

Miia Haverinen

Mistä tieto löytyy?

Tietopalvelukysymykset Kouvolan kaupungin pääkirjastossa 1985-2015

Mistä tieto löytyy?

Tietopalvelukysymykset Kouvolan kaupungin pääkirjastossa 1985-2015

Miia Haverinen
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Kirjasto- ja tietopalvelun ko.
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä(t): Miia Haverinen
Opinnäytetyön nimi: Mistä tieto löytyy?
Tietopalvelukysymykset Kouvolan kaupungin pääkirjastossa 1985-2015
Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2019 Sivumäärä: 43 + 1

Yleisen kirjaston yhtenä kirjastolain mukaisena tehtävänä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedonhankintaan sekä monipuoliseen lukutaitoon. Nykypäivänä tiedonhankinnassa turvaututaan usein ensisijaisesti omatoimiseen tiedonhakuun esimerkiksi Google hakupalvelusta. Vaikka tietopalvelu on oleellinen osa yleisen kirjaston palvelua, ei tietopalvelun analysointia tai sen lukumäärällistä kehitystä ole kuitenkaan aikaisemmin tutkittu. Tutkimuskohteena ja työn toimeksiantajana on Kouvolan pääkirjasto.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakaspalvelussa esitettyjen tietopalvelukysymysten lukumäärällistä kehitystä Kouvolan pääkirjastossa, tutkia asiakaspalvelussa esiintyneiden tietopalvelukysymysten sisältöä sekä selvittää miten tietopalvelua ja neuvontaa voisi mahdollisesti tulevaisuudessa kehittää.

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista tutkimusta, jossa tarkastellaan vuosilta 1985-2015 kerättyä materiaalia tietopalvelukysymysten seurannasta. Tutkimusmenetelmänä hyödynnetään myös kvalitatiivista tutkimusta Kouvolan pääkirjaston kirjastonhoitajille suunnatun lomakehaastattelun osalta.

Kvantitatiivisen tutkimuksen perusteella saatiin selville miten tietopalvelutehtävät ovat lukumäärällisesti kehittyneet 30 vuodessa sekä minkä sisältöisiä tiedontarpeita tietopalvelukysymyksissä on asiakkailta esiintynyt tarkastelujaksolla 2007- 2015. Kirjastonhoitajien lomakehaastattelun avulla saatiin kartoitettua tietopalvelutehtävien kehittämistarpeita.

Tutkimuskohteena on ollut Kouvolan pääkirjasto, mutta tietopalvelun lukumäärällisen kehityksen suunta voi olla nähtävissä myös muissa yleisissä kirjastoissa. Tutkimuksen tulokset voi olla hyödyksi tietopalvelun ja neuvonnan kriittisessä tarkastelussa ja sen kehittämisessä. Tutkimuksessa käytetty haastattelulomake on vapaasti käytettävissä muidenkin kirjastojen vastaavassa tutkimuksessa.

Asiasanat: tietopalvelu, tiedontarve, tiedonhankinta, tiedonhakujärjestelmät, yleiset kirjastot

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Library and Information Services

Author(s): Miia Haverinen

Title of thesis: Where do you find the information?

Information service issues at Kouvola City Library from 1985-2015

Supervisor(s): Jorma Niemitalo

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2019 Number of pages: 43 + 1

According to the library law, one of the tasks of public libraries is to provide information services, guidance and support for information retrieval and versatile literacy. In present day, information retrieval is primarily resorted done as independent information search with e.g. Google service provider. Even though information service is vital part of the services of public library, it has not been analyzed or its numeric development has not been studied before. The thesis topic was commissioned by Kouvola City Library.

The purpose of the thesis is to examine the numeric development of the inquiries in the customer service of the information services in Kouvola City Library, to study the content of the inquiries presented in information services and to examine how information service and guidance could possibly be developed in the future.

As a study method quantitative study was applied, i.e. records collected from 1985- 2015 were examined concerning monitoring of information service inquiries. As a study method, also qualitative approach was applied in a form of questionnaire for the librarians of the Kouvola City Library.

As a result of quantitative study it was found out how information service tasks have numerically developed in the past 30 years and what kind of information needs customers have had content wise in the information inquiries in the time period of 2007- 2015. With the help of the questionnaire aimed at librarians, it was possible to chart how information service tasks need to be developed.

Although the object of study was Kouvola City Library, the numeric development of information service can also be seen in the other public libraries. The results of the study can be beneficial in the critical investigation and development of the information service and guidance. The questionnaire used in the study is available for the similar studies carried out in other libraries.

Keywords: reference service, information needs, information seeking, information retrieval system, public library

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KESKEISET KÄSITTEET	8
2.1	Data, informaatio ja tieto.....	8
2.2	Tiedontarve	9
2.3	Tiedonlähde ja tiedonhankintakanava	11
3	KIRJASTO TIETORESSURSSIEN KÄYTTÖÖNSAATAJANA.....	12
3.1	Tiedon järjestämisen ja luetteloinnin historiaa	12
3.2	Luetteloinnin historiasta nykypäivään	13
3.3	Tietopalvelu	14
4	MUUT TIEDONHANKINTAKANAVAT	16
4.1	Internet arkielämän tiedonlähteenä	16
4.2	Internetin hakukoneet.....	17
4.3	Näkymätön web.....	20
5	KOUVOLAN KAUPUNKI JA KIRJASTOT	21
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	23
6.1	Tutkimusmenetelmät	23
6.2	Tutkimuskysymykset	24
7	SEURANTALOMAKKEIDEN TULOKSET	26
7.1	Tietopalvelun seurannan taustat	26
7.2	Tulokset.....	27
8	HENKILÖKUNNALLE TOTEUTETUN KYSELYN TULOKSET	34
9	POHDINTA	36
	LÄHTEET	39
	LIITTEET	45

1 JOHDANTO

Yleisen kirjaston yhtenä kirjastolain mukaisena tehtävänä on tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon. Nykypäivänä monet tiedontarvitsijat turvautuvat ensisijaisesti tiedonhaussa Google hakupalveluun. Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää tietopalvelun lukumäärällistä kehitystä Kouvolan pääkirjastossa, tutkia tietopalvelukysymysten sisältöä sekä selvittää millä tavoin tietopalvelua ja neuvontaa voisi mahdollisesti tulevaisuudessa kehittää. Työn toimeksiantaja on Kouvolan pääkirjasto.

Idean opinnäytetyöni aiheelle sain ollessani ammattiharjoittelussa Kouvolan kaupungin pääkirjastossa keväällä 2018 ja keskustellessani opinnäytetyön mahdollisesta aihealueesta esimieheni kanssa. Kouvolan pääkirjastossa on tehty vuodesta 1984 alkaen mm. tietopalvelun seuranta asiakaspalvelun seurannassa puolivuositaisella otantana, mutta seurantalomakkeiden tietoja ei ollut vielä ihmeemmin hyödynnetty. Seurantalomakkeet oli kuitenkin säilytetty niiden mahdollista jatkohyödyntämistä varten, esimerkiksi mahdollisen opinnäytetyön aineistoksi.

Teoreettisessa osuudessa käydään läpi aihealueeseen liittyviä keskeisiä käsitteitä, kirjaston roolia yleisellä tasolla tiedon järjestämisessä ja luetteloinnissa sekä tietopalvelun suhteen. Teoreettisessa osuudessa tuodaan esille myös kirjaston ulkopuolisia muita tiedonhankintakanavia sekä esitellään Kouvolan kaupunkia sekä sen kirjastoja.

Tietopalvelun kehityksen tai sen nykytilanteen tarkastelusta yleisissä kirjastoissa ei juuri löydy aikaisemmin tehtyjä suomalaisia ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä. Kara Niina (2013) on opinnäytetyön tavoitteenaan selvittänyt ikääntyneiden kirjastonkäyttäjien käsityksiä tiedonhankintataidoistaan sekä tarkastellut, miten Salon pääkirjasto huomioi ikääntyneet kirjastonkäyttäjät tietopalvelun suhteen. Elenius Leena ja Saarikoski Silja (2017) on puolestaan tehnyt opinnäytetyön, jonka aiheena on ollut tiedonhankinnan osaaminen ja muuttuva informaatioympäristö opiskelijan ja kirjaston kannalta.

Työn empiirinen osuus toteutetaan sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen menetelmin. Kouvolan pääkirjaston asiakaspalvelun seurantalomakkeista on mahdollista saada tilastot miten tietopalvelu on määrällisesti tarkasteltuna kehittynyt. Seurantalomakkeisiin on noin 2000-luvulla kirjattu myös tietopalvelun sisältöä: mitä on kysytty, mistä tietoa on etsitty ja onko tiedonhussa onnistuttu.

Kouvolan pääkirjaston kirjastonhoitajille suunnatun lomakehaastattelun avulla pyrin selvittämään tietopalvelun tämänhetkistä tilannetta sekä pohtimaan keinoja tietopalvelun ja neuvonnan kehittämiseksi tulevaisuudessa.

2 KESKEISET KÄSITTEET

Käsitteet tieto, informaatio, tietämys ja data tarkoittavat informaatiotutkimuksessa eri asioita. Arkikielessä puhuttaessa esimerkiksi datasta, informaatiosta ja tiedosta voidaan puhua yleisesti tietona ja toisaalta käsite tieto voi tarkoittaa eri tieteenaloilla eri asiaa. Informaatiotutkimuksessa tiedon eri käsitteet muodostavat arvoketjun, jossa jokainen tiedon osa voi jalostua eteenpäin. Data on ketjun alimmaista raaka-ainetta ja viisaus puolestaan tiedon huippua. Arvoketjussa data voi siis jalostua informaatioksi, informaatio tiedoksi, tieto tietämykseksi ja tietämys viisaudeksi. (Haasio 2004, 14.)

2.1 Data, informaatio ja tieto

Data (Data) on Haasion mukaan peräisin latinankielen sanasta dare (dare, datum, data), joka tarkoittaa suomeksi taivutusmuotoineen: antaa, annettu, annetut. Dataa voidaan sanoa potentiaalliseksi informaatioksi, eräänlaiseksi informaation raaka-aineeksi, josta saattaa lopulta tulla informaatiota. (2004,15.)

Informaatio (Information) on lähtöisin latinankielen sanasta in-formare, joka tarkoittaa suomeksi muotoilu/ muotoon panemista. Informaatio voidaan jakaa kahteen ryhmään: semanttinen ja pragmaattinen informaatio. Semanttista informaatiota ovat väitelauseet, jotka tuovat esiin esimerkiksi maailma koskevia asiantiloja. Pragmaattinen informaatio sensijaan ilmaisee jotakin yllätyksellistä tai muutoin merkittävää asiaa. Pragmaattista informaatiota ovat esimerkiksi uutiset. Informaatiota voidaan välittää, siirtää tai viestittää ja tiedoksi sen muodostuu vasta, kun vastaanottaja tulkitsee saamansa informaation ja antaa sille merkityksen. (Haasio 2004, 16; Huotari 2018, viitattu 10.12.2018.)

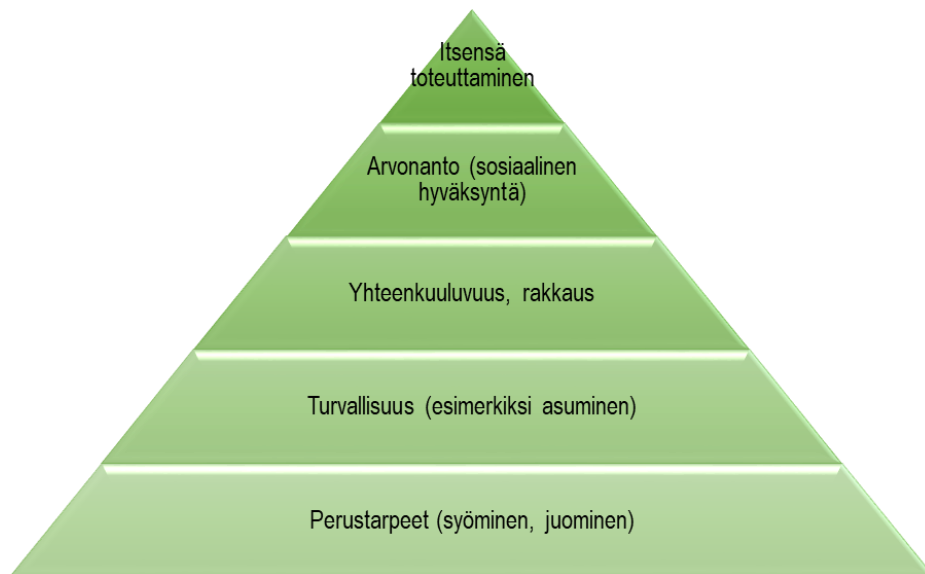
Tieto (Knowledge) ei välttämättä edellytä viestintää. Tieto syntyy, kun informaatio muuttaa tulkitsejan käsityksiä jostakin asiasta. Informaatiotutkimuksen näkökulmasta tieto on semanttisen tai pragmaattisen informaation tulkintaa ja tieto voidaan katsoa yksilön muodostamana merkitysten kokonaisuutena. Eli lopulta tiedon merkitysten kokonaisuus on kuin tulkintakehikko, johon on vaikuttanut yksilö sekä yhteisö että kulttuuri, jossa hän elää. (Haasio 2004, 17-19.)

