käyttöä, sillä ihmiset eivät automaattisesti osanneet käyttää niitä. Nyt ns. ”Google- sukupolvi” on tullut jo yliopistokirjastojenkin asiakkaaksi. He ovat asiakkaita, joilla ei ole omakohtaisia kokemuksia ajalta ennen Internetiä. Heidän tietotekniset taitonsa ovat toki hyvät, mutta toisaalta heidän informaatiolukutaitonsa ei ole kehittynyt samassa suhteessa. He saattavat kuvitella, että he voivat

löytää Googlen avulla mitä vain, mutta käytännössä tämä ei välttämättä pidä paikkaansa. Asiakaskunta on edelleen heterogeenistä tietoteknisiltä taidoiltaan, sillä yhä on asiakkaita, jotka tarvitsevat paljonkin apua teknisten välineiden käytössä.

Asiakaskunnan tiedonhaun taidoissa tapahtuneet muutokset heijastuvat myös tietopalvelun kysymystyyppisiin. ”Tilaa informaattikko” -palvelussa esitetyt kysymykset ovat yhä vaativampia ja laajempia, kuten myös maksulliset tiedonhakupyynnöt. Aiheet ovat nykyään monitieteisempiä kuin aikaisemmin. Tertiossa kysymysten aihealueet ovat liittyneet yleensä lääketieteeseen, sairauden aiheen vaihdellessa. Tietopalvelupisteessä on aina tullut käytännön kysymyksiä, mutta ne ovat muuttuneet käytännön teknisiksi kysymyksiksi esimerkiksi kiintiötulostukseen liittyen, joita ei aiemmin kysytty, koska kirjastossa ei ollut kiintiötulostusta aiemmin.

#### **4.2.2. Välineiden ja tietolähteiden muutokset**

Yliopistokirjastoissa välineiden ja tietolähteiden muutos on ollut suurta, sillä kirjastoilla on ollut perinteisesti todella laajat painetun aineiston kokoelmat, ja ne ovat joutuneet olemaan pitkään tilanteessa, jossa on ylläpidettävä sekä painettuja että elektronisia kokoelmia. Muutos painetusta elektroniseen aineistoon on näkynyt hyvin selvästi yliopistokirjastoissa. Tieteelliset lehdet alkoivat muuttua paperisesta sähköiseen muotoon 1990-luvulta lähtien. E-artikkeleita kysytään kaikkein eniten ja asiakkaat haluavat, että ne ovat kokoteksteinä. E-aineistot ovat monimuotoisempia ja niissä huomioidaan paremmin käyttäjä. Kehitys on ollut nopeinta lääketieteen alalla. Terveystieteen osastokirjastoon saapuvien paperisten lehtien osuus on nykyään jo marginaalinen ja koskee kotimaisia lehtiä. Lähes kaikki on sähköisessä muodossa nykyään ja asiakkaatkin ovat siihen tottuneet.

Painettujen kirjojen merkitys on nyt murentumassa siirryttäessä e-kirjoihin. Käsikirjastoaineistoa ei enää juurikaan käytetä, paitsi valtiopäiväasiakirjoja, komitean mietintöjä ja kirjoittamisen oppaita. Myös painettuja sanakirjoja käytetään vielä. Painetusta aineistosta käytetään eniten kurssikirjoja, mutta Tampereen yliopistossa on otettu ohjenuoraksi hankkia sähköinen versio kurssikirjasta aina, kun sellainen on saatavilla. Toistaiseksi kurssikirjoista on saatavilla sähköisesti kuitenkin vain murto-osa; noin neljännes tentitävistä kirjoista. Tällä hetkellä käyttöliittymät elävät, tulee fuusioita siirryttäessä toisen



palveluntarjoajan valikoimiin ja e-kirjoihin liittyvä teknologia on hyvin moninaista. Käyttöliittymien vakiintumattomuus, e-kirjojen suuri määrä ja monet eri palveluntarjoajat hämmentävät tietopalveluammattilaisia sekä käyttäjiä. Kaikkia e-kirjapalveluihin liittyviä teknisiä asioita tai eri lukulaitteisiin liittyviä asioita ei voi muistaa, joten kirjaston kotisivulle on koottu ohjeet näistä. Tärkeintä on tietää mistä tiedon voi hakea.

Erityisesti lääketieteessä on tietokantoja, esimerkiksi Medline- ja Cinahl-tietokannat, jotka eivät ole muuttuneet sisällöllisesti lainkaan, ainoastaan niiden käyttöliittymät ovat muuttuneet. Viime vuosien trendinä on ollut, että tiedontuottajat tekevät uusia hienoja helppokäyttöisiltä vaikuttavia tietokantoja. Näissä tietokannoissa kasvaa tiedon määrä miljooniin viitteisiin, joten tiedonhakutilanteessa vaaditaan tietämystä kuinka sieltä poimitaan se oikea tieto. Mikäli tiedonhakija ei osaa muotoilla eikä rajata hakuaan tarpeeksi, voi huonosti hakien saada tuhansia viitteitä, joista tiedonhakija katsoo kenties vain ensimmäisen sivun tulokset ja on tyytyväinen. Tämä turhauttaa tietopalveluammattilaisia, sillä systemaattisesti hakien tiedonhakija olisi saanut kaiken relevantin aineiston aiheeseen liittyen. Tietopalveluammattilaiset toivovat, että asiakkaat tiedostaisivat, että kirjastosta on saatavana asiantuntija-apua tiedonhakuun. Vaikka välineitä on monenlaisia, on tiedottaminen osoittautunut ongelmalliseksi.

Tiedonlähteiden määrä on kasvanut valtavasti, erityisesti verkkotiedonlähteet. Perinteisistä tiedonlähteistä on täytynyt poisoppia. Yksi haastateltavista kertoi tilanteesta esimerkin asiakkaan kysymyksellä: ”Miten löydän nämä vuoden 1929 avioliittolain esityöt?” Hän kuvaili kuinka hän muistaa kävelleensä tiettyyn paikkaan ja siellä on tietynlainen teos, josta hän löytää nämä tietyt asiat. Nyt on täytynyt poisoppia perinteisistä tiedonlähteistä ja etsiä esimerkiksi Edilexistä vastausta kyseiseen kysymykseen.

#### **4.2.3. Omatoimisen tiedonhaun tukemisen muutokset**

Omatoimisen tiedonhaun tukeminen on lisääntynyt kirjaston toiminnassa, sillä kirjaston tietoteknistymisen myötä verkossa on yhä enemmän aineistoa. Mitä enemmän verkossa on aineistoa, sitä enemmän tarvitaan ohjausta.

H8: ”Me ollaan tavallaan auttamassa sitä asiakasta siinä elektronisessa maailmassa pärjäämisessä.”

Tiedonhaku tapahtuu nykyisin tietokoneen kautta ja se, että asiakas pystyy käyttämään tietokantoja kotoa käsin etäkäyttäjänä, on merkittävä asia, joka on lisännyt asiakkaiden omatoimista tiedonhankintaa. Asiakkaat arvostavat mahdollisuutta omatoimiseen tiedonhakuun, mutta joskus asiakas voi joutua umpikujaan, jolloin tietopalveluammattilaisen apua edelleen tarvitaan. Tietojärjestelmien jatkuvan muuttumisen vuoksi opastusta tarvitaan jatkuvasti eikä tälle trendille näy loppua.

Omatoimisen tiedonhaun tukemisen muuttuminen näkyy myös lisääntyneenä opetuksena. Tiedonhankinnan perusteet kurssi on nykyisin kaikille perusopiskelijoille pakollinen ja yksinkertaiset kysymykset ovat selvästi vähentyneet tästä syystä. Pidemmän työuran tehnyt informaatikko muisteli, että 1980-luvulla Pyynikillä (nyk. Humanika) kasvatustieteiden opintoihin kuului kahdeksan tunnin tiedonhankinnan jakso, mutta muilla ei ollut sellaisia vielä. Jaksolla oli tiedonlähteiden opetusta hakuteoksista ja lähinnä KATI-artikkelitietokannasta. Opiskelijoille opetettiin kortiston käyttöä ja annettiin tiedonhakutehtäviä. Kortistotehtävien kautta opiskelijoita aktivoitiin omatoimiseen tiedonhakuun. CD-ROMien tultua kirjastoon tietopalveluammattilaiset opettivat aluksi KATI- ja KOTI-tietokantoja CD-ROMeilta ja alkoivat opettaa asiakkaille omatoimista tiedonhakua tietokannoista. Tuolloin opetukseen kuului hyvin paljon kirjaston luokituskaavaa ja tiedonhakua, CD-ROMit olivat vain yksi osa siitä. Käyttäjäkoulutus lisääntyi uusien elektronisten tietokantojen yleistymisen myötä. Sisällöllisesti opastaminen on samantyyppistä kuin aikaisemminkin.

