



Hanna-Kaisa Taskinen

## **”ONKO VIELÄ OLEMASSA KIRJASTOA PELKILLE FANTASIA-KIRJOILLE?”**

Fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa

## **”ONKO VIELÄ OLEMASSA KIRJASTOA PELKILLE FANTASIA-KIRJOILLE?”**

Fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa

Hanna-Kaisa Taskinen  
Opinnäytetyö  
Syksy 2013  
Kirjasto- ja tietopalvelun  
koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

---

Tekijä: Hanna-Kaisa Taskinen

Opinnäytetyön nimi: ”Onko vielä olemassa kirjastoa pelkille fantasia-kirjoille?” Fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa

Työn ohjaaja: Pirjo Tuomi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2013

Sivumäärä: 40

---

Opinnäytetyössä analysoitiin Kirjastot.fi:n Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun tulleita fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Kirjastot.fi -verkkopalvelu on kirjastoalan ja tiedonhaun portaali, jonka palvelut ovat sekä ammattilaisten että asiakkaiden käytettävissä. Portaalista löytyy tietoa ja linkkejä monenlaisiin kirjastopalveluihin. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta kysytyt kysymykset kerätään arkistoon, josta niitä voidaan selata erilaisin tavoin. Asiasanoilla haettuna fantasiakirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä löytyi palvelusta 126 kappaletta ja tieteiskirjallisuuteen liittyen kysymyksiä oli 36 kappaletta. Yhteensä analysoitavaksi tuli 162 kysymystä. Tarkoituksena oli selvittää millaisia palvelusta kysytyt kysymykset olivat luonteeltaan. Työn tilaajana toimi Kirjastot.fi.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä. Sisällönanalyysin avulla kysymykset käytiin läpi ja ryhmiteltiin omiin ryhmiinsä, jotka sitten nimettiin. Ryhmiä tuli yhteensä yhdeksän: kirjailijoihin liittyvät kysymykset, kirjasarjoihin liittyvät kysymykset, suositusten pyytäminen, kirjan suomentamiseen liittyvät kysymykset, tietyn kirjan etsiminen, kirjan saatavuuteen kirjastosta tai kirjakaupasta liittyvät kysymykset, lisätiedon pyytäminen tietystä genrestä, kirjan ilmestymiseen liittyvät kysymykset ja muut kysymykset.

Eniten kysymyksiä esitettiin jonkin tietyn kirjan löytämiseen liittyen. Näissä kysymyksissä etsittiin jotain tiettyä kirjaa, mutta siitä muistettiin vain juoni tai sen osa ja mahdollisesti kansikuva. Tällaisiin kysymyksiin vastauksen löytäminen on vaikeaa ja ihmiset ovat selvästi löytäneet Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun ja huomanneet, että sieltä voi saada vastauksen hankaliinkin kysymyksiin. Palvelusta pyydettiin jonkin verran myös suosituksia, esimerkiksi kertomalla mistä itse tykkää tai mitä on viimeksi lukenut ja löytyisikö jotain samankaltaista. Kysyjät ovat siis havainneet, että Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua voidaan käyttää muutenkin kuin vain konkreettisen tiedon etsintään.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta on kysytty yli 20,000 kysymystä, joista suurin osa on edelleen erittelemättä ja luokittelematta. Palvelu siis tarjoaa runsaasti aineistoa vastaaville opinnäytetöille.

---

Avainsanat: verkkotietopalvelut, kysymystyytit, fantasiakirjallisuus, tieteiskirjallisuus

## ABSTRACT

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

---

Author: Hanna-Kaisa Taskinen

Title of thesis: Questions about science fiction and fantasy literature at Ask a Librarian digital reference service

Supervisor: Pirjo Tuomi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2013

Number of pages: 40

---

The purpose of this thesis was to analyze the questions asked at Kirjastot.fi Ask a Librarian digital reference service. Only questions concerning science fiction and fantasy literature were analyzed. Kirjastot.fi is an internet portal which can be used by both professionals and guests. It provides information and links to different library services. Ask a Librarian service archives all the questions asked from it, which can then be navigated in different ways, for example using index terms. There were 126 questions asked of fantasy and 36 of science fiction: in total 162 questions. The aim of this thesis was to find out what types of questions were asked from the service.

The thesis applied content analysis to analyze the questions and to group them into different groups which were then named. In the end there were nine groups: questions about authors, questions about book series, asking for book recommendations, questions about translations, looking for a specific book, questions about the availability of a book in a library or a bookstore, asking for further information about a certain genre, questions about release dates together with other questions.