2.2 Tiedontarve

Tiedontarvetta ja sitä seuraavaa tiedonhankintaa ja tiedon käyttöä voidaan arvioida erilaisista yhteyksistä. Tämä voidaan jakaa ammatilliseen tiedontarpeeseen ja ei-ammattilliseen tiedon tarpeeseen. Ei-ammattillisia tiedon tarpeita voivat olla erilaiset arkipäiväiset asiat, kuten tavaroiden ja palveluiden hankinnat, erilaiset reittiohjeet (kartat) sekä harrastukseen ja viihteeseen liittyvien kysymysten ratkaisemiset. Ammatillisen tiedon tarpeet puolestaan riippuvat paljolti esimerkiksi ammattiryhmästä ja ammattikäytännöstä. Lisäksi tieteellisen tiedon tarpeet on hyvä huomioida omana osanaan. Tieteellisen tiedon hankinnassa voi olla normaaliin ammattikäyttöön suuremmat kriteerit tiedon todistettavuuden ja paikkansapitävyyden suhteen. Haasion käyttämän esimerkin mukaan arkkitehdille saattaa riittää piin likiarvosta tieto 3,14, kun matemaatikko puolestaan tarvitsee tiedon todentamiseksi kaavan. (Savolainen 2010, 83; Haasio 2004, 21.)

Tiedontarpeesta voidaan vertauskuvallisesti käyttää myös ilmaisuja tiedonjano tai myös lukuhalu, lukuhimo tai lukuvimma. Tiedontarve on käsitteenä hankala. Tarpeen käsitettä tutkittaessa nousevat esille psykologien piirissä tutkitut sukulaistermit, kuten "halu", "motiivi", ja "uskomukset", jotka ovat toimintaa virittäviä tai liikkeelle panevia tekijöitä. On kuitenkin hankala osoittaa miten tarpeet suuntaavat tiedonhankintaan. (Savolainen 1999, 79; Savolainen 2010, 83.)

Maslow'n (1970) tarvehierarkiassa tarpeet voidaan asettaa järjestykseen "alhaalta ylös" nousevaksi hierarkiaksi ja lähtökohtana niissä on tyydyttymisjärjestys. Maslow:n teorian mukaan ihmisen ensisijaisimmat tarpeet ovat perustarpeet ja turvallisuuden tarpeet. Vasta näiden jälkeen ihminen voi keskittyä hierarkian ylempien tarpeiden tyydyttämiseen. Maslow:n hierarkiaa ei kuitenkaan voi hyödyntää tiedontarvetutkimuksessa sen karkeapiirteisyyden vuoksi. Lisäksi hierarkiassa nimetyt tarpeet eivät itsessään määritä tiedonhankintaa vaan ovat tiedonhankintaa virittäviä tekijöitä. (Savolainen 2010, 84.)



KUVIO 1. Maslow'n tarvehierarkia (Savolainen 2010, 84)

Savolaisen mukaan tiedontarpeen käsitettä informaatiotutkimuksessa on tarkasteltu vähän eikä tiedontarpeiden luonteeseen keskittyvää empiiristä tutkimusta ole kuin niukasti. Tom D. Wilsonin (1997) mallissa yksilön tiedonhankintaa saattaa edeltää tarve jäsentää, selkeyttää tai vahvistaa hallussaan olevaa tietoa tai uskomuksia. Yksilöllä saattaa olla myös tarve saada selville mitä on tapahtumassa tai onko jokin toiminta kuten ennenkin. Thomas J. Allenin (1997) mallissa tiedontarve jäsennetään tilannelähtöiseksi ilmiöksi. Ongelmalliset työtilanteet, kuten monitulkintaiset valintatilanteet voivat esimerkiksi tuottaa tiedontarpeita. Derrin (1983) määritelmässä tiedontarve ja tiedonhalu on selkeästi erotettu toisistaan. Tiedontarpeen määritelmä täytyisi silloin, jos tiedontarpeeseen liitettävä tieto olisi merkityksellistä toimijalle ja lisäksi tiedon tulisi olla jossakin mielessä tarkoituksenmukaista. Mikäli vain toinen ehdoista täytyisi, kyseessä olisi yksilön "tiedonhalu". (2010, 86-87.)

Savolainen toteaa yhteenvedona tiedontarpeen olevan käsitteellisesti hankalasti hahmotettavissa ja että tiedontarpeen käsitteen tutkimus on ollut riittämätöntä. Tiedontarpeen lokeroinnit ovat jääneet yleispiirteisiksi eivätkä tutkijat ole päässeet yksimielisyyteen tiedontarpeen käsitteellisestä luonteesta. Tiedontarpeesta voi olla järkevää puhua vain ongelmien ja niiden ratkaisemisen tai toiminnan merkityksellistämisen yhteydessä. Tiedontarpeen abstraktinen puoli on informaatiotutkimuksen kannalta epäolennaista. (2010, 90.)

2.3 Tiedonlähde ja tiedonhankintakanava

Tiedonlähteitä (information source) voi olla sekä kirjallisia eli formaaleja lähteitä että suullisia eli informaaleja lähteitä. Kirjallinen tiedonlähde voi olla dokumentti eli jokin painettu lähde, kuten lehti, kirja tai asiakirja. Dokumentti voi olla myös elektronisessa muodossa, kuten verkkosivu, television uutislähetys tai kännykässä oleva tekstiviesti. Suulliseksi tiedonlähteeksi voidaan lukea kuka tahansa henkilö, niin yksityinen kuin asiantuntija. (Haasio 2004, 19-20; Haasio 2015, 13-14.)

Tiedonlähteen suullisen ja kirjallisen muodon lisäksi tiedonlähteet voidaan jakaa myös niiden alkuperäisasteen perusteella kolmeen osaan: primäärilähteet, sekundäärilähteet sekä tertiäärilähteet. Primäärilähteet ovat alkuperäislähteitä, kuten esimerkiksi keskustelu asiantuntijan kanssa, raportit ja kokotekstitietokannat. Sekundäärilähteet sisältävät viitteitä muihin aineistoihin, tällaisia lähteitä ovat esimerkiksi bibliografiat, kokoelmätietokannat ja viitetietokannat. Tertiäärilähteitä käytetään edellä mainittujen dokumenttien löytämiseksi eli tertiäärilähteitä ovat esimerkiksi bibliografiat bibliografioista sekä luettelot tietokannoista. (Haasio 2015, 14.)

Tiedonhankintakanava (information seeking channel) on organisoitu käytäntö tai mekanismi, jonka avulla on mahdollista päästä varsinaisen tiedon lähteelle. Tiedonhankintakanavia ovat esimerkiksi kirjastot, museot, arkistot, kirjakaupat, muut erilaiset tietopalvelut ja Internet. Tiedonhankintakanavien kautta on mahdollista päästä eri tiedonlähteisiin ja tiedonhankintakanavat pitävät sisällään erityyppistä lähdemateriaalia, mutta ne eivät itse ole lähteitä. (Haasio 2004, 20; Haasio 2015, 13.)

3 KIRJASTO TIETORESURSSIEN KÄYTTÖÖNSAATAJANA

Kun tiedon määrä ja etenkin kaikenlaisten julkaisujen määrä kasvaa, on kokonaisuutta kyettävä hallitsemaan niin, että informaatiomassasta voisi löytää etsimänsä. Tiedon tulvasta on puhuttu jo ennen Internetiä ja tiedon tulvan haitallisuutta kuvaa hyvin tapaturma, jossa tiedon paino murskasi aikansa keskeisen tietämyksen hallinneen polyhistori Justus Lipsiuksen (1547-1606), kun hänen kirjastonsa hyllyt murtuivat ja hän jäi putoavien kirjojen alle. (Vakkari 1999, 12.)

3.1 Tiedon järjestämisen ja luetteloinnin historiaa

Kirjastot ovat kautta aikain pyrkineet järjestämään tietoa ja kokoelmaa. Jopa kolmannelta vuosituhannelta e.Kr. Nippurista Etelä-Babylonista löydetystä temppelikirjastosta on löydetty varhainen luokiteltu luettelo aiheiden mukaisesti hyllyihin järjestetyistä savitauluista. Löydöksiä tietyn luokituksen mukaan järjestetystä kokoelmasta on havaittu myös varhaisimmissakin säilyneissä Mesopotamian kirjaston jännöksissä. Tiedon etsintää pyrittiin helpottamaan myös Egyptiläisissä papyrusteksteissä käyttämällä punaista väriä korostamaan tärkeitä sisällöllisiä kohtia (Koivunen 1995, 135; Mäkinen 1999, 58.)

Vaikka tiedon luokitusta ja järjestämistä on ollut jo ennen länsimaisen ajanlaskun ensimmäistä vuosisataa, on tiedon järjestämisen periaatteet poikenneet vuosisatojen kuluessa kuitenkin huomattavasti. Antiikin ajan kreikkalaisen filosofi ja tiedemies Aristoteleksen (384-322 eaa.) tiedon luokitusta voidaan pitää ensimmäisenä varsinaisena tiedon luokitusjärjestelmänä. Aristoteleksen luokituksen mukaan tieto jaettiin kolmeen ryhmään: teoreettinen (teologia, metafysiikka, matematiikka, fyysiikka), käytännölliseen (etiikka, politiikka, taloustiede, retoriikka) ja tuottavaan tietoon (runous, taide). Aristoteleksen ajatuksen mukaan teoreettisten tieteiden tehtävä on tavoitella tietoa sen itsensä vuoksi, käytännölliset tieteet liittyvät käyttäytymiseen ja hyvään toimintaan paitsi yksilön myös yhteisön kannalta ja tuottavat tieteet puolestaan pyrkivät tuottamaan kauniita ja käytännöllisiä objekteja. (Koivunen 1995, 135-136; Tuominen 2014, viitattu 10.12.2018.)

Keskiajalla tiedon luokituksessa luotettiin edelleen antiikin ajan filosofiin ja sovellettiin Platonin (427-347 eaa.) tieteiden jakoa, jossa seitsemän vapaaksi kutsuttua taidetta oli jaettu kahteen ryhmään *triviumiin* ja *qvadriviumiin*. Triviumiin kuuluivat aiheet logiikka, kielioppi sekä retoriikka ja

quadriviumiin kuuluivat aritmetiikka, geometria, astronomia sekä harmonia. Keskiajalla kirjoitetun tiedon järjestämisessä alettiin hyödyntämään informaation aakkosellista muotoa, mikä edellytti ensin aakkosjärjestyksen standardointia. Aakkosellista järjestämistä ei keskiajalla arvostettu, koska tiedon järjestyksessä oli ajatus jumalallisesta ja pysyvästä maailmanjärjestyksestä. Aakkosellista järjestämistä pidettiin siis keinotekoisena ja asioiden repimisenä luonnollisista yhteyksistään. (Koivunen 1995, 136; Mäkinen 1999, 58; Salmenkivi 2014, viitattu 10.12.2018.)

Johannes Gutenbergin (1398-1468) keksimä painokone johti tekstien, kuvien ja karttojen huomattavaan lisääntymiseen. Painokone muutti lukemiskulttuuria verrattuna entiseen käsikirjoituskulttuuriin, jolloin ulkomuistaminen oli ollut tärkeämpää kuin lukeminen. Käsikirjoituksen aikakautena tekstejä oli ollut vähän eivätkä ne sopineet samalla tavalla käytettäväksi arkipäiväisiin tilanteisiin. Julkaisujen määrän nousun myötä myös entiset hyllyluokitukset tulivat riittämättömäksi ja julkaisujen standardointi ja typologisointi tuli entistä tärkeämmäksi. Lisäksi kapeat luokitusmuotit eivät kaikille teoksille sopineet eikä niille voinut antaa symbolia yhtenä fyysisenä esineenä, koska monet teokset saattoivat käsitellä useaa eri aihetta. Francis Bacon kirjoitti vuonna 1623 teoksen *The Advancement of Human Learning*. Tämä tiedon systematiikkaa käsittelevä teos tuli olemaan luokitusjärjestelmien kehityksen kannalta keskeisessä osassa. Bacon luokitteli tiedon kolmeen pääluokkaan: historia (muisti), runous (mielikuvitus) sekä filosofia (järki). (Koivunen 1995, 136; Mäkinen 1999, 59-60.)