Tietopalvelutehtävissä omatoimisen tiedonhaun tukeminen näkyy myös siten, että ”Tilaa informaatikko” -palvelu on otettu kirjaston tuotteeksi. Tertiössä aloitettiin ”Tilaa informaatikko” -palvelu jo vuonna 2009 ja pääkirjastossa pari vuotta myöhemmin. Palvelulla haluttiin tehostaa henkilökohtaista tiedonhaun ohjausta. Toki ohjausta on annettu tietopalvelussa sekä pääkirjastossa että Tertiössä aikaisemminkin, mutta nyt se nimettiin ”Tilaa informaatikko” -palveluksi.

#### **4.2.4. Työn vaativuuden muutokset**

Kaikissa työtehtävissä työntekijöiden kokema työn vaativuus riippuu siitä, kuinka työntekijä itse suhtautuu tehtäviinsä. Asiakkaiden omien tiedonhakumahdollisuuksien parannuttua tietopalveluammattilaisilla teetettyjen tiedonhakujen määrä on vähentynyt, koska

asiakkaat pystyvät tekemään suurimman osan hauista itse. Tämä on johtanut siihen, että teetettyjen tiedonhakujen vaativuus on noussut. Vain haut, joissa asiakas ei ole itse onnistunut riittävän hyvin päätyvät tietopalveluammattilaisille asti. Tietopalvelutyötehtävissä pääpaino on muuttunut pedagogiseen suuntaan: pääpaino on opettaa asiakkaita käyttämään itse tarvittavia työkaluja. Opettavilta kirjastoammattilaisilta edellytetään, että heillä on jonkinlainen pedagoginen koulutus ja, että he myös hankkivat täydennyskoulutusta pitääkseen opetustaitojaan yllä.

Haastatellut kokivat, että tehtävien vaativuus ja työvälineiden kehittyminen ovat menneet rinta rinnan. Työn vaativuuden muutokset koetaan liittyvän teknisiin laitteisiin ja ohjelmiin. Asiakkaiden tiedonhakujen kohteet kohdistuvat usein myös ajankohtaisiin tapahtumiin maailmalla, joten tietopalveluammattilaisten ammattiosaamisessa korostuu entistä enemmän jatkuva omien alojen kehityksen seuraaminen. Tietokantojen ja työkalujen jatkuva muutos toisaalta helpottaa työtehtäviä, mutta samalla aiheuttaa jatkuvan uuden opetteluun tarpeen. Kaikkeen ei voi omatoimisesti perehtyä vaan täytyy saada koulusta. Tietopalveluammattilaisilta vaaditaan nykyisin, että heidän täytyy oikeasti ymmärtää, miten tietokannat on rakennettu ja miten tekniikka niissä toimii. Tietokannat ovat helppokäyttöisen näköisiä, mutta vaativia rakenteiltaan. Vaativina asioina haastatellut mainitsivat esimerkiksi Nelli-portaalin SFX- ja MetaLib-ohjelmistojen käytön. Isossa organisaatiossa työtehtävät jakaantuvat ja kaikkien ei tarvitse osata kaikkea, joten osa haastatelluista kokee siinä mielessä työtehtäviensä helpottuneen.

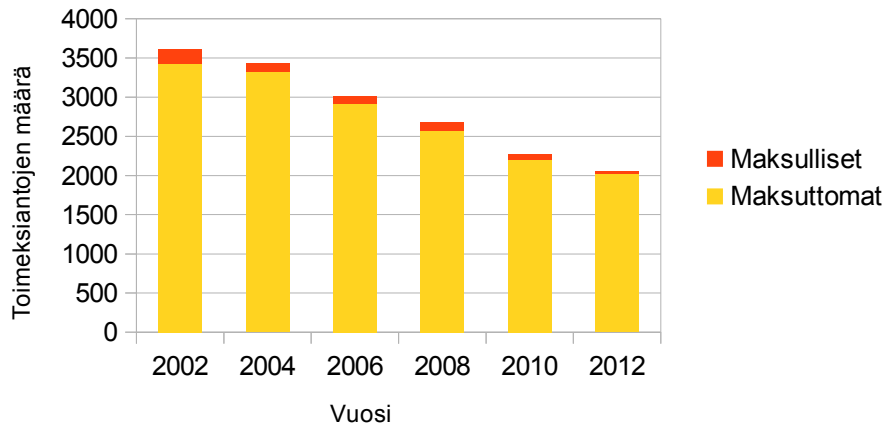
Käynnissä olevien erilaisten muutosten määrä on nykyään suurempi. Tietynlainen tuloksen tekeminen on kirjastossa enemmän arkipäivää. Kirjaston toimintaa kehitetään monin eri tavoin, eri projekteja ja hankkeita saatetaan valmiiksi. Yliopistossa on nyt uudet tehokkaat tutkinto-ohjelmat ja niihin kiinteästi kuuluvaksi saatu tiedonhankintataitojen opetus on muuttanut työn vauhdikkaammaksi. Työn vaativuus on kasvanut suuremman vastuun myötä. Toiminnan hektisyys on kasvanut ja kiireen tuntu lisääntynyt. Tietopalvelutyön kehittämisen keskeisenä vaatimuksena on pitää itsensä ajan tasalla uusien tiedonlähteiden ja välineiden kanssa, tutustua niihin ja seurata mitä muutoksia niissä tapahtuu. Muutokset lisäävät osaltaan työn mielekkyyttä ja haasteellisuutta. Tehtävien vaativuutta haastatellut pitivät työn hyvänä puolena.

### 4.3. Tietopalvelun sisältö ja työnkuva tulevaisuudessa

Yksi haastatelluista kertoi pitävänsä sanaa kirjasto aivan vääränä. Hän korvaisi sanan kirjasto tietopalvelulla, koska kaikki kirjastossa on tietopalvelua. Suurin osa kirjasto-työstä tulee olemaan jonkinlaista tietopalvelutyypistä työtä. Tittelit kuten esimerkiksi informaattikko ja kirjastonhoitaja ovat harhaanjohtavia, sillä koko kirjaston henkilökunta tekee tietopalvelutehtäviä. Tietopalvelu on kirjaston koko henkilökunnan ammatti. Tietopalvelua tullaan organisoimaan tulevaisuudessa eri lailla ja henkilökunnan painopiste tulee muuttumaan, sillä painetun aineiston käsittelyyn tarvitaan vähemmän työvoimaa. Esimerkiksi sisällönkuvailua toivottiin tehtävän enemmän keskitetysti tulevaisuudessa. E-aineistojen yleistyessä vähenevät lainaus- ja palautustehtävät. Osa haastatelluista uskoi lainauksen ja palautuksen häviävän tulevaisuudessa kirjaston tehtävistä ihan tyystin verkkoon. Verkon kautta tapahtuvan työskentelyn uskottiin lisääntyvän myös opetuksen osalta ainakin osan kursseista muuttuessa verkkokursseiksi.

Haastatellut uskoivat, että e-maailmassa neuvontatehtävät korostuvat, joten tulevaisuudessa tietopalveluammattilaisten tehtäviin kuuluu e-aineistojen käyttöön saattaminen, niiden käyttöoppaiden laatiminen ja neuvonta. Tulevaisuudessakin tarvitaan joku ohjaamaan lähteiden käyttöön ja markkinoimaan sekä tiedottamaan näistä uusista palveluista ja niiden käytöstä. Tiedonhakujen tekeminen vähenee entisestään kuten tieteellisten kirjastojen tilastotietokannasta saadut luvutkin kertovat (ks. Kuvio 1). Kuviossa näkyy Tampereen yliopiston kirjaston tiedonhakutoimeksiantojen lukumäärän kehitys kahden vuoden välein kuvattuna vuosina 2002-2012. Tiedonhakutoimeksiannot on jaoteltu maksuttomiin ja maksullisiin.

## Tiedonhakutoimeksiantojen lukumäärän kehitys



Kuvio 1: Tiedonhakutoimeksiantojen lukumäärän kehitys Tampereen yliopiston kirjastossa

Tulevaisuudessa tietopalveluammattilaisille tulee uusia tehtäviä, kuten bibliometriikka ja tutkimuksen arviointi. Kansainvälistyminen yliopistossa tulee lisääntymään entisestään ja korostuu myös kirjastossa. Tutkijapalveluiden kehittäminen kokonaisuudessaan tulee olemaan keskeinen tehtävä ja vuorovaikutus tiedeyhteisön kanssa tulee laajenemaan entisestään. Asiakkaiden toiveiden mukaan mennään tulevaisuudessakin ja niiden perusteella kehitetään kirjastoa. Kirjaston on tehtävä kyselyitä asiakkaiden tarpeista: ”mitä he tarvitsevat meiltä?”