The questions asked at the digital reference service were quite similar to the questions related to fiction asked at traditional reference services. The greatest part of the questions concerned finding a specific book with only weak recollection of the plot or cover as a guide. Finding an answer for this kind of a question can be very difficult, but it can be seen that people have discovered Ask a Librarian service and realized that it can be used to find an answer for questions that they themselves cannot. There were also requests for book recommendations, which can tell us that people have noticed that they can use the service for more than just finding concrete information.

More than 20,000 questions have been asked from the Ask a Librarian service. Most of these questions are still unanalyzed, which means that the service offers plenty of material for those interested in doing a thesis similar to this one.

---

Keywords: digital reference, fantasy literature, science fiction

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	FANTASIA- JA TIETEISKIRJALLISUUS	8
2.1	Fantasia kirjallisuuden genrenä	8
2.2	Fantasiakirjallisuuden teemoja ja piirteitä	9
2.3	Tieteiskirjallisuus genrenä	10
2.4	Teemoja ja piirteitä tieteiskirjallisuudessa	11
2.5	Fantasian ja scifin harrastaminen Suomessa	12
2.6	Fantasiakirjallisuuden julkaiseminen Suomessa	14
2.7	Genret kirjastossa	15
3	KAUNOKIRJALLISUUDEN VERKKOTIETOPALVELU	16
3.1	Verkkotietopalvelut	16
3.2	Verkkotietopalvelujen vastausmuotoja	17
3.3	Kirjastot.fi-portaali ja Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu	18
3.4	Muita verkkotietopalveluita	19
3.5	Muita verkkotietopalvelututkimuksia	22
4	FANTASIA- JA TIETEISKIRJALLISUUS KYSY KIRJASTONHOITAJALTA - VERKKOTIETOPALVELUSSA	25
4.1	Tutkimusmenetelmä ja aineisto	25
4.2	Analyysi kysymystyypeittäin	26
4.3	Kysymysten tarkastelua genreittäin	30
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	32
	LÄHTEET	37

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aiheena on Kirjastot.fi:n Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu. Kirjastot.fi on kirjastoalan ja tiedonhaun portaali, josta pääsee eri linkkejä seuraamalla erilaisiin kirjastopalveluihin. Portaalista löytyy myös muuta tietoa ja se on sekä asiakkaiden että ammattilaisten vapaasti käytettävissä. Kirjastot.fi on myös tämän opinnäytetyön tilaaja. Sen tarjoamaan Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun voidaan lähettää erilaisia kysymyksiä, joihin vastaajakirjastot etsivät vastauksen. Palvelusta on kysytty jo yli 20,000 kysymystä ja tässä opinnäytetyössä näitä kysymyksiä analysoitiin sisällönanalyysin ja sisällön erittelyn avulla. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä kerätty aineisto käydään läpi ja ryhmitellään erilaisiin ryhmiin, jotka sitten nimetään. Sisällön erittelyssä analyysi tehdään määrällisesti laittamalla kysymykset esimerkiksi erilaisiin taulukoihin lukumäärineen.

Kysymysten ja vastausten suuren määrän vuoksi täytyi aihetta hieman rajata ja supistaa ennen analyysin toteutusta. Tällöin analyysi päädyttiin tekemään palvelusta esitetyistä kysymyksistä, jotka liittyvät fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen. Syynä aihevalintaan oli genrejen kiinnostavuus ja mielekkyys. Asiasanoilla haettuna fantasiakirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä löytyi Kysy kirjastonhoitajalta -tietopalvelusta 126 kappaletta. Tieteiskirjallisuuteen liittyen kysymyksiä oli 36 kappaletta eli reilusti vähemmän. Yhteensä analysoitavaksi siis tuli 162 kysymystä, joista aikaisimmat oli kysytty jo vuonna 1999 eli aivan palvelun alkuaikoina.

Opinnäytetyössä analysoitiin valitusta aiheesta palveluun tehtyjä kysymyksiä jakamalla niitä ryhmiin. Ryhmiä tuli yhteensä yhdeksän: *kirjallijoihin liittyvät kysymykset, kirjasarjoihin liittyvät kysymykset, suositusten pyytäminen, kirjan suomentamiseen liittyvät kysymykset, tietyn kirjan etsiminen, kirjan saatavuuteen kirjastosta tai kirjakaupasta liittyvät kysymykset, lisätiedon pyytäminen tietystä genrestä, kirjan ilmestymiseen liittyvät kysymykset ja muut kysymykset*. Työssä tarkastellaan myös fantasia- ja tieteiskirjallisuuden tilaa Suomessa sekä genrejen pääpiirteitä. Sen lisäksi kerrotaan myös verkkotietopalveluista. Pohjimmiltaan opinnäytetyön tarkoitus on kuitenkin selvittää millaisia palvelusta kysytyt fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset ovat luonteeltaan.