3.2 Luetteloinnin historiasta nykypäivään

Varhaisten kirjastojen luokitusten lähtökohdat sekä tieteiden jako on vuosien saatossa muuttunut paljon. Nykyinen ymmärrys tieteiden hierarkiasta juontaa juurensa ranskalaisen Auguste Comten (1798-1857) periaatteeseen, jossa jokainen tieteenala on kehittynyt edeltäjästään. Tällä tavoin tiedon kiertokulussa tieto jatkaa generoitumistaan ja lisääntymistään. Comte asetti tieteenalat kolme vaiheiseen järjestykseen, jossa perustaan kuuluivat matematiikka ja tähtitiede. Näiden varaan rakensivat tieteenalat fysiikka, kemia ja biologia. Ylimmälle tasolle Comte asetti tieteenalan, jonka tehtävänä oli tutkia yhteiskunnassa tapahtuvia ilmiöitä. Comte nimitti sosiologiaksi tiedettä, joka tutki yhteiskunnan rakenteita ja kehitystä. (Koivunen 1995, 136; Otavan opisto 2018, viitattu 10.12.2018.)

Kirjastoluokituksen mullisti yhdysvaltalainen Melvil Dewey (1851-1931). Deweyn tavoitteena oli kehittää kirjastonhoidon menetelmiä sekä kirjastonhoidon koulutusta ja saada yleiset kirjastot niin ammattitaidossa kuin tekniikassa korkealle tasolle. Dewey ajatteli yhtenäisen luettelointitekniikan ja standardoitujen, korkeatasoisten materiaalien kohentavan kirjastojen toimintakykyä. Dewey kehitti ja julkaisi vuonna 1876 kirjastoille suunnatun luokituskaavan *The Dewey Decimal Classification* (DDC), jonka pyrkimyksenä oli toimia käytännöllisenä välineenä järjestää tietoa kirjastossa. DDC-luokitusjärjestelmässä tiedon kenttä jaetaan kymmeneen luokkaan, jotka voidaan edelleen jakaa kymmeneen alaluokkaan, jolloin järjestelmään on helppo lisätä yhä hienojakoisempia luokkia. Deweyn DDC-järjestelmä otettiin vuonna 1895 edelleen kehitettäväksi belgialaisen Paul Otletin ja hänen yhtiökumppaninsa Henry La Fontainen toimesta. Tästä syntyi *Universal Decimal Classification* (UDC) eli Yleinen kymmenluokitus, joka on kehitys- ja käyttökelpoinen edelleen. (Koivunen 1995, 137; Library of congress 2018, viitattu 10.12.2018; Mäkinen 2016, viitattu 7.1.2019; UDC Consortium 2018, viitattu 10.12.2018.)

3.3 Tietopalvelu

Yleisen kirjaston kirjastonhoitaja palvelee neuvonnan ja tietopalvelun parissa kaikkia kirjastonkäyttäjiä lapsista senioreihin, itseopiskelijoista tutkijoihin. Tietopalvelua on mahdollista saada niin viih-teellisen kuin tieteellisen aineiston hakemiseen sekä yksittäisen ongelman ratkaisemiseen. Yleisessä kirjastossa tietopalvelukysymysten aiheet voivat koskea mitä elämänuueta tahansa, joten yleisen kirjaston neuvonta- ja tietopalvelutehtävissä edellytetäänkin suurta laaja-alaisuutta osaa-misessa. (Kokkonen 1999, 239.)

Neuvonnan ja tietopalvelun välille voi olla vaikea määrittää rajaa. Niin neuvonnassa kuin tietopa-velussa voivat aiheet olla miltä elämänalalta ja miltä tasolta hyvänsä. Neuvonnan piirteitä voidaan kuitenkin ajatella olevan tilanteessa, jossa asiakas pyytää jotakin tiettyä aihetta käsittelevää kirjallisuutta tai asiakas pyytää jonkin yksittäisen tiedon hakemista. Tietopalvelua sen sijaan kuvastaa laajempi tiedonhaun kokonaisuus, kuten esimerkiksi kirjallisuusluettelon laatiminen jonkin aihepiirin mukaan asiakkaan tilauksesta. (Kokkonen 1999, 239.)

Tiedonhakua tarkasteltaessa voi olla syytä miettiä myös millainen on se ihminen, joka syystä tai toisesta on kontaktissa kirjaston kanssa. Nähdäänkö kirjastoon saapuva asiakas kuin tyhjänä kuorena, joka tarvitsee ulkopuoleltaan tarvitsemansa tiedon vai ajatellaanko asiakkaalla itsellään olevan tietoa ja jonkin tason ymmärrystä aiheesta. Jälkimmäisessä lähestymistavassa asiakkaan kohtaaminen ja palveleminen muodostuu vuoropuhelumaisemmaksi. Lähtökohdan määrittely on tärkeää, koska sen kautta luodaan kirjaston palvelutavat ja käytännön sovellukset. (Koivunen 1995, 173.)

4 MUUT TIEDONHANKINTAKANAVAT

Tiedonhankinnassa erilaisia tietoresursseja on rajattomasti. Tiedonhankintaa toteuttaessa olennaisessa osassa ovat tiedonhankintakanavat ja tiedonlähteet. Nykypäivänä usealla ihmisellä tavallisin tapa etsiä tietoa on käyttää Internetiä, ns. googlettaa eli käyttää Googlen perushakua tiedonhaakuun. Ihmisten tiedonhankinta on usein myös urautunutta eli rutinoitunutta. Tietoa etsitään samalla tavalla ja samoista paikoista ja hyödynnetään samoja lähteitä. Asioiden tekeminen samalla tavalla on ihmiselle tuttua ja turvallista ja jos tutut lähteet on todettu aikaisemmin käyttökelpoiksi, tulee niihin yhä helpommin tukeuduttua uudelleen. (Haasio 2015, 11, 13; Haasio 2018, 106.)

Haasion mukaan usein Internetin tuomia mahdollisuuksia käytetään liian suppeasti. Monet elävät uskossa, että itsellään ja nykypäivän lapsilla olisivat hyvät tiedonhakutaidot, vaikka tutkimukset osoittavat päinvastaista. Haasio viittaa Carita Kiilin vuoden 2012 tutkimustyöhön (online reading as an individual and social practice), jonka havaintojen perusteella esimerkiksi lukiolaisten taidot tiedonhaun suhteen olivat olleet heikot. Google hakupalvelun ja Wikipedian käytön helppous ohjaa verkon tiedonhakua paitsi aikuisten myös lasten ja nuorten osalta. Haasion mukaan ylikirjastonhoitaja Kai Ekholm, oli aikoinaan kirjoittanut blogissaan huolestaan ”googlettavasta wikipediasukupolvesta”. Internet tarjoaa lähes rajattoman pääsyn informaatioresursseihin, mutta tiedonhankinta ja lähteiden käyttö tulisi olla monipuolisempaa. (2018, 107-108.)

4.1 Internet arkielämän tiedonlähteenä

Tietoverkkojen kehittyminen ja informaation digitalisoituminen toivat tiedonhakijalle jo 1990-luvulla uusia tietoresursseja ja tiedonhakemisen mahdollisuuksia. Tiedonhakua helpottivat mm. kirjastojen näyttöluettelot sekä niiden elektroniset yhteisluettelot. Verkko tarjosi uusia tietokantoja kuten lakitietoutta sisältävän Finlexin sekä suurten kansainvälisten julkaisijoiden tieteellisiä aikakauslehtiä. Erilaisia verkon tiedonhakupalveluja oli käytettävissä jo 1990-luvun lopulla, kuten esimerkiksi AltaVista tai Yahoo, mitkä lisäsivät ihmisten mahdollisuuksia hakea tietoa itse. (Vakkari 1999, 25-26.)

Verkottumisen myötä kansalaisten tiedonhankinta käyttäytyminen muuttui oleellisesti 1990-luvun lopulla. Internetin käyttö kasvoi valtavasti ja siitä muodostui uusi tiedonlähde, joka oli keskeisessä osassa tiedonhankinnan, kommunikaation ja viihteen välineenä. Tilastokeskuksen mukaan vuoden

2001 keväällä 15-74 vuotiaista Internetin käyttäjiä oli reilu 50 prosenttia ja vuoden 2005 keväällä samasta ikähaarukasta Internetin käyttäjiä oli 73 prosenttia. Käyttäjäosuus oli siis kasvanut muutamassa vuodessa jo parikymmentä prosenttiyksikköä. (Haasio 2004, 134; Tilastokeskus 2006, viitattu 27.11.2018.)

Internet muutti myös tiedonvälittäjän, kuten kirjaston roolia. Ennen Internetiä kirjastot tiedonvälittäjäorganisaationa ja kirjastonhoitajat sekä informaattikot tiedonhankinnan ammattilaisina olivat olleet keskeisessä roolissa tiedonhakutehtävissä, mutta Internetin käytön yleistyessä ja hakukoneiden syntyessä tiedontarvitsijat olivat ryhtyneet yhä enemmän etsimään itse tietoa netistä. (Haasio 2004, 134; Vakkari 1999, 26.)

Tilastokeskuksen vuoden 2017 väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö- tutkimuksen perusteella 88 prosenttia 16-98 vuotiaista suomalaisista käytti Internetiä vuonna 2017 ja näistä 73 prosenttia käytti nettiä useasti päivässä. Internetiä ilmoitettiin käytettävän pääasiassa asioiden hoitamiseen, viestintään, medioiden seuraamiseen sekä tiedonhakuun. (Tilastokeskus 2017, viitattu 27.11.2018)

4.2 Internetin hakukoneet

Useimmat meistä turvautuvat erilaisen tiedon etsimiseen Internetin hakukoneisiin. Niin Suomessa kuin muuallakin maailmassa tunnetuin ja suosituin hakupalvelu on Google. Esimerkiksi vuonna 2016 Suomessa tehtiin päivittäin 30 miljoonaa Google-hakua. Google voidaankin nähdä tänäpäivänä tiedonhaun auktoriteettinä ja googlettamista käytetään yleiskielisenä ilmaisuna verkossa tapahtuvalle tiedonhauille. (Halminen 2018, viitattu 21.11.2018; Juvonen 2016, viitattu 21.11.2018; Haasio 2015, 49-50.)

Google hakupalvelu täytti 20 vuotta 27.9.2018. Kun Googlen luojat Sergei Brin ja Larry Page avasivat Google haun vuonna 1998, se piti sisällään noin 25 miljoonaa sivua, joka vastaa tietomäärältään pienikokoisen kirjaston aineistoa. Nyt 20 vuotta myöhemmin sivuja on satoja miljardeja ja Googlen oman arvion mukaan tietomäärää on enemmän kuin mitä löytyy kaikista maailman kirjastoista yhteensä. (Halminen 2018, viitattu 21.11.2018.)

Google on monipuolinen hakukone erilaisin hakuominaisuuksin. Google tarjoaa perushaun lisäksi myös ominaisuuksia erikoishakuihin, joiden avulla voi hakea esimerkiksi kuvia, karttoja tai videoita sekä tarkennetun haun ominaisuuden. Tarkennetussa haussa löytyy erilaisilla ehdoilla olevia hakulaatikoita, jolloin sivuja voi hakea:

- kaikilla näillä sanoilla
- juuri tällä sanalla tai ilmauksella
- millä tahansa näistä sanoista
- ei millään näistä sanoista
- numeroilla alkaen numerosta

Hakua voi edelleen rajata tarkentamalla hakua valitsemallaan kielellä, julkaisualueella, määrittämällä sivun päivitys ajankohdalla, rajaamalla hakua tiettyyn sivustoon (esim. wikipedia.org) tai rajoittamalla tulokset tiettyyn verkkotunnukseen (esimerkiksi .edu tai .org). Tarkennetussa haussa voi myös määrittää hakusanojen termien sijainnin sivustolla, hakea sivuja valitsemallaan tiedostotyyppillä ja rajata hakua käyttöoikeuden mukaan. Tarkennettu haku sisältää myös ominaisuuden SafeSearch, jonka avulla Googlen hakutuloksista voi rajata pois sopimatonta tai seksuaalista sisältöä. (Google 2018a, viitattu 21.11.2018; Google 2018b, viitattu 21.11.2018.)

Google on tunnettu ja suosittu hakukone, mutta sen lisäksi on olemassa myös muitakin käyttökelpoisia hakukoneita. Haasion mukaan vaihtoehtoisia hakukoneita on myös hyvä tuntee ja käyttää, sillä eri hakukoneilla tehdyt haut tarjoavat erilaisia hakutuloksia. Esimerkiksi samalla tavalla muotoiltu hakusana voi löytää eri hakukoneella erilaisia tuloksia. On siis mahdollista, että Googlen avulla ei löydä relevanttia tulosta haulleen, mutta sen sijaan toisen hakukoneen, kuten Yagoon tai Bingin avulla sama hakusana voi tuottaa relevanttia tulosta. (2015, 49.)