Kirjaston henkilökunnalta vaaditaan pedagogisia taitoja, jotta kaikki pystyvät ohjaamaan, sillä ohjaus tulee olemaan osa kaikkien työtä. Opetuksen merkityksen uskottiin kasvavan. Kansainvälisille opiskelijoille suunnattua koulutusta kehitettiin juuri haastattelujen aikaan keväällä 2013. Työssä vaaditaan uudistumiskykyä, jotta kirjasto ja henkilökunta pysyy kehityksessä mukana. Teknistä osaamista vaaditaan, ennen kaikkea asiakkaiden omien laitteiden käyttöön liittyen. Periaatteessa tietopalveluammattilaisten pitäisi osata neuvoa myös asiakkaiden omien laitteiden käyttöä, mutta toisaalta tämä ei kuulu tietopalveluammattilaisten varsinaisiin tehtäviin. Toivottavaa olisi, että luotaisiin raamit, että mihin asti kirjastossa neuvotaan ja kuinka paljon teknisiä taitoja tietopalve-

luammattilaisilta voidaan vaatia. Tai sitten henkilökunnan pitäisi hankkia lisäkoulutusta tietotekniikasta tai kirjastossa pitäisi olla mikrotuki tai vastaava henkilö vastaamassa kysymyksiin tai hän olisi helposti tavoitettavissa (jos ei ole fyysisesti kirjastossa).

Lähtötilanteesta tapahtuu muutoksia esimerkiksi konkreettisesti eläköitymisestä johtuen. Se tulee varmasti jotenkin näkymään kirjastossa ja henkilökunnan työtehtävissä. Yksi haastatelluista arveli puhelimen käytön lisääntyvän työtehtävissä ja tietopalvelutyön muuttuvan nopeatempoisemmaksi. Jo nyt ihmiset haluavat heti tietoa, he eivät malttaisi odottaa, pysähtyä tiedonhakukysymyksen äärelle riittävän pitkäksi aikaa. Haastateltavat uskoivat muutoksen olevan jatkuvaa.

#### **4.3.1. Asiakasryhmät tulevaisuudessa**

Kirjaston asiakasryhmien uskotaan pysyvän tulevaisuudessa samana kuin aikaisemmin. Yliopiston opiskelijat, tutkijat ja opettajat tulevat olemaan edelleen keskeisimmät asiakkaat. Näihin kolmeen pääasiakasryhmään tulee myös panostaa. Opiskelijoita ei saa unohtaa ja heihin pitää säilyttää jatkuva kontakti, jotta esimerkiksi hengenvaaralliset, lääketieteelliset kokeet jätettäisiin tekemättä, eikä tehtäisi tiedonhankinnan osaamattomuudesta johtuen turhaa tutkimusta asiasta, joka on selvitetty jo läpikotaisin.

H5: ”Panostaa pitää näihin eri yksiköiden opettajiin sitten, että heidän tietotaitonsa tiedonhankinnan alueella kans kehittyy ja päivittyy, että se tahtoo olla ettei he ota sitä aikaa, heillä ei ole aikaa tai he aattelee, ettei heillä ole aikaa. He jää tavallaan jälkeen siitä mitä opiskelijoille opetetaan. Kun opiskelija kysyy heiltä näitä asioita, niin he saattaa virheellisesti neuvoa, sillä heillä ei ole se tietotaito enää hallinnassa, et heihin pitäis panostaa samoin tietysti jatko-opiskelijoihin ja tutkijoihin. Heille on erityisen tärkeitä omat hyvät tiedonhakutaidot koska se vaikuttaa siihen, minkätasoista tutkimusta he tekee - niihin tuloksiin jopa.”

Kirjaston asiakaskunnassa näkyy jo nyt monikulttuurisuus ja kansainvälisyys. Tulevaisuuden visioita on, että yliopistoon tulee yhä enemmän kansainvälisiä opiskelijoita. Myös Suomessa asuvat maahanmuuttajataustaiset nuoret tulisivat yliopistoon. He eivät ole vielä edustettuina yliopistoissa, joten olisi toivottavaa, että he yhä enemmän hakeutuisivat yliopistotasoiseen koulutukseen. Sekä kirjaston (2010) että yliopiston strategiasa (2010) mainitaan kansainvälistyminen. Kansainvälistymiseen pyritään ja kirjaston on

tarjottava yhä enemmän palveluja englannin kielellä ja panostettava kansainvälisten tutkijoiden, opettajien ja opiskelijoiden perehdyttämiseen, opetukseen ja ohjaukseen. Tampereen yliopistossa on ollutkin jo kansainvälisiä maisteriohjelmia, mutta tuleeko niitä lisää? Tuleeko lukukausimaksut? Myydäänkö koulutusta ulkomaille?

Yhä enemmän puhutaan elinikäisestä oppimisesta ja se tulee lisääntymään ja näkymään esimerkiksi täydennyskoulutuksessa Tampereen yliopistossa. Avoin yliopisto oli aikaisemmin omana yksikkönään, mutta nyt se on sulautettuna tieteenalayksiköihin. Yliopiston päätöksistä riippuen avoimen yliopiston opiskelijat tulevat ehkä olemaan kirjastossakin tärkeä asiakasryhmä tulevaisuudessa. Opiskelum muodot yliopistossa saattavat muuttua tulevaisuudessa siten, että etäopiskelu tulee vahvemmaksi. Kirjaston on tarjottava näille etäopiskelijoille verkossa tapahtuvaa tietopalvelua enemmän, sillä he harvoin tulevat asioimaan kirjaston tiloihin. Uuden Google-sukupolven tulo näkyy kirjaston asiakasryhmässä tulevaisuudessa, mutta toisaalta asiakasryhmät pysyvät edelleen monimuotoisina, joten kirjastossa on edelleen monen ikäisiä asiakkaita ja monen taitotason omaavia asiakkaita.

#### **4.3.2. Tietopalvelun välineet ja tiedonlähteet tulevaisuudessa**

Tulevaisuudessa tietopalveluammattilaisten täytyy osata opastaa uusien erilaisten laitteiden (tablettien, älypuhelimien, lukulaitteiden jne.) käytössä, sillä yhä suurempi osa kirjoista on sähköisessä muodossa ja ihmiset lukevat niitä erilaisilta alustoilta. Lukulaitteiden tekninen puoli korostuu, joten tietopalveluammattilaisten tulee pysyä ajan tasalla laitteiden kirjossa ja opastaa asiakkaita kuinka he löytävät laitteensa avulla Tampereen yliopiston kirjaston tarjoamat tiedonlähteet. Haastatellut toivovat, että lukulaitteet standardisoituvat tulevaisuudessa ja että niiden hallitseminen helpottuisi. Tällä hetkellä tablettien ja älypuhelimien maailma on kirjava, koska laitteissa on monia erilaisia mobiilikäyttöjärjestelmiä; Android, Windows Phone, iOS, jne. Tämä hankaloittaa niiden teknistä hallitsemista.

Tietopalveluammattilaisten osaamista määrittää jossakin määrin se miten he hallitsevat alati uudistuvien tietokoneohjelmien ja järjestelmien käyttöä. Haastatellut toivoivat, että tulevaisuudessa heidän työvälineitään saataisiin kehitettyä entistä käyttäjäystävällisemmiksi ja niihin tulisi toimintoja, jotka asiakkaiden olisi helpompi omaksua. Haastatellut

mainitsivat tiedon määrän kasvun vaikeuttavan työtehtäviä, sillä mitä enemmän tietoa on saatavissa tietokannoissa ja vapaasti käytettävässä Open Access -muodossa sitä vaikeampi on löytää oikea tieto, vaikka asiakasliittymät olisivatkin helppokäyttöisiä. Helppokäyttöisyys ei riitä saamaan esille oleellista tietoa epärelevanttien tulosten joukosta. Aineiston löydettävyyden on olennainen asia tulevaisuudessakin.

Tulevaisuuden välineiden osalta haastatellut pohtivat lähinnä kuinka älypuhelimien kautta tehdään tiedonhakuja? Kun asiakkaiden päätelaite on yhä useammin perinteisen tietokoneen sijasta mobiili päätelaite, tietojärjestelmien käytössä ilmenee uudenlaisia ongelmia ja asiakkaiden opastus ja opetus vaatii, että henkilökunta on sinut näidenkin päätelaitteiden kanssa. Tietokantojen käytön kohdalla käytettävyyden merkitys korostuu. Uusien tietokantojen käytettävyyden on yleensä mennyt parempaan suuntaan ja henkilökunta voi vaikuttaa tietokantoihin antamalla palautetta tietokannan tuottajille. Tämä parantaa myös mobiililaitteiden toimivuutta tietokantojen käytössä ajan myötä.