Palvelusta on aiemminkin tehty samankaltaisia analyyseja. Esimerkiksi Tampereen yliopistolla on tehty vuonna 2012 pro gradu Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kaunokirjallisista kysymyksistä

vuosilta 1999–2009. Tämä gradu oli hyvä suuntaviivan näyttäjä, kun mietti, että miten työtä kannattaa lähteä toteuttamaan. Työn tietoperustassa tärkeänä lähteenä oli erityisesti Anne Leinosen ja Ismo Loivamaan toimittama *Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen* (2006), jossa fantasiakirjallisuudesta ja sen moninaisista muodoista kerrotaan kattavasti eri artikkeleissa. Tieteiskirjallisuuden piirteistä ja teemoista kirjoitettaessa käytettiin Carl Darryl Malmgrenin teosta *Worlds apart: narratology of science fiction* (1991), sillä yhtä kattavaa ja laajaa teosta ei aiheesta suomeksi löytynyt.

## 2 FANTASIA- JA TIETEISKIRJALLISUUS

### 2.1 Fantasia kirjallisuuden genrenä

Vesa Sisätön mukaan fantasiasta puhuttaessa sekoitetaan usein kaksi käsitettä: fantasia ja fantasiakirjallisuus. Termi *fantasia* on yleiskäsite, jolla tarkoitetaan kaikkea taidetta, jossa käytetään mielikuvitusta niin, että se ylittää arkielämässä tuntemamme maailman rajat. Voimme kuitenkin puhua fantasiasta kirjallisuudessa erikseen. (2006, 9.)

Kathryn Hume jakaa kirjallisuuden kahteen osaan. Hänen mukaansa kaikki kirjallisuus rakentuu joko mimesiksestä tai fantasiasta. Mimesis tarkoittaa todellisuuden jäljittelyä kun taas fantasia on todellisuudesta poikkeamista ja sen muokkaamista. Hume määrittelee fantasian minä tahansa poikkeamana konsensustodellisuudesta (*consensus reality*) oli se kuinka suuri tai pieni tahansa. (1984, 20–21.) Sisättö esittää, että tällaisella määritelmällä voidaan luoda yksi jättimäinen fantasiagenre, jonka alle laskeutuu niin kokonaiset fantasiamaailmat kuin yksittäiset haamut muuten realistisessa tarinassa. Käytännössä tällainen ei kuitenkaan toimi vaan tarvitaan tarkempia genrejä, joista yksi on fantasiakirjallisuus. Tämä voidaan haluttaessa jakaa vielä ainakin kahteen eri luokkaan: mahdottomaan fantasiaan ja yliluonnolliseen fantasiaan. Mahdottomassa fantasiassa tapahtuvat asiat eivät ole tuonpuoleisen yliluonnollisia vaan pelkästään mahdottomia ja siihen lukeutuvatkin absurdismi, surrealismi ja nonsense. Yliluonnollinen fantasia taas on fantasiakirjallisuuden ystäville se tutuin muoto ja muodostaa lajityypin sisäisen valtavirran. (Sisättö 2006, 9, 13–14.)

Yksinkertaisesti sanottuna kirjallisuudessa termi fantasia voidaan siis ajatella eräänlaiseksi sateenvarjoksi, jonka alla fantasiakirjallisuus sijaitsee. Muita ”fantastisia” lajityyppejä ovat muun muassa sadut, maaginen realismi, kauhufantasia ja jopa tieteiskirjallisuus (Sisättö 2006, 9). Yhteistä näille genreille on se, että niissä kaikissa on jokin maaginen tai mahdoton elementti, mikä siirtää ne todellisuuden jäljittelystä eli mimesiksestä fantasian sateenvarjon alle. Joskus elementti voi olla vain pieni osa tarinaa. Esimerkiksi maagisessa realismissa kuvataan usein luonnollista maailmaa, johon kuitenkin kuuluu jokin selittämätön yliluonnollinen tai maaginen piirre (Sisättö 2006, 14).