Googlen jälkeen yksi suosituimmista Suomessa käytetyistä hakukoneista on Microsoftin Bing. Bingistä puuttuu varsinainen tarkennetun haun ominaisuus, mutta sen sijaan Bingissä voi haussa käyttää ohjeen mukaisia tarkennetun haun erilaisia avainsanoja, joiden avulla voi rajoittaa hakutulokset esimerkiksi määritettyihin tiedostotyyppeihin. Sanahakua voi rajata myös kielen ja alueen mukaan. Bingin avulla voi perinteisen sanahaun lisäksi tehdä video-, kuva- ja uutishakuja. Hakukoneessa on myös Microsoft kääntäjä, joka voi kääntää verkkosivuja jopa yli 60 kielelle. (Bing 2018, viitattu 27.11.2018; Haasio 2015, 71; Microsoft 2018, viitattu 27.11.2018.)

Verkossa on paljon muitakin erilaisia sanahakukoneita, jotka eroavat paitsi hakutuloksiltaan myös toimintatavoiltaan. Jotkut sanahakukoneet, kuten esimerkiksi Google, keräävät tietoa käyttäjistään. Yksityisyyttä kunnioittavia sanahakukoneita löytyy esimerkiksi Duckduckgo ja Startpage. Hakukone Duckduckgo on perustettu vuonna 2008. Se on käyttäjiensä yksityisyyden varjeluun brändätty palvelu ja hakee tuloksia noin 400:sta eri lähteestä. Yli kymmenen vuotta vanhempi, vuonna 1998 perustettu Startpage (alkuperäiseltä nimeltään Ixquick) on myös kilpailukykyinen vaihtoehto Googlelle. Hakukoneista Duckduckgo ja Startpage eivät kumpikaan tallenna käyttäjästä tietoja, kuten tiedonhakijan IP-osoitetta tai hakuhistoriaa. (Halminen 2018, viitattu 22.11.2018; Startpage 2018, viitattu 22.11.2018; Haasio 2015, 69.)

StartPagen ja Duckduckgo:n hakuominaisuuksissa on joitakin eroavaisuuksia. StartPage sisältää tarkennetun haun ominaisuuden, jossa hakukentät ovat samankaltaiset kuin Googlen tarkennetussa haussa. Sen sijaan Duckduckgo:n puutteena on tarkennetun haun ominaisuuden puuttuminen. StartPagen tarkennetussa haussa on mahdollista rajata hakua esimerkiksi kielen, tiedostomuodon, sijainnin, päivitysajankohdan ja eräiden yleisimpien anglosaksisten maatunnusten mukaan. Sanahaun lisäksi StartPagessa on mahdollista käyttää myös kuva- ja videohakua. Myös Duckduckgo:ssa on mahdollista tehdä kuva- ja videohakuja, mutta näiden lisäksi palvelu tarjoaa myös tuotehaun ominaisuuden. (Haasio 2015, 71.)

Sanahakukoneiden lisäksi on olemassa myös metahakukoneita (esimerkiksi Clusty ja Dogpile), joita voi olla hyvä hyödyntää viimeistäänkin silloin, jos sanahakukoneilla ei löydä relevanttia tulosta. Metahakukoneilla ei ole olemassa omaa tietokantaa vaan ne hakevat tiedot isojen sanahakukoneiden (kuten Google) tietokannoista. Metahakukoneiden hakutulokset ovat määrältään sanahakukoneita pienempiä ja tulosjoukko koostuu yleensä kymmenistä tai sadoista dokumenteista. Metahaku yhdistelee eri hakukoneiden toisistaan poikkeavia osumia ja pyrkii tällä tavoin tuomaan hakutulukseen vain relevantteimmat dokumentit. Eri sanahakukoneet saattavat tuottaa samalla hakusanalla erilaisia tuloksia ja koska metahakukone yhdistelee hakukoneiden toisistaan poikkeavat osumat, korvaa se samalla useamman eri sanahakukoneen käytön. (Haasio 2015, 71.)

4.3 Näkymätön web

Haasion mukaan mitkään Internetin hakukoneet eivät löydä kaikkea verkossa olevaa tietoa. Arvion mukaan hakukoneet tavoittavat noin 30-50 prosenttia verkon kaikesta sisällöstä. Verkossa on siis sellaisia osa-alueita, joita hakukoneet eivät löydä ja ilmiötä kutsutaan syvä web -ilmiöksi tai näkymättömäksi webiksi. Informaation jäädessä hakukoneen tavoittamattomiin, voi syy olla esimerkiksi, että sivujen kerääminen on kielletty tai linkit sivustolle puuttuvat kyseisen kokonaisuuden ulkopuolelta. Näkymättömään webiin voi jäädä myös nopeasti päivittyvä informaatio, runsas audiovisuaalinen aineisto, tietokantajulkaiseminen, erilaiset dynaamisesti tuotetut aineistot (esim. personoidut palvelut), rekisteröitymistä vaativat palvelut tai hakukoneelle tuntemattomat tiedostomuodot, joita hakukone ei osaa käsitellä. Lisäksi anonyymiin Tor-verkkoon sisältyvät aineistot jäävät hakukoneiden tavoittamattomiin. (2015, 49.)

Näkymättömässä webissä on paljon sisällöllisesti laadukasta tietoa, kuten esimerkiksi tutkimustietoon perustuvaa tietoa, jota löytyy erilaisista tietokannoista. Syvän webin aineistoja voi hakea erilaisten tietokantojen lisäksi myös esimerkiksi syvän webin hakemistoista ja aihehakemistoista. Syvän webin informaation hakemiseen voi käyttää hyödykseen esimerkiksi BrightPlanetia, joka on näkymättömän webin sisältöihin erikoistunut palvelu. BrightPlanet seuraa syvää webiä ja hyödynnä Data Miningia eli tiedonlouhintaa verkon suurista tietomassoista. (Haasio, 49-50.)

5 KOUVOLAN KAUPUNKI JA KIRJASTOT

Kouvola on Kymijoen varrella sijaitseva kaupunki Kymenlaakson maakunnassa. Nykyisen kokoinen Kouvola syntyi, kun Anjalankosken kaupunki, Elimäen kunta, Jaalan kunta, Kouvolan kaupunki, Kuusankosken kaupunki ja Valkealan kunta lakkautettiin ja tilalle perustettiin 1.1.2009 alkaen kyseisten alueiden käsittävä kaupunki, jonka nimeksi tuli Kouvola. (Kouvolan kaupunki 2018b, viitattu 11.12.2018.)

Kouvola on noin 86 000 asukkaan kaupunki, jossa kaupunki ja maaseutu elävät vierivieressä. Kouvolan läpi mutkitteleva Kymijoki paitsi piirtää kuvansa maisemakuvaan, palvelee myös maailman suurimpiin kuuluvia metsäteollisuuden yrityksiä ja työllistää näin seudun väestöä. Kouvola on saanut risteyskaupungiksi ja Kouvolan yksi vahva liikenteellinen elementti onkin rautatie. Kouvola on Euroopasta Aasiaan johtavan Trans-Siperia radan läntinen pääpiste ja Pietarista tulevan Allegrojunan ensimmäinen pysähdyspaikka. Junalla matkustaessa Kouvolaan pääkaupunkiseudulle menee aikaa reilu tunti. Kouvola sijoittuu liikenteellisesti valtateiden 6 ja 15 varrelle. Kouvolaan sijaitsee Repoveden kansallispuisto ja eteläisen Suomen parhaita ulkoilu- ja mökkimaastoja vapaa-ajan virkistyskäyttöön. Kouvolaan kuuluu myös Vekaranjärven varuskunta ja Utin jääkäriylikunta. (Kouvolan kaupunki 2017b, viitattu 11.12.2018.)

Kouvolaan on 39 kunnallista päiväkotiyksikköä ja kahdeksan yksityistä päiväkotiyksikköä sekä useita perhepäivähoitajia Kouvolan eri alueilla. (Kouvolan kaupunki 2018g; Kouvolan kaupunki 2018i, viitattu 11.12.2018). Kouvolaan on 34 kaupungin ylläpitämää peruskoulua, joissa luvulla 2018-2019 on yhteensä 7454 oppilasta. (Kouvolan kaupunki 2018h, viitattu 11.12.2018.) Kouvolaan peruskouluissa on mahdollista hakeutua paitsi erilaisin painotuksin oleville erikoisluokille myös ruotsinkieliseen opetukseen (1-6lk) sekä yksityiseen Steinerkouluun, jossa annetaan opetusta peruskouluikäisille. (Kouvolan kaupunki 2018f, viitattu 11.12.2018). Kouvolaan on mahdollisuus myös jatko-opiskeluun. Kouvolaan toimii viisi lukiota eri Kouvolan alueilla ja monialainen Kouvolaan seudun ammattiopisto KSAO, jossa voi opiskella yli 70 perus-, ammatti- ja erikoisammattitutkintoa. Lisäksi Kouvolaan toimii ainoana Suomessa veturinkuljettajien sekä liikenteenohjaajien koulutusta tarjoava KRAO. (Kouvolan kaupunki 2017a, viitattu 11.12.2018; Kouvolan kaupunki 2018a, viitattu 11.12.2018.) Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Xamk:n yksi kampuksista toimii Kouvolaan Kasarminmäellä, jossa opiskelee noin 1900 opiskelijaa. (Kouvolan kaupunki 2018e, viitattu 11.12.2018).

Kymenlaakson kirjastopalveluita kutsutaan Kyyti- kirjastoiksi, jonka nimi tulee sanoista Kymenlaakson yhteinen tietojärjestelmä. Kyyti- kirjastoihin kuuluu Haminan, Iitin, Kotkan, Kouvolan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kaikki kirjastot. Nämä Kymenlaakson alueen kirjastot ovat muodostaneet yhteistyöverkoston, jolla on käytössään yhteinen kirjastotietojärjestelmä, tietokantapalvelut, seutulainaus ja kirjojen kuljetuspalvelu. Samalla kirjastokortilla voi lainata kaikissa Kyyti- kirjastoissa ja lainat voi myös palauttaa mihin Kymenlaakson kirjastoon tahansa. Kaikissa Kouvolan kirjastoissa on asiakaspäätteitä ja langaton verkko käytettävissä. Tällä hetkellä Kouvolan alueen kirjastoista Elimäen, Haanojan, Inkeröisten, Jaalan, Korian ja Myllykosken kirjastoissa on mahdollista asioida myös palveluajan ulkopuolella omatoimikirjastoajalla. Omatoimikirjastoissa toimii lainaus, palautus ja varattujen aineistojen nouto mahdollisuus. Kirjastokortilla pääsee omatoimiaikana sisään ja voi lainata ja palauttaa aineistoa. (Kouvolan kaupunki 2018c, viitattu 11.12.2018, Kouvolan kaupunki 2018d, viitattu 11.12.2018; Kyyti 2018, viitattu 11.12.2018.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Sillon, kun ilmiö on tuntematon eli teoriaa tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä ei ole, voi tulla kysymykseen laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen hyödyntäminen. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on siis saada ymmärrys jostakin vieraasta ilmiöstä. Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa sen sijaan on taustalla hyvä käsitys tutkittavasta ilmiöstä eli sen teorioista. Määrällinen tutkimus perustuu kohteen kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla (Jyväskylän yliopisto 2015, viitattu 11.12.2018; Kananen 2014, 16).

Kanasen mukaan opinnäytetyössä ja varsinkin laajoissa tutkimusongelmissa voidaan käyttää sekä laadullista että määrällistä tutkimusta. Kvantitatiivisen tutkimuksen kautta saadaan tutkimukseen laajuutta ja kvalitatiivisen tutkimuksen kautta puolestaan syvyyttä. Tutkimusotteita voidaan käyttää samassa tutkimuksessa toisiaan täydentäen, mutta tutkimusongelman kannalta kummallakin on oma roolinsa ja paikkansa. (2014, 142-143.)

Laadullista ja määrällistä tutkimusaineistoa voidaan Kanasen mukaan kerätä tapauksesta riippuen kummassakin järjestyksessä tahansa. Tutkimustyö voidaan aloittaa kvantitatiivisella tutkimuksella eli keräämällä määrällistä tietoa tutkittavasta aiheesta ja jatkaa kvalitatiivisella tutkimuksella, kun tiedon jalostaminen ymmärrettävään muotoon vaatii haastatteluja, havainnointia tai muuta taustaselvitystä. Toisaalta jos tarvitaan kartoittavaa taustaselvitystä esimerkiksi tutkittavan ilmiön rakenteesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä, voidaan laadullista tutkimusta käyttää eräänlaisena määrällisen tutkimuksen pohjana. (2014, 143.)