Lähitulevaisuudessa kirjastossa tulee tapahtumaan järjestelmämuutoksia, jotka tulevat vaikuttamaan ihan konkreettisesti tietopalveluammattilaisten työnkuvaan. He odottavat paljon Finna-hakupalvelulta, joka on Kansallisen digitaalisen kirjaston (KDK) uusi joulukuussa 2012 testikäyttöön tullut asiakasliittymä. Finna-hakupalvelusta käyttäjät voivat helposti hakea valitsemaansa aihetta koskevaa aineistoa, kuten kuvia, asiakirjoja, sanomalehtiä, tutkimuksia, videoita ja äänitallenteita. Samalla voi käyttää arkistojen, kirjastojen ja museoiden digitaalisia palveluita. Uudella asiakasliittymällä pyritään korvaamaan nykyisiä käyttöliittymiä siten, että palvelun käyttäjä saavuttaa tarvitsemansa tiedon yhden käyttöliittymän kautta riippumatta siitä, mikä organisaatio on tiedon tuottanut (Kansallinen digitaalinen kirjasto, KDK:n asiakasliittymä Finna.).

Tietopalveluammattilaisten tehtäviin tulee siis lähitulevaisuudessa kuulumaan mm. Finna-hakupalveluun perehtyminen ja asiakkaiden perehdyttäminen siihen. Haastatellut toivovat uusien järjestelmien koulutuksesta tulevan mahdollisimman helppoa.

H1: ”Finnaan, on se sitten hieno taikka susi, niin siihen perehdyttää varmaan koko asiakaskunta, sitten et mä luulen, että siinä on aika iso työ ja samalla lailla, jos



meidän kirjastojärjestelmä muuttuu radikaalisti, mutta mä nyt toivon, että nämä on uuden sukupolven järjestelmiä sillai, et ihmiset ovat niin tottuneita erilaisiin järjestelmiin, ettei tarvita massiivista koulutusta.”

### 4.3.3. Virtuaalisen tietopalvelun mahdollisuudet

Haastatellut uskovat, että sekä perinteisellä että virtuaalisella tietopalvelulla on varmasti käyttäjänsä tulevaisuudessakin. He pitävät tärkeänä, että on olemassa vaihtoehtoisia tapoja asioida kirjastossa. Kirjaston täytyy seurata asiakkaitaan ja katsoa mille on kysyntää, sillä kirjaston ei kannata tarjota vain varmuuden vuoksi palvelua jota ei kuitenkaan käytetä. Palvelua tulee olla tarjolla myös kirjaston tiloissa. Avoimena kysymyksenä on, tarjotaanko palvelua tulevaisuudessa koko ajan vai olisiko se sellaista, että asiakas tapaisi kirjastonhoitajan ainoastaan varaamalla ajan?

H6: ”Mun mielestä silti on arvokasta, että on se elävä kirjastonhoitajakin edelleen saavutettavissa tai tavattavissa, että jos asiakas haluaa asioida ihmisen kanssa, niin se onnistuu.”

Tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan tilastotkin kertovat, että perinteinen, kirjastossa asioiminen vähenee entisestään, mutta poikkeuksena haastatellut pitivät ”Tilaa informaattikko” -palvelua. Sitä haastatellut eivät osanneet kuvitella puhelimitse tai virtuaalisesti tapahtuvaksi sillä he pitivät tärkeänä, että tiedonhakutilanteessa tietopalveluammattilainen näkee mitä asiakas tekee ja asiakas näkee, mitä tietopalveluammattilainen tekee.

Chat-palvelun käyttöönottoa on harkittu Tampereen yliopiston kirjastossakin, mutta palvelua ei koettu nykyisillä resursseilla vielä mahdolliseksi. Chat vaatii henkilöresursseja, sillä asiantuntijan pitäisi olla koko ajan vastaamassa kysymyksiin reaaliajassa. Chatin ääressä ei voida istua jatkuvasti eikä chatin päivystäjäksi löydy ihmistä, joka hallitsisi kaikki monitieteisen yliopiston aihealueet. Päivystäjäksi ei riittäisi yksi asiantuntija vaan tarvittaisiin useampi asiantuntija päivystämään yhtäaikaan; lääketieteilijä, informaatiotieteilijä, yhteiskuntatieteellinen kirjastoasiantuntija jne., joten yhtä hyvin asiakkaan yhteydenotto voi tulla lomakkeella tai sähköpostilla. Chatin sijaan Tampereen yliopiston kirjastossa toimii ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palvelu. Sama kysymys tulee kaikille palveluringin lukijoille ja se, jonka aihealueeseen kysymys kuuluu hoitaa sen saman tien.

Haastatellut uskoivat virtuaalisen tietopalvelun roolin korostuvan tulevaisuudessa. Ihmiset ovat tottuneita verkossa työskentelyyn ja he etsivät yhä useammin tietoa muualta kuin kirjaston kokoelmista ja tietokannoista. Haastatellut uskovat, että virtuaalista neuvontaa laajennetaan kirjastossa tulevaisuudessa panostamalla sähköpostiviestinnän lisäksi sosiaalisiin medioihin kuten esimerkiksi Facebookiin ja Twitteriin ja ehkä myös Chat-palveluun. Tulevaisuudessa saattaa olla enemmän etäopiskelijoita, joten kirjasto pyrkii tuottamaan kaikkia opasteita, ohjeita ja tietoa verkkosivulleen jo valmiiksi, ettei asiakkaan tarvitsisi tulla kysymään kirjastosta opastusta, vaan hän löytäisi tarvittavan tiedon verkosta.

#### **4.3.4. Sosiaalinen media**

Tampereen yliopiston kirjastolla on monenlaisia eri tiedotuskanavia. Kirjastolla on ollut tiedotusvälineenä jo vuodesta 2005 alkaen verkkolehti *Bulletiini*, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Kirjaston kuulumisissa ajan tasalla pysyäkseen asiakkaat voivat myös tilata sähköpostiinsa kerran kuussa ilmestyvän kirjaston Kirjastouutiset-uutiskirjeen tai seurata Kirjastoikkuna-blogia.

Haastatellut pitivät hyvänä, että kirjasto näkyy ja tiedottaa myös sosiaalisessa mediassa sillä kirjastojen on oltava siellä, missä kirjaston asiakkaatkin ovat. Nykyään sosiaalinen media on organisaatioille mahdollisuus muuttaa toimintaansa ja parantaa palveluitaan. Kirjaston asiakkaat käyttävät sosiaalisista medioista eniten Facebookia – tulevaisuudessa ehkä jotain muuta. Sekä Tampereen yliopiston kirjastolla että terveystieteiden osastokirjastolla on omat Facebook-sivunsa. Facebook on oivallinen ja ilmainen tapa tiedottaa esimerkiksi ajankohtaisista koulutustilaisuuksista tai tietokantapäivityksistä. Asiakkaat saavat sitä kautta helposti ja yksinkertaisesti tietoa kirjaston palveluista sillä asiakkaan ei tarvitse muuta kuin ryhtyä kirjaston kaveriksi klikaten tykkää-painiketta ja hän saa sen jälkeen automaattisesti tiedot.

H3: ”Ongelma on vaan se, että miten sen ihmisen saisi tykkäämään meistä ja klikkaamaan tykkää painiketta. Kirjasto on maailman epäseksikkäin paikka. Ei kukaan (opiskelija tai tutkija) tule kirjaston sivuille katsomaan mitähän tuolla olisi uutisia tai mitähän niillä olisi tarjolla. Ei ne tule sinne, niille täytyy antaa se tieto niiden pöydälle .”

Kirjaston täytyy harkita, mihin välineisiin resursseja laitetaan ja arvioida aina tarpeen mukaan, vaatisiko jokin uusi väline tai toiminta resursseja ja voitaisiinko jotain jättää pois. Facebookia on vaikea korvata. Sen kuolemaa on ennustettu jo useita vuosia ja Google+ oli hyvä yritys korvata Facebook, mutta kirjaston asiakkaat eivät ole vielä valmiita vaihtamaan Facebookia toiseen mediaan. Muualla maailmassa käytetään Twitteriä eniten ja kirjastolla on myös tämä palvelu, joka toimii pikatiedottamisen välineenä, mutta Twitter ei ole yhtä suosittu kuin Facebook. Akateemisessa maailmassa on yhä ennakkoluuloa sosiaalista mediaa kohtaan, mutta kuten yksi haastatelluista asian ilmaisi: ”sosiaalinen media olisi taivaan lahja tiedottamisessa, jos kaikki sen hyväksyisi, katsoisi sitä avoimin mielin eikä tuntisi siihen perusteetonta pelkoa.” Sosiaalisen median kehittymistä ja asiakkaiden liikkeitä siellä täytyy seurata.

#### **4.3.5. Tietopalvelun kehitystarpeet**

Tulevaisuudessa haastatellut arvelivat tietopalvelutyön sulautuvan kirjaston muihin tehtäviin. Koska suurin osa kirjastotyöstä tulee olemaan tietopalvelutyypistä työtä, on tietopalvelun uudelleen organisointi yksi kehitystarpeista. Kirjaston merkitys fyysisenä tilana on vähentynyt asiakkaille, joten on pohdittava kuinka päästä ulos kirjaston seinien ulkopuolelle, jotta kirjasto olisi osa asiakkaiden jokapäiväistä elämää. Virtuaalisella tietopalvelulla tähän on jo pyritty, mutta uusilla tavoilla halutaan varmistua, että asiakkaat omatoimisesti pystyisivät mahdollisimman tehokkaasti käyttämään kirjaston palveluita. Asiakkaiden käyttämiä aineistoja ei pystytä arvaamaan etäältä, joten tämän asian selvittämiseksi tietopalveluammattilaisten tulisi yrittää soluttautua esimerkiksi tutkijoiden arkipäivän työhön. Kirjaston ulkopuolelle on pyritty jalkautumaan käyden esimerkiksi tutkintouudistuksen yhteydessä joka yksikössä esittelemässä e-kirjoja ja neuvoen millä tavalla yksiköt pystyisi parhaiten valitsemaan e-kirjoja kurssivaatimuksiin. Tutkijapalveluiden kehittäminen kokonaisuudessaan tulee olemaan keskeinen tehtävä tulevaisuudessa ja vuorovaikutusta tiedeyhteisön kanssa halutaan laajentaa entisestään.

Teknologinen kehitys jatkuu edelleen ja asiakkaiden tarpeisiin voidaan sen myötä vastata aiempaa monikanavaisemmin. Muutokset eivät kuitenkaan ole äkillisiä tai aikaisempia palvelumuotoja poissulkevia. Kirjaston täytyy panostaa myös henkilökuntansa tekniseen osaamiseen sekä osata ennakoida uusien työtehtävien tuomat vaatimukset kouluttamalla tai rekrytoimalla osaavaa henkilökuntaa. Erityisesti rekrytoinnissa yksi

haastatelluista panostaisi siihen, että kirjastossa olisi riittävästi teknistä tietämystä laitteista, www-sivujen rakentamisesta sekä uusien palveluiden suunnittelusta. Hän rekrytoisi uusia vastavalmistuneita ihmisiä, joilla ”on ne uudet tiedot ja ne on kasvanut niihin uusiin tietoihin ja uuteen tekniikkaan ja uuteen ajatteluun.” Kirjasto voisi hakea rekrytoidessaan tieto-osaajia, jotka ovat erikoistuneet tiedonhallinnan ja teknisen puolen, www-suunnittelun osaamiseen .

Tärkeä tavoite on jo saavutettu, kun opiskelijoita pystytään opettamaan tasapuolisesti koulutus uudistuksen myötä. Yksi tulevaisuuden visio on, että opetus saadaan edelleen pidettynä kurssivaatimuksissa ja uusien tutkinto-ohjelmien tullessa kirjasto saa edelleenkin sisällytettyä tiedonhankintataitojen kurssit opetussuunnitelmiin mukaan. Tulevaisuuden haasteena opetuksessa on, että sen kiinnostavuus säilyy.

#### **4.3.6. Kirjastoalan koulutustarpeet tulevaisuudessa**

Kaikki haastatellut pitivät jatkuvaa lisäkouluttautumista välttämättömänä. Kirjastoalan kehitys on valtavan nopeaa ja se edellyttää jatkuvaa koulutusta nimenomaan teknisellä puolella (tietotekniikassa) ja pedagogisella puolella, johon liittyy opettaminen, opetuksen suunnittelu ja henkilökohtainen ohjaus. Mitä enemmän niistä on tietoa, sitä paremman kokonaisuuden tietopalveluammattilainen pystyy rakentamaan. Tietopalveluammattisissa ei koskaan voi levätä laakereillaan vaan aina on oltava korvat hörössä uusien asioiden oppimiseksi.

Sain käsityksen, että haastatellut olivat tällä hetkellä tyytyväisiä saamaansa koulutukseen. Tietopalveluammattilaisilla on tulevaisuudessa koulutustarvetta omiin uusiin vastualueisiinsa kuuluviin asioihin, esimerkiksi bibliometriseen osaamiseen. Pääkirjaston kolmannessa kerroksessa toiminut tietopalvelun päivystyspiste ja lainaustoimisto ovat yhdistyneet palvelupisteeksi lainaustoimiston tiloihin ensimmäiseen kerrokseen ainakin kokeiluluontoisesti, joten tietopalveluammattilaisten tulee opetella myös lainaustoimintoihin liittyvät asiat, mikäli ne tulevat uuteen toimenkuvaan. Yksi haastatelluista otti esiin myös uudet koulutustarpeet, jotka liittyvät plagioinnin tunnistamiseen ja estämiseen. Tampereen yliopistossa on tulossa käyttöön tietojärjestelmämuutoksia, sillä kaikki

Suomen yliopistot ovat ottamassa käyttöön sähköiset plagioinnin tunnistusjärjestelmät. Tampereen yliopisto ottaa vuoden 2014 alusta alkaen käyttöön amerikkalaisen Turnitin-ohjelmiston (Laurinolli, 2013).

Yksi haastatelluista arveli, ettei ammatinvalinnassa varmaan vieläkään ymmärretä tietopalvelutyön luonnetta. Hän mainitsi löytäneensä helmikuussa 2013 Facebookista Helsingin Sanomien kyselyn: Mihin ammattiin sopisit? Hän oli täyttänyt kyselyn ja sopi kyselyn mukaan arkeologiksi. Tuloksen saatuaan hän pohti, että mitä kyselyyn olisi pitänyt vastata, jotta hän olisi päässyt kirjastonhoitajaksi testissä.

H1: ”Kuvittelin mielessäni semmosen tylsän, siistin sisätyön, jossa ei tarvitse kauheen paljon ihmisiä auttaa. Ja vastasin kysymyksiin sen mukaan ja heti tuli kakkosena kirjastonhoitaja. Kun vastaa erittäin tylsästi; tää kuvaa mitä oletetaan että kirjastonhoitajan valmiudet pitäisi olla: numero tarkka, tykätä sääntillisestä elämästä, siististä sisätyöstä eikä kauheasti haasteita”

Kirjastoalan yliopistokoulutuksessa pitäisi kyseenalaistaa tällaiset ennakkokäsitykset ja kiinnittää huomiota työn vaativuuteen ja monipuolisuuteen. Tietopalvelutyössä on monta asiaa mistä pitäisi olla sellaiset hyvät perustiedot. Edellä mainittujen tietoteknisten ja pedagogisten taitojen lisäksi vuorovaikutus-, kieli-, yhteistyö- ja ihmissuhdevalmiudet ovat hyvä osata.

Asioita, joihin yliopistokoulutuksessa haastatellut toivoivat panostettavan tulevaisuudessa enemmän, on erityisesti pedagogisten valmiuksien parantaminen. Niitä voi parantaa esimerkiksi opettamalla verkossa toimimista, verkkoon kirjoittamista tai verkossa olevien oppimateriaalien luomista. Työelämätaidoista mainittiin erityisesti projektiosaaaminen, jota olisi hyvä harjoitella jo opiskeluaikana. Työssäkin pitää osata aloittaa ja saattaa loppuun tiettyjä projekteja. Yksi haastatelluista koki, ettei koulutuksessa anneta tarpeeksi valmiuksia esimiestehtäviin, joten näidenkin valmiuksien opettamista toivottiin alan koulutukseen. Koulutuksessa kannattaisi tarjota vierailuluentoja mahdollisimman paljon niin että ammattilaiset eri sektoreilta tulisivat ja kertoisivat työstään. Opiskelijoille muodostuisi tätä kautta monipuolinen näkemys jo opiskeluaikana kirjas-

to- ja tietopalvelutyön luonteesta ja vaatimuksista. Järjestettäisiin esimerkiksi perehdytyspäiviä tai työelämäpäiviä, jolloin opiskelijat saisivat kuulla erilaisista ammateista ja organisaatioista sillä tietopalvelutyötäkin voi tehdä niin eri yhteyksissä.