6.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiksi olen valinnut sekä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen että kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen. Käyttäessäni molempia tutkimusmenetelmiä, tutkimusaineistoa saadaan kerättyä laajasti sekä monipuolisesti ja tutkimukset tulevat täydentämään toisiaan. Määrällistä tutkimusaineistoa on tarkoitus kerätä Kouvolan pääkirjaston vuodesta 1984 alkaen kerätyistä asiakaspalvelun seurantalomakkeista. Seurantalomakkeista selviää palvelutapahtumien lukumäärät esimerkiksi aineistotiedustelujen, lainojen uusimisien, varauksien ja kirjaston toimintaa

koskevien kysymysten osalta. Keskityn tutkimuksessani kuitenkin vain palvelutapahtumien lukumäärään tietopalvelukysymysten osalta, joten olen rajannut muut palvelutapahtumien osiot tutkimukseni ulkopuolelle. Asiakaspalvelun seuranta on tehty Kouvolan pääkirjastossa vuodesta 1984 alkaen, joten tietopalvelukysymysten lukumäärällistä aineistoa on 30 vuoden ajalta. Lisäksi Kouvolan pääkirjastossa on 2000-luvulla alettu tietopalvelukysymysten lukumäärällisen seurannan lisäksi kirjaamaan myös tietopalvelukysymysten sisältöä eli mitä on kysytty. Hyödynnän tutkimuksessani tietopalvelukysymysten sisällöllistä tietoa asiakaspalvelun seurantalomakkeista ajalta 2007- 2015. Kouvolan pääkirjaston kirjastonhoitajille suunnatun lomakekyselyn avulla puolestaan voidaan kerätä laadullista tutkimusaineistoa tietopalvelutehtävien nykytilanteesta ja mahdollisista kehittämistarpeista.

Aloitan tutkimuksen määrällisestä tutkimusaineistosta eli käyn läpi asiakaspalvelun seurantalomakkeet ja kerään lomakkeista lukumäärälliset tiedot kuinka paljon tietopalvelukysymyksiä on kunakin vuonna ollut ja miten vuosittaiset määrät ovat vuosien mittaan kehittyneet. Tutkin seurantalomakkeista myös niiden sisältöä eli minkä sisältöisiä tietokysymyksiä on esitetty ja mitä aihealuetta tietopalvelukysymykset ovat koskeneet. Tutkimuksen kannalta minua kiinnostaa seurata miten kirjastossa esitettyjen tietopalvelukysymysten määrät ovat tietoverkkojen kehityksen myötä mahdollisesti muuttuneet ja päätin rajata tietopalvelun määrän seurannan 30 vuoteen. Tietopalvelukysymysten sisältöä on kirjastossa seurattu lyhyemmän aikaa, joten päätin hyödyntää siitä kaiken aineiston, jota löytyy yhtenäiseltä ajalta vuoteen 2015 saakka.

Määrälliseen tutkimusaineiston eli seurantalomakkeiden läpikäymisen jälkeen on hieman käsitystä tietopalvelun kehittymisestä ja esitetyistä tietopalvelukysymyksistä. Tämän jakeen on helpompi lähestyä laadullista tutkimusta neuvonta- ja tietopalveluun liittyen. Laadullisessa tutkimuksessa teen pääkirjaston nykyisille kirjastonhoitajille haastattelun, joka tullaan toteuttamaan lomakehaastatteluna sähköpostitse joulukuun- tammikuun aikana.

6.2 Tutkimuskysymykset

Tutkimuksen taustalla on usein taustalla jokin tutkimusongelma, joka kannattaa muuttaa tutkimuskysymykseksi työskentelyn ja vastausprosessin helpottamiseksi. Tutkimuskysymyksiin haetaan

vastaukset tiedonkeruumenetelmillä tuottavalla tutkimusaineistolla. Tiedonkeruumenetelmät puolestaan riippuvat tutkimuksen lähestymistavasta. Saamalla aineiston avulla vastaukset tutkimuskysymyksiin, tulee samalla ratkaiseeksi myös tutkimusongelman. (Kananen 2014, 36, 41, 50).

Tutkimuksessani tutkimuskysymyksiä on kolme:

1. Millä tavoin tietopalvelu on määrällisesti muuttunut tietoverkon kehityksen myötä, noin 30 vuoden aikana?
2. Minkälaisista aiheista tiedonhakuun on kaivattu apua?
3. Millä keinoin tietopalvelua ja neuvontaa voisi kehittää tulevaisuudessa?

7 SEURANTALOMAKKEIDEN TULOKSET

Kouvolan pääkirjastossa on tehty tietopalvelun seuranta asiakaspalvelun seurannassa vuodesta 1984 alkaen. Asiakaspalvelun seuranta on tehty noin kaksi kertaa vuodessa yhden kalenteriviikon otantana. Seurannassa käytetyt lomakkeet ovat toisinaan poikenneet hieman toisistaan, esimerkiksi seurannan alusta lähtien (1980-luku) tietopalvelukysymykset oli eritelty kahteen osaan: yksittäistietoon sekä asia- ja aihetiedusteluun. Myöhemmin lomakkeiden perusteella vuodesta 2004 lähtien on tietopalvelukysymysten määrien lisäksi seurattu myös tietopalvelukysymysten sisältöä eli mitä on kysytty, mistä on etsitty vastausta ja onko tiedonhaku onnistunut vai ei.

7.1 Tietopalvelun seurannan taustat

Tietopalvelun seuranta on lähtenyt liikkeelle kouluhallituksen 24.2.1984 saapuneessa ryhmäkirjeessä, jossa maakuntakirjastoja on pyydetty kokeiluluontoisesti tilastoimaan kertomusvuoden 1984 tietopalvelutoimintaansa. Asiakaspalvelun seuranta oli tehty lomakkeiden perusteella ainakin jo vuonna 1983, mutta seurantalomakkeisiin on yleisluontoisesti kirjattu vain ”hakutehtävät”. 16.1.1985 saapuneessa kouluhallituksen ryhmäkirjeessä on ilmoitettu, että edellisvuonna alkanutta tietopalvelun tilastointi kokeilua jatketaan ohjeiden mukaisesti. (Kouluhallitus 1984, ryhmäkirje R 92/1984; Kouluhallitus 1985, ryhmäkirje R 6/1985.)

Kouluhallituksen vuoden 1984 ryhmäkirjeeseen liitetyn ohjeistuksen mukaan tietopalvelun seuranta toteutetaan otantana, joka suoritetaan neljän erillisen viikon aikana siten, että kaksi seurantaviikkoa on sijoitettu 1.1.- 30.6. väliselle ajanjaksolle ja kaksi välille 1.7.- 31.12. Täyttöohjeen mukaan tietopalvelutehtävät on jaettu yksittäiseen tietoon sekä asia- ja aihetiedusteluun ja määritetty seuraavasti: Yksittäinen tieto tarkoittaa sellaista palvelutapahtumaa, ”jossa asiakkaalle toimitetaan vastauksena esim. pyydetty yksittäistieto. Kirjatiedusteluja (esim. onko jokin tietty kirja ja mistä se löytyy) ei lasketa tässä tietopalveluun”. Asia- ja aihetiedustelua puolestaan on kuvattu palvelutapahtumana sellaiseksi, ”jossa asiakkaalle etsitään kysyttyä aihetta koskevaa kirjastoaineistoa”. (Kouluhallitus 1984, ryhmäkirje R92/1984.)

Kouluhallituksen 30.1.1987 lähettämässä yleiskirjeessä kouluhallitus on ilmoittanut keräävänsä kuntien kirjastojen toimintaa kuvaavia tilastotietoja ja lähettänyt liitteenä uusitut lomakemallit ja niiden täyttöohjeet, joita noudatettaisiin vuoden 1987 toimintatietoja annettaessa. Uudistetussa täyttöohjeessa olevan määritelmän mukaan ”neuvonnalla ja tietopalvelulla tarkoitetaan tässä yhteydessä kaikkia niitä palvelutapahtumia, joiden yhteydessä etsitään asiakkaan nimeämää aineistoa, asiakkaan esittämää aiheeseen liittyvää aineistoa tai asiakkaan pyytämää tietoa.” Ohjeen mukaan neuvontaan ja tietopalvelun otantaan liittyvät seurantaviikot vähentyisivät entisestä neljästä viikosta kahteen kalenteriviikkoon, joista toinen suoritetaan kevätkaudella ja toinen syyskaudella. (Kouluhallitus 1986, yleiskirje Y 3/1986.)

7.2 Tulokset

Asiakaspalvelun seuranta on Kouvolan pääkirjastossa tehty pääasiassa kaksi kertaa vuodessa viikon seurantajaksojen otantana. Koska tutkimukseni ajanjakso keskittyi 30 vuoteen, oli tilastojen selkeyttämisen kannalta parempi yhdistää puolivuositteiset seurantajaksot yhdeksi. Asiakaspalvelun seuranta oli tehty vuodesta 1984 kolmessa eri Kouvolan kirjastossa: pienemmissä Haanojan ja Lehdokin sivukirjastoissa sekä Kouvolan pääkirjastossa. Yhtenäiset asiakaspalvelun seuranta tiedot ovat näistä kaikista kirjastoista aina vuoteen 2008 saakka, jonka jälkeen 1.1.2009 alkaen syntyi uusi Kouvola. Tutkimuksen kannalta oli selkeämpää keskittyä vain yhden kirjaston tietopalvelukysymysten lukumäärälliseen kehitykseen, joten tutkimuksesta on rajattu pois pienempien kirjastojen asiakaspalvelun seurantatiedot.

Vuodesta 1984 vuoteen 2017 on asiakaspalvelun seurannassa käytetty hyvin erilaisia lomakkeita johtuen paitsi työpisteiden myös kerättävien tietojen muuttumisesta. Asiakaspalvelun seurannan varhaisimmista vaiheista alkaen 1980-luvulla neuvontatehtävät oli jaettu kolmeen eri osaan: aikuisten neuvonta, nuorten neuvonta ja musiikki-osaston neuvonta. Lisäksi tietopalvelukysymykset jaettiin kahteen eri osa-alueeseen: yksittäistietoon sekä asia- ja aihetietoon. Vuoden 2007 tienoilla seurantalomakkeissa on yhdistetty aikuisten neuvonta sekä musiikki neuvonta ja vielä myöhemmin 2010-luvulla jäi erillinen nuorten neuvontatiski pois kirjastosta, joten lomakkeissakin on viimeisinä vuosina ollut vain yksi osio neuvontaan.

Asiakaspalvelun seurantalomakkeista puuttui vuosien 1994 ja 2005 toinen puolivuositteinen viikon seurantajakso, joten kyseiset vuodet erottuvat selkeästi alla olevasta taulukosta (TAULUKKO 1).

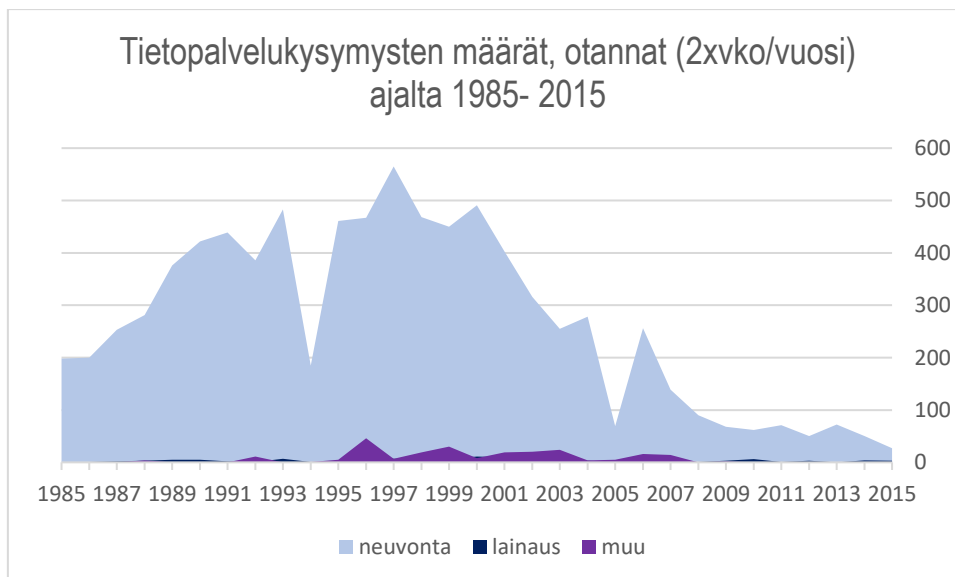
Tietopalvelukysymysten lukumäärät on luokiteltu omiin osioihinsa: ”neuvonta” käsittää tässä tapauksessa niin lasten- ja nuorten kuin aikuistenkin työpisteen kirjastossa, ”lainaus” osioon kuuluu lainaus- ja palautustyöpiste ja ”muu” osio puolestaan kattaa mm. työpisteet kaukopalvelusta ja lehdistalista.

vuosi	neuvonta	lainaus	muu	YHTEENSÄ
1985	198			198
1986	200	1		201
1987	253	2		255
1988	281	3	4	288
1989	376	5		381
1990	422	5		427
1991	439	2		441
1992	386	1	11	398
1993	483	7		490
1994	185	1	1	187
1995	461		5	466
1996	467	22	46	489
1997	565	7	7	579
1998	468	7	19	494
1999	450	7	30	487
2000	491	11	8	510
2001	403	10	19	432
2002	316	2	20	338
2003	255	5	24	284
2004	278	3	4	285
2005	69	1	5	75
2006	256		16	272
2007	139		14	153
2008	90	1		91
2009	68	3	2	73
2010	62	6		68
2011	71	1		72
2012	50	3		53
2013	72		1	73
2014	50	4	1	55
2015	27	3		30

TAULUKKO 1. Tietopalvelukysymysten määrät, n=8645. (Tekijän hallussa)

Asiakaspalvelun seurantaan osuneiden tietopalvelukysymysten lukumäärät ovat vaihdelleet 30 vuoden neljällä eri vuosikymmenenä paljon: tietopalvelukysymyksiä on vuoden 1985 seurantajak-solla esitetty 198, vuoden 1995 otannassa 466, vuoden 2004 seurantajaksolla 285, kun puolestaan 2015 seurantajaksolla esitettiin vain 30 tietopalvelukysymystä. Tietopalvelukysymysten lukumää-rien kaavio esitys kuvaa, että tietopalvelukysymysten lukumäärällinen kehitys on vuoteen 1997 saakka ollut nouseva trendi, jonka jälkeen tietopalvelukysymykset ovat jatkuvasti vähentyneet.