## 5. YHTEENVETO

Kymmenen yliopistokirjaston tietoammattilaisen haastatteluihin pohjautuva empiirinen analyysini osoitti, että tietopalvelutyö koetaan hyvin laaja-alaisena kokonaisuutena. Tietopalvelutyöhön sisältyviä keskeisiä työtehtäviä ovat nykyisin opetus, tiedonhaun ohjaus ja asiakaspalvelu. Valmiiden tiedonhakujen tekeminen asiakkaille on jäänyt taka-alalle. Tietopalvelutehtäville on ominaista, että niillä tuetaan asiakkaan tiedontarpeen tyydyttämistä. Se kuvattiin luottamukselliseksi ja yksilölliseksi palveluksi, sillä kullakin asiakkaalla on aina omat kysymyksensä ja ongelmansa. Tiedonhakuaiheet olivat yksilöllisiä, joten haastatellut eivät pystyneet määrittelemään esimerkiksi monitieteisten opinnäytetöiden aihepiirejä tarkemmin kuin, että esimerkiksi Terveystieteiden osastokirjastossa aiheet liittyivät monesti johonkin sairauteen.

Tampereen yliopiston kirjaston kolme pääasiakasryhmää; opiskelijat, opettajat ja tutkijat ovat pysyneet lähes muuttumattomina läpi koko yliopiston kirjaston historian. Merkittävä muutos yliopiston kirjaston asiakaskunnassa tapahtui vuonna 2007, jolloin yliopisto ja Pirkanmaan sairaanhoitopiiri (PSHP) tekivät sopimuksen, jonka mukaan yliopiston kirjasto tuottaa kirjasto- ja tietopalvelut myös yliopistolliselle sairaalalle.

Tietopalvelukysymysten määrän ja vaativuuden osalta on tapahtunut myös muutoksia. Kysymysten määrä on vähentynyt ja vaativuus on lisääntynyt. Tampereen yliopiston kirjasto tarjoaa kattavasti opiskelijoilleen tiedonhankintataitojen opetusta. Haastatellut uskoivat, että lisääntynyt opetus on vaikuttanut osaltaan siihen, että asiakkaat osaavat omatoimisesti hakea tietoa ja sen vuoksi tietopalvelukysymysten määrä on vähentynyt. Tiedonhankintataitojen opetus on yksi tietopalveluammattilaisten yhteisistä, nykyisistä päätehtävistä. Tampereen yliopistossa tapahtunut laaja koulutusuudistus kattaa kaikkien 1.8.2012 alkaneiden tutkinto-ohjelmien opetussuunnitelmat ja nyt kaikki perusopiskelijat kuuluvat tiedonhankintataitojen opetuksen piiriin. Opetus on aina kuulunut tietopalveluammattilaisten työnkuvaan, mutta aikaisemmin sitä on tehty sivutoimimisena. Nyt sen sijaan kuuluu kaikkien informaattikoiden toimenkuvaan.

Kirjaston käyttö oli vielä 2000-luvun alkuun asti hyvin perinteistä: kirjoja lainattiin ja lehtiä luettiin yliopiston kirjaston tiloissa. Kirjaston toimintaympäristön muutokset ovat tuoneet monia muutoksia mukanaan. E-aineistojen käyttöön on siirrytty varsin nopeasti ja Internetin ja e-aineistojen myötä asiakkaat ovat saaneet myös etäkäyttömahdollisuuden kirjaston lisensoimiin aineistoihin, joka on merkittävä etu ja muutos. Tultaessa 2000-luvulle kirjasto muuttui oppimiskeskukseksi tarjoten käyttäjilleen uudenlaisen fyysisen oppimisympäristön laitteineen ja opiskelutiloineen.

Tietopalvelun merkityksen haastatellut kokivat tärkeäksi. Tietopalvelu on näkyvästi esillä opetuksen ja ohjauksen muodossa. Informaatiolukutaidon opettaminen korostuu ja opetusta halutaan tuoda esille esimerkiksi yksikköjen tapaamisissa; kirjasto haluaa olla mukana tukemassa opiskelijan koko oppimisprosessia. Ohjausta korostetaan kohdentauten omaksi ”Tilaa informaattikko” -palveluksi. Myös asiakkaan kannalta tietopalvelun merkitys korostuu. Tiedon määrä on moninkertaistunut aineistojen muututtua elektroniseksi, joten tietopalvelussa autetaan asiakasta elektronisessa maailmassa pärjäämisessä. Tietopalveluammattilaiset auttavat asiakasta hänen tiedonhankintaprosessinsa kaikilla osa-alueilla.

Tampereen yliopiston kirjaston henkilökunta on joutunut jo vuosia panostamaan täydennuskoulutukseen ja uusien tietokantojen, välineiden ja aineistojen omaksumiseen kirjastoalan voimakkaasta muutoksesta johtuen. Heiltä on vaadittu valmiutta muutokseen ja uudistumiskykyä. Tietopalvelutyö vaatii jatkuvaa itsensä kehittämistä ja toimintaympäristön tarkkailua. Tiedonhaku on muuttunut bibliografioista hakemisesta kokotekstiaartikkelien hauksi, eikä enää haeta asiakkaiden puolesta tietoa, vaan on siirrytty tiedonhaun ohjaukseen. Tietopalvelutyössä käytettävät välineet ovat muuttuneet. Ensin oli pahvikortit, CD-ROMit ja tietokoneet, nyt kirjastossa on hallittava tablettien eri käyttöjärjestelmät. Tietopalvelun sisältö on pysynyt samana, mutta välineet ja toimintatavat ovat muuttuneet.

Haastatellut uskovat, että tulevaisuudessa heidän työnkuvansa muuttuvat ja laajenevat edelleen. Eläköityminen tulee varmasti näkymään kirjastossa ja henkilökunnan työtehtävissä jollain tavalla. Yhä suurempi osa kirjoista tulee olemaan sähköisessä muodossa, joita luetaan erilaisilta alustoilta. Erilaisia laitteita (tabletteja, älypuhelimia, kirjanlu-

kijoita) tulee koko ajan lisää ja niissä on uusia käyttöjärjestelmiä, jotka tietopalveluammattilaisten pitäisi hallita. Haastatellut toivovat, että tulevaisuudessa erilaiset laitteet standardisoituisivat ja muuttuisivat käyttäjäystävällisemmiksi.

Tulevaisuuden työtehtäviin kuuluvat e-aineistojen käyttöön saattaminen, asiakkaiden opastaminen uusien laitteiden käytössä, uusiin järjestelmiin, esimerkiksi Finna-hakupalveluun ja mahdollisesti uuden kirjastojärjestelmän käyttöön perehtyminen ja perehdyttäminen. Tietopalvelua tullaan organisoimaan eri lailla esimerkiksi henkilökunnan painopistettä muuttaen, sillä painetun aineiston käsittelyyn tarvitaan vähemmän työvoimaa. Tietopalveluun tulee uusia vaativia tehtäviä kuten bibliometriikka ja tutkimuksen arviointi. Tutkijapalveluiden tuotteistaminen tulee olemaan yksi keskeinen asia tulevaisuudessa.

Tietopalvelu sanaa ei enää tulevaisuudessa käytetä, vaan puhutaan ohjauksesta. Koko kirjastohenkilökunnalla pitää olla pedagogista osaamista, jotta he pystyvät ohjaamaan asiakkaita. Opetus lisääntyy ja tietopalvelu sulautuu osaksi kirjaston muita tehtäviä. Tietopalvelu ja lainaus ovat jo nyt lähentyneet toisiaan, kirjastossa ei ole enää erillään olevia lainaus- ja tietopalveluosastoja vaan ne ovat yhdistetty palveluosastoksi ja asiakaspalvelupäivystyksiä on pilotoitu yhden luukun palveluksi huhtikuusta 2013 alkaen. Työtehtävistä tiedonhaku vähenee entisestään ja ohjaus ja neuvonta muuttavat muotoaan virtuaaliseksi, sillä asiakkaat eivät ole fyysisesti läsnä, vaan palvelu ja oppaat ovat verkossa. Kirjaston palveluita markkinoidaan eri tavoin jalkautuen asiakkaiden pariin, esimerkiksi sosiaalisen median kautta voi lähestyä ihmisiä siellä, missä he ovat. Kun asiakkaalla on tietopalvelukysymys, niin hänen täytyy saada vastaus ongelmaansa tulevaisuudessakin. Tietopalvelukysymykset ovat entistä vaativampia. Tietopalvelu muuttaa muotoansa merkityksen säilyessä.

Tulevaisuudessa tulee panostaa edelleen yliopiston kirjaston pääasiakasryhmiin, mutta asiakaskunnassa tulee tapahtumaan myös muutosta. Nyt jo yliopiston kirjaston asiakaskunnassa näkyy monikulttuurisuus ja kansainvälisyys. Tulevaisuuden visioita on, että yliopistoon tulee yhä enemmän kansainvälisiä opiskelijoita. Myös Suomessa asuvat maahanmuuttajataustaiset nuoret tulisivat yliopistoon. Yliopiston päätöksistä riippuen avoimen yliopiston opiskelijat tulevat ehkä olemaan kirjastossakin tärkeä asiakasryhmä tulevaisuudessa. Opiskelum muodot yliopistossa saattavat muuttua tulevaisuudessa siten,



että etäopiskelu tulee entistä vahvemmaksi. Kirjaston on tarjottava etäopiskelijoille verkossa tapahtuvaa tietopalvelua enemmän, sillä he tulevat harvoin asioimaan kirjaston tiloihin. Haastatellut uskoivat virtuaalisen tietopalvelun roolin korostuvan tulevaisuudessa. Ihmiset ovat tottuneita verkossa työskentelyyn ja he etsivät yhä useammin tietoa muualta kuin kirjaston kokoelmista ja tietokannoista. Haastatellut uskovat, että tulevaisuudessa virtuaalista neuvontaa laajennetaan kirjastossa panostamalla sähköpostiviestinnän lisäksi sosiaalisiin medioihin, kuten esimerkiksi Facebookiin ja Twitteriin ja ehkä myös Chat-palveluun. Tulevaisuuden tietopalvelu yliopistokirjastossa uusine palvelumuotoineen muotoutuu reagoiden asiakasryhmien tarpeisiin aktiivisella vuorovaikutuksella kehysorganisaation kanssa.

Vertailllessani yleisen kirjaston ja yliopistokirjaston tietopalvelun työnkuvia Nikara-Nummen (2011) tutkimustulosten pohjalta havaitsin sekä yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia. Yliopistokirjastojen ja yleisten kirjastojen rooli ja tehtäväkenttä poikkeavat toisistaan, samoin kuin asiakasryhmät, joten eroavaisuudet johtuvat mielestäni näistä seikoista. Yliopistokirjastoissa organisaatio asettaa vaatimukset kirjastojen palveluille ja tehtäville ja yleisissä kirjastoissa kirjastolaki- ja asetus määrittelevät yleisten kirjastojen toiminnan tehtävät ja puitteet. Yliopistokirjastojen rooli on ennen kaikkea tukea omassa yliopistossa tehtävää tutkimusta, opetusta ja opiskelua. Tutkimukselle tarjottavien palveluiden osalta on nähtävissä, että bibliometriikan asiantuntemuksen ja palveluiden tarjoaminen nousee tulevaisuudessa yhä tärkeämmäksi tehtäväksi. Syynä tähän on etenkin tieteellisten julkaisujen määrän jatkuva kasvu ja bibliometriikan merkityksen kasvu tutkijoille. Tällaiset roolit yleiseltä kirjastolta tietysti puuttuvat. Yleisellä kirjastolla on roolinsa paitsi tiedonjakajana, myös yhteisöllisenä toimijana, joka tarjoaa jokaiselle vapaa-ajanviettopaikan.

Tietopalvelutyöhön kuuluu sekä yleisissä kirjastoissa että yliopistokirjastoissa nykyään monenlainen ohjaus- ja opetustyö. Tiedonhaun opetus koettiin tärkeänä osana tietopalvelua molemmilla kirjastosektoreilla. Yleisissä kirjastoissa järjestetään asiakkaille koulutustilaisuuksia ja kirjastonkäytön opetusta. Virtuaalisen asioinnin lisääntyessä yleisen kirjaston tärkeä tehtävä on mahdollistaa kansalaisille pääsy Internetiin ja siellä asioimiseen. Opetus on yliopistokirjastossa muuttunut tietopalveluammattilaisten ykkösasiaksi. Opetus on laajaa ja systemaattista tavoitteenaan saada opiskelija hallitsemaan tieteelli-

sen tiedonhankinnan perusteet. Tietopalvelun voi nähdä molemmilla kirjastosektoreilla laajana kokonaisuutena, sisältäen lähes kaikki kirjaston työtehtävät. Tärkein määrittäjä tietopalvelutyössä uskoakseni kaikilla kirjastosektoreilla on se, että tieto ja tiedontarvitsija kohtaavat.

Toimintaympäristöt ovat muuttuneet nopeasti kaikilla kirjastosektoreilla. Tietopalvelutyön uskottiin molemmilla kirjastosektoreilla jalkautuvan tulevaisuudessa yhä enemmän asiakkaiden pariin kirjaston seinien ulkopuolelle. Tietopalvelun työnkuvan nähtiin tulevaisuudessa muuttuvan yhä pirstaleisemmaksi muuttuvien työtehtävien myötä. Sekä minun, että Nikara-Nummen (2011) haastatellut uskoivat tietopalvelutyön siirtyvän tulevaisuudessa yhä enemmän verkkoon. Virtuaalisen tietopalvelun lisääntyminen on merkittävä muutos tietopalvelutyössä. Tietopalvelua voidaan antaa yhä joustavammin asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakkaan ei tarvitse välttämättä tulla kirjastoon saadakseen haluamansa tiedon. Toisaalta painetun aineiston asema on vielä merkittävä yleisissä kirjastoissa, sillä e-aineistot eivät ole vielä yleistyneet niissä kuten yliopistokirjastoissa. Uskoakseni painetun kirjan merkityksen tärkeydestä johtuen luettelointityö ja kokoelmatyö tulivat näkyvämmiin esiin tietopalveluun liittyvinä työtehtävinä yleisessä kirjastossa. Huolimatta tietopalvelutyön eroavaisuuksista yliopistokirjastojen ja yleisten kirjastojen välillä tietopalvelun työnkuvat ja niitä koskevat näkemykset ovat pohjimmiltaan samanlaisia.

Kiinnostavaksi jatkotutkimusaiheeksi nousi kirjallisuuskatsaukseni perusteella kirjaston toimintaan ja tehtäviin vaikuttavat ulkoiset tekijät ja niiden vaikutus kirjaston työtehtäviin. Myös sosiaalisen median hyödyntämisen mahdollisuudet tulevaisuuden tietopalvelutyössä olisi kiinnostava näkökulma. Haastatteluissani tuli esiin Google-sukupolven tulo yliopistokirjaston asiakkaiksi, samoin kuin se, että asiakkaat mielellään hakevat ainoastaan Googlesta eivätkä tiedosta, että yliopistokirjastojen lisensoimien aineistojen joukossa olisi relevanttia aineistoa, jota ei Internetin avoimista lähteistä löydy. Myös Smith (2010, 4486) totesi, että kirjastonhoitajien tulee parantaa käyttäjien tietoisuutta siitä, että tiedonlähteet, jotka ovat vapaasti saatavilla Internetin hakukoneilla, ovat vain osa siitä, mistä voisi olla hyötyä heidän tiedontarpeensa tyydyttämisessä. Jatkotutkimusaiheena voisikin olla, että kuinka kirjastojen tulisi markkinoida aineistojaan ja palvelujaan Google-sukupolvelle?

## LÄHTEET

Anttiroiko, A.-V. & Savolainen R. 2001. Globaali murros ja yleisen kirjaston roolin muutos. *Informaatiotutkimus* 20 (3), 51 -59.

Haarala, A.-R. 1988. Neuvontatyö kirjastoissa. Teoksessa: Muuttuva neuvontatyö. Helsinki: Kirjastopalvelu, 16-31.

Heikkilä, S. 2003. Ihminen, tietotekniikka ja työtehtävät -kolmisuhteen analyysi : esimerkkikontekstina kirjastotyön tietoteknistyminen. Pro gradu -tutkielma, Tampere: Tampereen yliopisto, tietojenkäsittelytieteiden laitos, tietojenkäsittelyoppi.

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

Hyvönen, N. 2007. Mitä ammattikorkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden työntekijöiden tulisi tulevaisuudessa tietää ja osata? Teoksessa Jaakko Korpisaari ja Jarmo Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö, 28-33.

Kansallinen digitaalinen kirjasto, Kdk:n asiakasliittymä Finna <<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/asiakasliittyma.html>> (käytetty 2.3..2013).