Tietopalvelukysymysten määrien puuttuminen vuosien 1994 ja 2005 kohdalla vääristää tietopalve-lukysymysten lukumäärällisen kehityksen tarkastelua eli äkilliset notkahdukset tietopalvelukysy-mysten määrissä johtuu seurantalomakkeiden puuttumisesta niiltä osin (KUVIO 2).



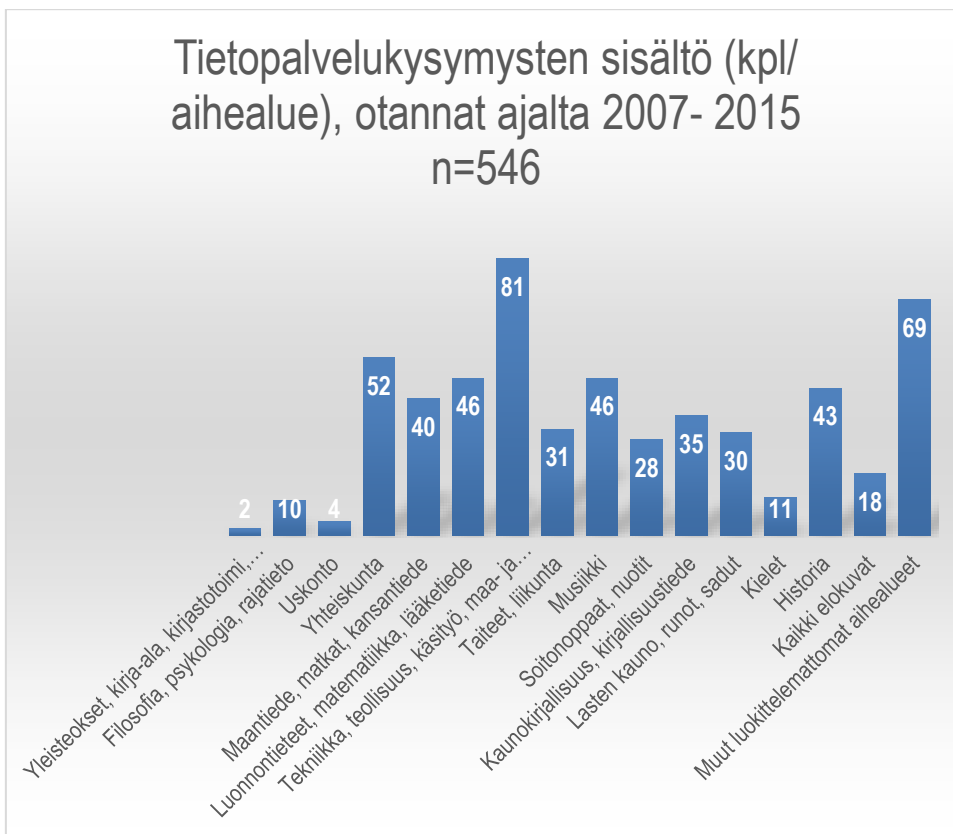
KUVIO 2. Tietopalvelukysymysten määrät, n= 8645. (Tekijän hallussa.)

Jotta tietopalvelukysymysten sisällöstä oli mahdollista tehdä lukumäärällisiä johtopäätöksiä, ne piti ensin luokitella omiin ryhmiinsä. Tietopalvelukysymykset on pyritty sisällöllisesti ryhmittelemään ykl:n mukaisiin pääluokkiin (0-9), jonka lisäksi pääluokista on nostettu erikseen muutama oleellinen alaluokka. Taiteet ja liikunnan käsittävistä pääluokasta 7 on eritelty erikseen alaluokat musiikki (78) sekä sen alaluokat soitonoppaat/ nuotit. Kaunokirjallisuuden, kirjallisuustieteiden ja kielitieteiden pääluokasta 8 on puolestaan eritelty erikseen omaan osioonsa kaunokirjallisuus ja kirjallisuus-tieteet (aikuiset), omassa kategoriassa on puolestaan lasten kaunokirjallisuus, runot ja sadut. Edel-leen pääluokasta 8 on eroteltu omaan osioonsa kielet sekä omassa luokituksessaan on myös kaik-kien luokkien elokuvat. Lisäksi tietopalvelukysymysten sisällöllisessä luokittelussa käytetään osiota ”muut luokittelemattomat aihealueet”, koska tietopyynnöissä esiintyi paljon sellaisia aiheita, joita ei

voinut luokitella sellaisenaan mihinkään ykl:n mukaisiin luokkiin. Muut luokittelemattomat aihealueet- luokkaan vietiin esimerkiksi liian laaja-alaiset kysymykset, kuten ”pyytännyt jotain luettavaa” ja ”keskustelua isotekstisten valikoimasta”. Moniluokkaisuuden lisäksi moni tietopyyntö oli myös aihealueeltaan sellaista yleistietoa tai yksittäistä faktatietoa koskevaa, että koin paremmaksi luokitella sen taulukossa ”muut luokittelemattomat aihealueet” osioon. Tällaisia tietopyyntöjä ovat olleet esimerkiksi:

- mikä on Tapio Wirkkalan tietyn maljakon nimi ja mahdollinen arvo
- mistä löytyy ulkoilureittien kartta Kouvolaan
- mitkä ovat F1 sääntömuutokset kaudelle 2013
- kuinka vanhoja Vauhdin Maailma- lehtiä löytyy
- pyydetty matrikkeliä eli henkilötietohakemistoa siirtokarjalaisista
- voiko Veikko Talven kirjan kuvia paperikoneista käyttää?
- mikä on täsmäase
- pyydetty Kouvolaan Sanomien artikkeleita aiheesta ”puuarkkitehtuuri viime ja tältä vuodelta”
- tietoa venäläisestä perheestä Kouvolaan alueella 1800- 1900-luvulla
- pyydetty Kouvolaan vaakunan kuvaa suurikokoisena
- löytyykö Kouvolaan asemanpuiston kaivosta alkuperäistä kuvaa
- löytyykö jostain Elimäen hopeaveroluetteloa

Tietopalvelukysymysten luokittelu ei ollut muutoinkaan aina ihan yksinkertaista, koska moni tietopalvelukysymys voidaan sisällöllisesti luokitella moneen eri luokkaan eikä tietopalvelukysymyksen sisältöä ollut seurantalomakkeissa välttämättä kuvattu kuin yhdellä sanalla. Esimerkiksi tietopalvelussa esiintynyt pyyntö etsiä ”motivaatiota käsittelevää kirjallisuutta” voisi tiedonhaussa kategorisoida mm. luokkiin 36.13 / 14.12 / 59.34 / 69.1. Myös esimerkiksi ”tiputanssi” aiheista aiheista löytyy kaunokirjallisuudesta, musiikista, nuoteista ja elokuvista. Jos tietopalvelukysymysten sisällöllisessä luokittelussa tuli vastaan tällaisia monen eri kategorian aihepiirejä, piti tehdä omia valintoja mihin luokkaan kategorisoi tietopalvelukysymyksen aiheen.



KUVIO 3. Tietopalvelukysymykset, n= 546. (Tekijän hallussa.)

Asiakaspalvelun seurannassa esiintulleissa tietopalvelukysymyksien sisällössä näkyi puolivuositaiset sesongit ja juhlapyhät vahvasti. Syksyllä marraskuun aikoihin toteutetussa asiakaspalvelun seuranta jaksolla pyydettiin hakemaan esimerkiksi kirjaa, jonka nimestä löytyy sana ”isä”. Loppuvuoden seurantajakson tietopalvelutapahtumissa oli pyydetty myös kranssinteko-ohjeita, joulunäytelmäkirjoja, uusia lasten joulurunoja, tonttuaiheisia tarinoita, joulukuvaelmia, enkeliaskarteluohjeita ja Beetlehem- laulun sanoja. Keväällä maaliskuuhuhtikuun aikoihin toteutetussa asiakaspalvelun seurannassa puolestaan oli kysytty mm. äiti aiheisia kuvakirjoja sekä kristuksen kärsimyksestä kertovaa kirjaa.

Yleisessä kirjastossa esitetyt tietopalvelukysymykset voivat aihealueeltaan koskea minkä elämäalueen osa-alueita tahansa. Siksi kirjastonhoitajalta vaaditaan paitsi erinomaista yleistietoa myös hyvät ja monipuoliset tiedonhakuaidot. Tietopyyntö ei välttämättä ole lähtökohtaisesti ollut aina kovin informatiivinen tai tietopyyntö on voinut olla hyvin ympäröityä, jolloin asiakas on odottanut saavansa jotakin suosituksia aiheesta. Asiakkaat ovat esimerkiksi pyytäneet:

- lyhyttä kotimaista klassikkokirjaa

- kirjoja, jotka ovat suomalaisen kirjoittamia, positiivisia ja ohuita
- ulkomaisia klassikoita
- suosittelemaan jotain hauskaa ja / tai ajatuksia herättävää lukemista nuorelle miehelle
- paljon lainattuja dekkareita
- lasten kirjoja, satuja tai kuvakirjoja, missä on halausta ja kosketusta
- jotain luettavaa

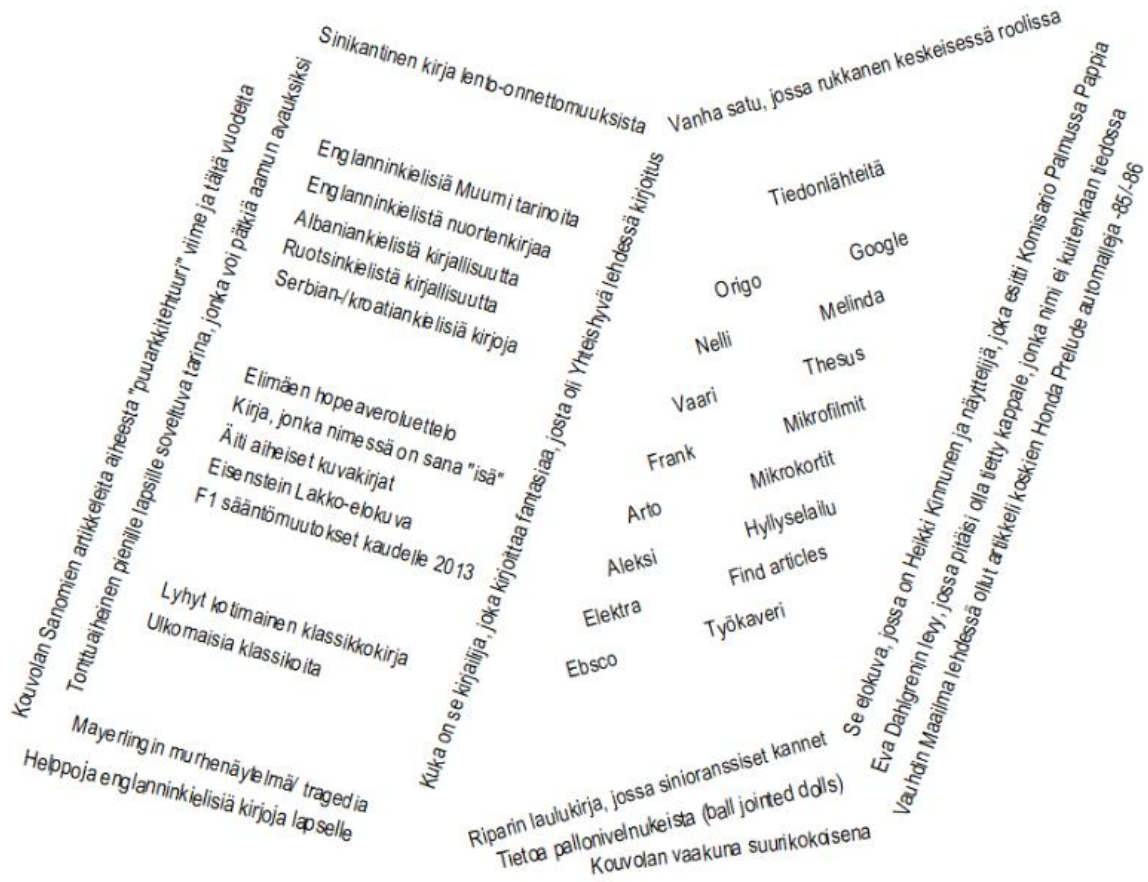
Asiakkaalla on voinut olla myös jokin tietty teos mielessään, mutta ennakkotiedot aineistosta ovat olleet hyvin heikot, jolloin tietopyynnön ratkaiseminen vaatii kirjastonhoitajalta hyvää omaa tietoa asiasta tai salapoliisityötä. Seurantalomakkeisiin on kirjattu esimerkiksi tietopalvelukysymyksiä, jossa on pyydetty:

- tiettyä jännityskirjailijaa, jonka nimi ei tiedossa
- sinikantinen kirja lento-onnettomuuksista
- vanha satu, jossa rukkanen keskeisessä roolissa
- riparin laulukirja, jossa sinioranssit kannet
- selvittämään kuka on se fanasiaa kirjoittava kirjailija, josta oli Yhteishyvä lehdessä kirjoitus
- selvittämään Vauhdin Maailma lehdessä ollutta artikkelia koskien Honda Prelude automalleja v. 1985/ 1986
- tiettyä kansalaisopiston antologiaa, jossa kertomus tietystä Puolakanmäen korttelista
- tietoa/ aineistoa elokuvasta, jossa on Heikki Kinnunen
- tietoa näyttelijästä, joka esitti Komisario Palmussa pappia

Kirjoja oli kysytty myös jonkin verran muilla kielillä: albaniankielistä kirjallisuutta, ruotsinkielistä kirjallisuutta, serbian- ja kroatiankielisiä kirjoja, helppoja englanninkielisiä kirjoja, englanninkielisiä Muumi tarinoita, englanninkielistä nuortenkirjaa.

Tietopalvelukysymysten ratkaisemisessa oli käytetty mielestäni hyvin monipuolisesti erilaisia lähteitä. Tiedonhaussa ehkä yleisimmin käytetty, etenkin erilaisen aihepiirin aineistohaussa tiedonlähde oli kirjaston oma tietokanta (Origo). Erilaista tietokirjallisuutta oli omien tietokantojen lisäksi haettu muista kirjastoista Frankin kautta. Toisinaan oli vanhoja lehtiartikkeleita haettu mikrofilmeistä ja vanhoja 1800- 1900- luvun väestötietoja puolestaan mikrokorteista. Erilaisia tieteellisiä artikkeleita ja tutkimuksia opinnäytetyötä varten oli haettu esimerkiksi Melindasta, Thesuksesta,

Artosta, Origosta ja Frankista. Englanninkielisiä artikkeleita puolestaan oli etsitty tiedonlähteistä Ebsco, Nelli, Elektra ja Findarticles.



KUVIO 4. Poimittuja tietopalvelukysymyksiä ja tiedonlähteitä. (Tekijän hallussa.)

8 HENKILÖKUNNALLE TOTEUTETUN KYSELYN TULOKSET

Kouvolan pääkirjaston kirjastonhoitajien haastattelut pidettiin ajalla 18.12.2018- 11.1.2019. Haastattelu toteutettiin lomakehaastatteluna lähettämällä sähköpostitse haastattelulomake 18.12.2018 Kouvolan pääkirjaston kirjastonhoitajille. Vastausaikaa annettiin aluksi 4.1.2019 saakka, mutta vastausaikaa jatkettiin vielä 11.1.2019 saakka. Tutkimukseen saatiin neljän kirjastonhoitajan vastaukset, joita ei ole eritelty, vaan vastauksista on poimittu tutkimuksen kannalta pääkohdat ja esitetty ne yhteenvetona.

Näetkö tarvetta lisätä asiakkaille suunnattua tiedonhaun opetusta/ opastusta?

Kyllä. Kaikille koulu- ja opiskelijaryhmille ei ehditä tarjoamaan opastusta/opetusta. Näille ryhmille on olemassa suunnitelmat ja materiaalit, mutta lopulta ne ryhmät, joilla on aktiivisimmat opettajat, käyvät opastuksissa. Joskus ei kannata mainostaa, kun tietää ettei ole aikaa pitää opetuksia. Myös kaikille aikuisasiakkaille voisi järjestää koulutuksia esimerkiksi Finnasta. Erilaisten ryhmien tiedonhaun opetuksen lisäksi olisi hyvä lisätä jokapäiväistä aktiivista asiakkaiden luokse hakeutumista kirjastossa. Esimerkiksi tiedonhakupaneelilla olevalta asiakkaalta voisi kysyä tarvitseeko hän apua ja neuvoisi häntä tarpeen mukaan kirjaston tietokannan käytössä tai muissa tiedonhakuun liittyvissä asioissa.

Kaipaisitko omaan tiedonhakuun lisää koulutusta tai vinkkejä? Jos kyllä, niin kerro tarkemmin onko tietopalvelukysymysten sisällössä tai tiedonhaussa jotain sellaista osa-aluetta, johon erityisesti kaipaisit tukea?

Kyllä. Musiikkitiedonhakuun (mm. klassinen musiikki) sekä Kohan ja Finnan erityispiirteisiin. Vinkkejä kaivattaisiin myös hyviin verkkolähteisiin. Kaikkien hyödyllisten verkkolähteiden olemassaolosta ei ole helppo pysyä ajan tasalla, koska niitä on paljon, niitä poistuu ja tulee uusia. Parhaiten vinkkejä saa kollegoilta. Omaa tietämystä pitäisi pystyä ja ehtiä päivittämään koko ajan, mutta toisaalta työajan riittävyys koetaan kuitenkin ongelmaksi.

Missä muodossa (henkilökohtaisesti, puhelimitse, sähköpostitse) tietopalvelukysymyksiä esitetään neuvonnassa arviolta eniten?

Henkilökohtaisesti

Joissakin kirjastoissa on otettu käyttöön chat- neuvonta. Esimerkiksi Hattulan kunnassa otettiin ajalle 3.9.- 31.12.2018 kokeilukäyttöön kirjastopalveluiden Smilee chat-palvelu. <https://www.hattula.fi/uutiset/chat-neuvonta-kokeilukayttoon-hattulassa/>

Pitäisikö koko Kyyti-kirjastoja kattavaa matalankynnyksen chat-neuvontaa kokeilla myös Kyyti-kirjastoissa? Mitä ajatuksia chat- neuvonta kirjastoissa herättää?

Chat on nykyaikainen palvelumuoto ja vuorovaikutteisempi sekä nopeampi kuin sähköposti. Chat-neuvonta lisäisi kirjaston saavutettavuutta ja monipuolistaisi palvelua. Nykypäivänä monet yritykset käyttävät chatia ja se on koettu helpoksi lähestymistavaksi. Asiakkaan näkökulmasta chat-neuvonta olisi matalankynnyksen palvelu, jonne ohjautuisivat kysymykset, jotka nyt päätyvät turhaan esim. Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun (esim. maksu- ja uusimisasiat). Asiakkaan olisi myös helppo kysyä chatin kautta, jos Finnassa tulisi ongelma.

Lopputulos: Osa kirjastonhoitajista kannatti chat- neuvonnan kokeilua vaihtoehtona muiden palveluiden rinnalla, mutta näki siinä kuitenkin ongelmia resurssien riittävyyden kanssa. Chatissa oleellista kuitenkin on jatkuva saavutettavuus chatin nimettynä aukioloaikana. Osa kirjastonhoitajista ei työntekijän näkökulmasta kannattanut kokeilua.

9 POHDINTA

Tietoverkkojen kehittyminen ja informaation digitalisoituminen toivat uusia tietoresursseja 1990-luvulla ja lisäsivät yksilön mahdollisuuksia itsenäiseen tiedonhakuun. Kehitys on johtanut siihen, että nykypäivänä suuri osa ihmisistä käyttää tiedonhankinnassaan ensisijaisesti Internetiä ja tavallisesti tietoa haetaan varsinkin googlaamalla. Internetistä ja Googlesta on tullut arkipäiväistä ja tiedonhankintaa suoritetaan päivästä toiseen samalla tavalla.

Kouvolan pääkirjastossa toteutetun yli 30 vuotisen asiakaspalvelun seurannan ja niissä oleviin tietopalvelukysymyksiin perustuvan tutkimuksen perusteella voidaan huomata miten neuvonta ja tietopalvelu on kirjastossa lukumäärällisesti kehittynyt. Asiakaspalvelun seurannan alkuajoista eli 1980-luvulta lähtien neuvonnassa esitettyjen tietopalvelukysymysten lukumäärät ovat jatkuvasti kasvaneet aina vuoteen 1997 saakka, jonka jälkeen lukumäärät ovat puolestaan tasaisesti vähentyneet. Syy tietopalvelukysymysten kasvuun vuoteen 1997 saakka jää tutkimuksessani arvoitukseksi, mutta sen sijaan tietopalvelukysymysten lukumäärällinen tasainen lasku selittyy mielestäni 1990-luvulla tapahtuneella tietoverkkojen kehityksellä ja informaation digitalisoitumisella.

Tiedontarvetta ja siitä kumpuavaa tiedonhankintaa löytyy erilaisista yhteyksistä. Tiedontarvetta on laajasti kaikella elämänalueella, niin ammatillista kuin arkipäiväistä. Tiedonhankinnassa useimmat turvautuvat tiedon etsimiseen Internetin hakukoneisiin, kuten Google hakupalveluun. Esimerkiksi vuonna 2016 Suomessa Google-hakuja tehtiin päivittäin 30 miljoonaa kappaletta. Tästä voidaan päätellä, että tiedontarpeita selvästi syntyy edelleen, mutta niitä vain kanavoituu kirjastoon vähemmän.

Tutkittaessa asiakaspalvelun seurantaan kirjattujen tietopalvelukysymysten sisältöjä, tiedontarpeissa on ollut suurta vaihtelevuutta. Asiakkaat ovat kaivanneet tiedonhakuun apua niin eritasoisessa yleistiedossa ja faktatiedossa kuin erilaisen aihepiirin aineiston hakemisessakin. Kirjastonhoitajien puoleen on käännytty usein myös erilaisissa kirjallisuus suosituksissa. Moni tietopyyntö tai aihehakutehtävä annetuilla tiedoilla on ollut mielestäni melko haasteellinen. Tietopalvelukysymysten määrän vähentyessä, kirjaston neuvontatiskille on suunnattu kuitenkin edelleen monissa ehkä yhä vaativimmissa tiedonhakutehtävissä.

Vaikka erilaiset tietoresurssit ovat 30 vuodessa kasvaneet rajattomasti, niin Internetin tuomia mahdollisuuksia käytetään kuitenkin suppeasti ja nykypäivän nuorilla saattaa tiedonhakutaidot olla jopa heikolla tasolla. Nykypäivän informaatioyhteiskunnassa monipuoliset taidot tiedonhankinnassa sekä medialukutaito ovat erittäin tärkeää hallita. Jokaisen kansalaisen olisi hyvä osata eri tietokantojen, vaihtoehtoisten hakukoneiden käyttöä sekä haun rajoituksia ja muotoiluja. Monipuolisen tiedon hakemisen lisäksi ihmiset tarvitsevat medialukutaitoa monipuoliseen ja kriittiseen kykyyn lukea ja ymmärtää mediaa sekä omien sisältöjen tuottamisessa verkossa.

Kirjastonhoitajien lomakehaastattelun perusteella asiakkaille suunnattua tiedonhaun opetusta/opastusta voisi olla tarpeen lisätä kaikille eri ikäryhmille. Lisäksi on hyvä huomioida, että tiedonhakutaidot saattavat olla melko suppeat kaikissa ikäryhmissä, jos tiedonhaku rajoittuu googlettamiseen. Asiakkaille suunnatun opastuksen teemoja voisi olla hyvä kartoittaa tarkemmin ja tehdä kyselytutkimusta asiakkaiden näkemyksistä omista tiedonhakutaidoistaan sekä tiedonhaun kehittämistarpeistaan.