Laurinolli, H. 2013. Yliopistoille yhtenäinen plagiointin tunnistus. Aikalainen 2013: toukokuu. <<http://aikalainen.uta.fi/2013/05/03/yliopistoille-yhtenainen-plagiointin-tunnistus/>> (käytetty 14.10.2013).

Lindström, A. 2005. Kirjakaapeista asiakkaan pöydälle: Tampereen yliopiston kirjasto 1925-2005. Pro gradu -tutkielma, Tampere: Tampereen yliopisto, historiatieteen laitos, Suomen historia.

Nikara-Nummi, A. 2011. Tietopalvelun muuttuva työnkuva yleisessä kirjastossa. Haastattelututkimus Jyväskylän kaupunginkirjastossa – Keski-Suomen maankuntakirjastossa. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto, informaatiotieteiden yksikkö, informaatiotutkimus ja interaktiivinen media.

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

RUSA 2004. Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers. *Reference & User Services Quarterly* 44 (1), 14-17.

RUSA 2010. Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services <<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org/rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>> (käytetty 12.11.2013).

Saarti, J. 2007. Akateemiset taidot akateemisessa työssä – kirjastoasiantuntijat yliopistoissa. Teoksessa Jaakko Korpisaari ja Jarmo Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Helsinki: Kirjastonhoitajien säätiö, 22-27.

Sinikara, K.2007. Ammatti, ihminen ja maailmankuva murroksessa. Tutkimus yliopistokirjastoista ja kirjastonhoitajista tietoyhteiskuntakaudella 1970-2005. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Smith, L.C. 2010. Reference services. Teoksessa: Encyclopedia of library and information sciences. 3. p. New York: Taylor and Francis, 1/2010, 4484-4491.

Suominen, V. 2001. Pieni kirjastofilosofia. Kirjastonhoitajuuden käsite sekä ammatillinen, opillinen ja poliittis-kulttuurinen käytäntö. Finnish information studies 16. Oulu: Oulun yliopisto.

Tampereen yliopiston johtosääntö 2011. <<http://www.uta.fi/hallinto/yliopistopalvelut/yleishallinto/saadokset/johtosaanto.html>> (käytetty 28.10.2013).

Tampereen yliopiston kirjaston vuosikertomus 2012. <<https://www12.uta.fi/kirjasto/pdf/vuosikertomus2012.pdf>> (käytetty 16.11.2013).

Tampereen yliopiston kirjaston toimintalinjaus vuosille 2010-2015 <<http://www.uta.fi/kirjasto/tietoa/strategia.html>> (käytetty 15.11.2013).

Tampereen yliopiston kirjaston viestintä- ja markkinointistrategia 2010 <<https://www12.uta.fi/kirjasto/pdf/viestintastrategia.pdf>> (käytetty 15.10.2013).

Tehdään tulevaisuus! Tampereen yliopiston muutos 2010–2015. Tampereen yliopiston hallituksen 15.2.2010 päättämä strategia <[www.uta.fi/esittely/strategia/index/strategia.pdf](http://www.uta.fi/esittely/strategia/index/strategia.pdf)> (käytetty 15.11.2013).

Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, KITT <<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>> (käytetty 20.11.2013).

TEPA – Sanastokeskus TSK:n termipankki <<http://www.tsk.fi/tepa/>> (käytetty 22.10.2013).

Tyckoson, D. A. 2001. What is the best model of reference service? *Library Trends*, 50 (2), 183-196.

Viinamäki, P. 2004 Tietopalvelutyön moninaisuus: kirjastonhoitajien roolit ja tietopalvelun tulkintarepertuaarit neuvontahaastattelun kontekstissa. Pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto, informaatiotutkimuksen laitos, informaatiotutkimus.

Yliopistolaki 24.7.2009/558. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090558>> (käytetty 29.10.2013).

## **LIITE 1: Haastattelukysymykset**

### 1. Taustatiedot

1.1. Haastateltavan kirjastoalan koulutus, valmistumisvuosi

1.2. Työkokemus (kirjastoalalla/tietopalvelutehtävissä)

1.3. Työtehtävät (työnimike, erityistehtävät)

### **Teema A: Tietopalvelun työnkuva ja merkitys tällä hetkellä**

2.1. Mitä mielestäsi on tietopalvelu: mitä asioita ja tehtäviä siihen liittyy?

2.2. Tietopalvelutyön sisältö nyt: millainen työnkuvasi on sen osalta? Mitä tehtäviä/vastuualueita siihen kuuluu?

2.3. Keitä ovat tietopalveluasiakkaanne?

2.4. Millaisia kysymyksiä tietopalvelussa esitetään useimmiten? Onko tyypillisiä kysymyksiä? Onko tiettyjä aihepiirejä? Ovatko kysymykset helppoja vai vaativia? Minkälainen on helppo kysymys/ millainen on vaikea kysymys?

2.5. Kuinka tuet asiakkaan omatoimista tiedonhakuja?

2.6. Mikä on erityistä juuri tietopalvelutehtäville? (Miten eroavat esimerkiksi ”tavanomaisesta” neuvonnasta?)

2.7. Millaisia välineitä käytät tietopalvelutehtävissä? Mitkä tiedonlähteet ja tiedonhaun välineet ovat helpoimpia ja vaikeimpia käyttää tietopalvelutyössä?

2.8. Oletko osallistunut kirjaston virtuaaliseen tietopalveluun? Kuinka merkittävä osuus kaikista tietopalvelutehtävistä palvelulla on? Miten virtuaalinen tietopalvelu poikkeaa perinteisestä tietopalvelusta?

2.9. Millaisena koet tietopalvelutyön tärkeyden kirjaston tehtävissä? Korostuuko tietopalvelun tärkeys mielestäsi esim. verrattuna perustehtäviin?

2.10. Millaiset tehtävät koet tietopalvelutyössä vaativiksi (esimerkit)?

- 2.11. Miten arvioit onnistuvasi useimmiten tietopalvelutehtävissä (saatu asiakaspalaute, tiedonhaun onnistuminen esim. löydettyinä vastauksina tai lähteinä)?
- 2.12. Tunnetko oman koulutuksesi vastaavan tietopalvelutyön tämänhetkisiä vaatimuksia?
- 2.13. Oletko saanut työssäsi jotakin tietopalvelutyöhön liittyvää lisäkoulutusta?

### **Teema B: Tietopalvelun työnkuvan ja merkityksen muutokset työvuosiesi aikana**

- 3.1. Millaisia ovat omasta näkökulmastasi tietopalvelutehtävissä tapahtuneet merkittävimmät muutokset? (esim. e-aineistojen tulo kirjastoihin, muutokset käytettävissä lähteissä ym.)
- 3.2. Onko asiakaskunnassa tapahtunut muutoksia (tiettyjen asiakasryhmien korostuminen, väheneminen palveltavissa asiakkaissa)?
- 3.3. Ovatko tietopalvelussa esitetyt kysymykset tai aihepiirit muuttuneet? Jos ovat miten (millaisia kysymyksiä asiakkaat esittivät aikaisemmin verrattuna nykyisin esitettäviin kysymyksiin, esimerkit)?
- 3.4. Onko asiakkaan omatoimisen tiedonhankinnan/ tiedonhaun ohjaus muuttunut (lisääntynyt/vähentynyt) jos on, miten se näkyy tietopalvelutehtävissä?
- 3.5. Onko kirjastonkäytön ja/tai neuvonnan osuus tietopalvelutehtävissä lisääntynyt tai vähentynyt?
- 3.6. Millaisia muutoksia tietopalvelutyössä käytettävissä tiedonlähteissä ja tiedonhaun välineissä on tapahtunut? Miten ne ovat vaikuttaneet työsi tekemiseen?
- 3.7. Koetko tietopalvelun merkityksen kirjaston perustehtävissä muuttuneen, esim. itsepalvelun lisääntyessä muilla alueilla (lainaus, palautus)?

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

3.9. Koitko koulutuksesi olleen riittävä kun aloit työskennellä tietopalvelutehtävissä?

Entä koulutuksen riittävyys myöhemmin työurasi aikana?

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

#### 4. Teema C: **Tietopalvelun työnkuva ja merkitys tulevaisuudessa**

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

4.2. Millaisten asiakasryhmien arvelet tulevaisuudessa käyttävän yliopistokirjastoa ja millaisiin asiakasryhmiin yliopistokirjaston tulisi mielestäsi tulevaisuudessa panostaa?

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

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

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

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

4.7. Millaisia kehitystarpeita näet tietopalvelutyön tulevaisuudessa? Mitkä näistä



kehitystarpeista näet vaativimpina?

4.8. Millaisena koet lisäkoulutuksen tarpeellisuuden?

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