Lomakehaastattelussa kävi ilmi, että jokainen haastatteluun vastannut kirjastonhoitaja ottaisi mielellään vastaan koulutusta tai vinkkejä myös omaan tiedonhakuun. Osalla oli tiettyjä aihealueita, johon erityisesti kaivattiin tukea ja osa kaipasi vinkkejä hyviin verkkolähteisiin. Kollegat koettiin parhaimmiksi tahoiksi saada neuvoja tiedonhakuun. Voisiko kirjastonhoitajien tiedon ja kokemuksen jakamista jotenkin edistää esimerkiksi yhteisillä verkkopalavereilla, johon kuuluisi koko Kyyti-kirjaston ja alueellista kehittämistehtävää hoitavan Lahden kaupunginkirjaston kirjastonhoitajat? Toisaalta verkkopalaverit voivat olla aikataulujen puolesta hankalaa järjestää, joten kevyemmän tason tiedon jakaminen voisi toimia paremmin kirjastonhoitajien omassa verkko yhteisössä (esimerkiksi Yammer yhteisöpalvelun avulla), jossa pystyisi osallistumaan ja keskustelua seuraamaan ilman sovittuja aikatauluja. Kirjastonhoitajien verkko yhteisössä asiantuntija osaamista voisi jakaa tiedonhaku aiheen lisäksi muissakin työnkuvan osa-alueissa.

Kirjastonhoitajille osoitetun lomakehaastattelun perusteella tietopalvelukysymyksiä esitetään kirjastossa eniten henkilökohtaisesti. Nykypäivänä kuitenkin ihmisten ensimmäinen askel tiedonhaussa otetaan usein jo kotona verkon ääressä, joten asiakkaiden kannalta kirjaston matalankynnyksen verkkoneuvonta palvelulle, kuten esimerkiksi chat-neuvonnalle voisi olla kysyntää. Päivystysvalmius chatin aukioloaikoina vaatisi kuitenkin panostusta ja resursseja, joten sen järjestäminen saattaisi edellyttää ymmärrettävästi lisäresurssien hankkimista.

Yleisessä kirjastossa neuvonta- ja tietopalvelussa esitettyjen tiedonhakutehtävien aiheet voivat olla miltä elämänalueelta tahansa ja tiedontarvitsijat kaikenikäisiä kirjastonkäyttäjiä -niin lapsia, senioreita, opiskelijoita kuin tutkijoitakin. Kuten seurantalomakkeiden tietopalvelukysymyksistä voi huomata, tiedonhakuun annetut tiedot voivat olla vajavaisia ja epämääräisiä sekä joskus etsittyyn aineistoon nähden jopa virheellisiä. Tietopalvelu vaatii usein vuorovaikutusta ja mahdollisesti lisäkysymyksiä tai kuvailuja etsitystä aiheesta. Tiedonhaussa tulee olla laajaa tietämystä erilaisista tietolähteistä, hyvä yleistieto sekä toisinaan myös hyvää mielikuvitusta. Eri kirjallisuuden lajien, niin uutuuksien kuin klassikoiden tuntemus on myös suureksi eduksi kirjastotyössä. On siis selvää, että kirjastoista löytyy laajaa osaamista ja asiantuntijuutta tiedonhaussa. Mielestäni tätä arvokasta osaamista kannattaisi jollakin keinoin pyrkiä tuomaan vielä lähemmäs tiedonhakijoita.

LÄHTEET

Bing. 2018. Tarkennetun haun avainsanat. Hakupäivä 27.11.2018. <http://help.bingads.microsoft.com/#apex/18/fi/10001/-1>.

Google. 2018a. SafeSearchin ottaminen käyttöön ja poistaminen käytöstä. Hakupäivä 21.11.2018. https://support.google.com/websearch/answer/510?p=settings_safesearch&hl=fi#safe.

Google. 2018b. Tarkka haku. Hakupäivä 21.11.2018. https://www.google.fi/advanced_search?q=googlen+palvelut&hl=fi.

Haasio, A. 2018. Valheen jäjillä. Vantaa: Avain.

Haasio, A. 2017. Google muovaa usein meidän maailmankuvaa. Kaleva 23.1.2017, 36. Hakupäivä 26.11.2018.

<http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141356/Haasio%20Kaleva%20Google%20muovaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Haasio, A. 2015. Löydä!: opas helppoon tiedonhakuun. Helsinki: Avain.

Haasio, A & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.

Halminen, L. 2018. Pärjäisitkö enää ilman googlausta? 20 vuotta täyttävä Google-haku on mullistanut tapamme käyttää muistia, ja se ei ole välttämättä hyvä asia. Helsingin Sanomat. Hakupäivä 21.11.2018. <https://www.hs.fi/teknologia/art-2000005843601.html>.

Huotari, M-L. 2018. Mitä tieto on? Internetix. Hakupäivä 10.12.2018. http://oppimateriaalit.internetix.fi/fi/avoimet/0viestinta/informaatiotutkimus/po1/perusteet/01_mita_tieto_on/.

Juvonen, A. 2016. 30 miljoonaa Google-hakua Suomessa joka päivä - nämä haut olivat kärjessä vuonna 2016. Tivi. Hakupäivä 21.11.2018. https://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/30-miljoonaa-google-hakua-suomessa-joka-paiva-nama-haut-olivat-karjessa-vuonna-2016-6607541.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjastolaki 29.12.2016/1492.

Koivunen, H. 1995. Kirjasto merkityksen tuottajana tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Suomen kirjastoseura ry.

Kokkonen, O. 1999. ...Ja sitten työhön. Neuvonta, tietopalvelu ja käyttäjäkoulutus. Teoksessa I. Mäenpää (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ Finland Oy, 239-240.

Kouluhallitus 1984. Yleisten kirjastojen toimintatilastot. Ryhmäkirje R 92/1984. Tekijän hallussa.

Kouluhallitus 1985. Yleisten kirjastojen toimintatilastot. Ryhmäkirje R 6/1985. Tekijän hallussa.

Kouluhallitus 1986. Yleisten kirjastojen toimintatilastot. Yleiskirje Y 3/1986. Tekijän hallussa.

Kouvolan kaupunki. 2017a. Lukiokoulutus. Hakupäivä 14.11.2018. https://www.kouvola.fi/index/koulutjaopiskelu/lukiokoulutus_0.html.

Kouvolan kaupunki. 2017b. Tietoa Kouvola. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/kaupunkijahallinto/tietoakouvolasta.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018a. Ammatillinen koulutus. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/koulutjaopiskelu/ammattillinenkoulutus.html>.

Kouvolan kaupunki 2018b. Historia. Hakupäivä 11.12.2018. <https://www.kouvola.fi/index/kaupunkijahallinto/tietoakouvolasta/historia.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018c. Kirjastopalvelut. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/koulutjaopiskelu/kirjasto.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018d. Kirjastot. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/kulttuurijavapaa-aika/kirjastopalvelut.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018e. Korkeakouluopiskelu. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/koulutjaopiskelu/korkeakouluopiskelu.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018f. Kouvolaassa monipuolista perusopetusta – kaupunginjohtaja tutustui Steinerkouluun. Hakupäivä 11.12.2018. <https://www.kouvola.fi/index/uutiset/2018/04/kouvolaassa-monipuolistaperusopetusta-kaupunginjohtajatutustuisteinerkouluun.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018g. Palveluseteli päiväkotihoidossa. Hakupäivä 11.12.2018. <https://www.kouvola.fi/index/paivahoitojavarhaiskasvatus/paivakodit/palvelusetelipaivakotihoidossa.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018h. Perusopetus. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/koulutjaopiskelu/perusopetus.html>.

Kouvolan kaupunki. 2018i. Päiväkodit alueittain. Hakupäivä 14.11.2018. <https://www.kouvola.fi/index/paivahoitojavarhaiskasvatus/paivakodit.html>.

Kyyti. 2018. Kirjastot. Hakupäivä 11.12.2018. <https://kyyti.finna.fi/>.

Library of congress. 2018. About Melvil Dewey (1851-1931). Hakupäivä 10.12.2018. <https://www.loc.gov/aba/dewey/about-dewey.html>.

Microsoft. 2018. Translator for Bing Help & FAQs. Hakupäivä 27.11.2018. <https://translator.microsoft.com/help/bing/>.

Mäkinen, I. 1999. Elettiinpä ennenkin: Informaatiohistoriaa. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 58.

Mäkinen, I. 2016. "Kirjastotieteen synty". Informaatiotutkimuksen tie. Hakupäivä 7.1.2019. http://www.uta.fi/sis/iti/valintakoeteos/Informaatiotutkimus_2016.pdf.

Otavan opisto. 2018. Positivismi ja yhteiskuntatieteet. Hakupäivä 10.12.2018. http://opinnot.internetix.fi/fi/materiaalit/hi/hi1/5_aatteiden__teollisuuden_ja_kulttuurin_vallankumous/07_09_positivisimi_ja_yhteiskuntatieteet?C:D=gjIF.exRQ.

Niskanen, M. 2013. Hakukone haltuun: tehosta tiedonhakutaitojasi internetissä. Helsinki: Finn Lectura.

Ronkainen, S, Pehkonen, L, Lindblom-Yläne, S, Paavilainen, E. 2014. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro.

Salmenkivi, E. 2014. Platon. Hakupäivä 10.12.2018. <https://filosofia.fi/node/5315>.

Savolainen, R. 1999. Tiedontarve- onko sitä? Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ Finland, 79.

Savolainen, R. 2010. Millainen tarve on tiedontarve? Teoksessa S. Serola (toim.) Ote Informaatiosta: johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan. Helsinki: BTJ Finland Oy, 83-90.

Startpage. 2018. About us. Our history.

Hakupäivä 22.11.2018. <https://www.startpage.com/fi/about-us.html>.

Tilastokeskus. 2017. Matkapuhelin yhä suosituampi laite internetin käyttöön - käyttötarkoitukset monipuolistuvat. Hakupäivä 27.11.2018. https://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html.

Tilastokeskus. 2006. Internetin käyttäjäosuus on kasvanut tasaisesti. Hakupäivä 27.11.2018. https://www.stat.fi/til/sutivi/2005/sutivi_2005_2006-06-12_tie_001.html.

Tuominen, K. 2008. Tiedon partaalla: kuinka hallita informaatiotulvaa. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Tuominen, M. 2018. Aristoteles. Teosten luokittelu: filosofian osa-alueet. Filosofia. Hakupäivä 10.12.2018. <https://filosofia.fi/node/5562>.

UDC Consortium. 2018. UDC history. Hakupäivä 10.12.2018. http://www.udcc.org/index.php/site/page?view=about_history.

Vakkari, P. 1999. Kirjasto ja muut tiedonhankintaa tukevat järjestelmät. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 12-15.

Vakkari, P. 1999. Tiedonhankintaa tukevien organisaatioiden tulevaisuus. Teoksessa I. Mäkinen (toim.) Tiedon tie: johdatus informaatiotutkimukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 25-26.

Vakkari, P. 1987. Kirjasto- ja informaatiopalvelutoiminnan ominaispiirteitä. Kirjastotiede ja informaatiikka 6 (4): 101-104. Hakupäivä 14.11.2018. <https://journal.fi/inf/article/download/1332/1179/>.

Valtioneuvoston asetus kirjastoista 406/2013.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura cop.

Lomakehaastattelu kirjastonhoitajille

1. Näetkö tarvetta lisätä asiakkaille suunnattua tiedonhaun opetusta/ opastusta?
 - Kyllä, erityisesti ryhmille: _____
 - ei, tiedonhaun opetus on tällä hetkellä riittävällä tasolla

2. Kaipaisitko omaan tiedonhakuun lisää koulutusta tai vinkkejä?
 - kyllä
 - ei

3. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin kerro tarkemmin onko tietopalvelukysymysten sisällössä tai tiedonhaussa jotain sellaista osa-aluetta, johon erityisesti kaipaisit tukea?

4. Missä muodossa tietopalvelukysymyksiä esitetään neuvonnassa arviolta eniten?
 - henkilökohtaisesti
 - puhelimitse
 - sähköpostitse

5. Joissakin kirjastoissa on otettu käyttöön Chat- neuvonta. Esimerkiksi Hattulan kunnassa otettiin ajalle 3.9.2018- 31.12.2018 kokeilukäyttöön kirjastopalveluiden Smilee Chat-palvelu. <https://www.hattula.fi/uutiset/chat-neuvonta-kokeilukayttoon-hattulassa/>

Pitäisikö koko Kyyti-kirjastoja kattavaa matalankynnyksen Chat-neuvontaa kokeilla myös Kyyti-kirjastoissa? Mitä ajatuksia Chat-neuvonta kirjastossa herättää?

Kiitos vastaamisesta!