## 2.2 Fantasiakirjallisuuden teemoja ja piirteitä

Teemallisesti fantasiakirjallisuudessa ei periaatteessa ole asiaa mitä *ei* voitaisi käsitellä. Siinä kuitenkin on tiettyjä teemoja, joihin palataan yhä uudelleen. Yksi näistä on kasvutarina, jossa tarinan päähenkilö kehittyy ja kasvaa tarinan aikana yleensä nuoresta ja kokemattomasta sankariin, joka on kirjan lopussa oppinut sekä elämän hyvistä että huonoista puolista ja tullut siitä vahvemmaksi. Toinen ihmisille tuttu teema on hyvin tyypillinen hyvän ja pahan välinen taistelu, missä voidaan hyvissä fantasiaromaaneissa käsitellä moraalikysymyksiä hyvinkin taidokkaasti ja älykkäästi. (Sisättö 2006, 17–18.) Fantasiatarinoissa on myös yleistä, että lopussa paha saa palkkansa ja hyvä voittaa, asiat ratkeavat parhain päin ja saavutetaan jonkinlainen onnellinen loppu (Leinonen 2006, 22). Joissakin teoksissa käsitellään myös monia meidän maailmamme epäkohtia, kuten luonnon tuhoutuminen, sodat ja tasa-arvo kysymykset, siirtämällä ne fantasiamaailmaan. Fantasiassa nostetaan myös usein esiin luonnon ja muiden arvokkaiden asioiden itseisarvo. (Sisättö 2006, 18.)

Mahdottomaan ja yliluonnolliseen fantasiaan jakamisen lisäksi fantasiakirjallisuutta voidaan luokitella myös toisin ja erilaisin perustein. Luokittelu voi perustua muun muassa fantasiaromaanissa esiintyviin piirteisiin ja maailmoihin, jolloin ne jaetaan korkeaan fantasiaan, kahden maailman fantasiaan ja matalaan fantasiaan. Korkean fantasian romaaneissa tarina sijoittuu omaan fantasiamaailmaansa, eikä meidän tuntemamme nykymaailmaa ole olemassa. Maailmassa on omat sääntönsä ja olentonsa. Lohikäärmeet, kentaurit, haltiat ja taikuus ovat usein arkipäivää. Fantasiamaailma myös usein muistuttaa eräänlaista keskiaikaa, johon on kerätty aineksia maapallon historiasta. On kuitenkin huomattava, että korkeaa fantasiaa ei pidä pitää synonyymina romantioidun keskiaikaisen maailman kanssa vaan tapahtumapaikkana voi hyvin olla vaikka suomalainen myyttinen maailma tai unimaailman absurdi todellisuus. (Leinonen 2006, 29–30.)

Kahdenmaailman fantasiassa on nimensä mukaan kaksi maailmaa, joista toinen on tuntemamme todellisuus ja toinen fantasiatodellisuus. Tarinassa päähenkilö usein tempautuu toiseen todellisuuteen, joko unen, portaalien, riitin tai taikaesineiden avulla ja siellä hänen täytyy totutella ajatukseen, että toinen maailma on todella olemassa. Klassinen esimerkki tästä on C.S. Lewisin *Narnia*-sarja. Tarinoissa voidaan siirtyä myös vaihtoehto todellisuuteen tai toiseen aikakauteen. Aikamatkustus voidaan perustella maagisin keinoin, mutta mitä tieteellisempää se on, sitä lähemmäksi mennään tieteiskirjallisuuden genreä. (Leinonen 2006, 32–34.)

Matala fantasia voidaan yksinkertaisesti määrittää siten, että se sijoittuu tuttuun maailmaamme, jonne ilmestyy jotakin realismin perinteitä rikkovaa (Peltoniemi 2006, 45). Erillistä fantasiamaailmaa ei oikeastaan esiinny, mutta sen olentoja kylläkin. Esimerkiksi vampyyri- ja kummitustarinat ovat hyviä esimerkkejä matalasta fantasiasta. (Sisättö 2006, 16.)

### 2.3 Tieteiskirjallisuus genrenä

Tieteiskirjallisuus näkyy paljon myös genrekirjallisuuden ulkopuolella eli muussa mediassa. Esimerkiksi elokuvissa voidaan nähdä tieteiskirjallisuudesta siirtyneitä ideoita paljon: avaruusseikkailuja, robottitarinoita ja dystopioita. Se näkyy myös peleissä avaruustaisteluiden visuaalisissa elementeissä ja tv-sarjoissa lähinnä ufotarinoina. (Hirsjärvi 2006, 110.) Tieteiskirjallisuus tunnetaan usein myös nimillä science fiction, SF, scifi ja sci-fi.

Tieteiskirjallisuus voidaan määritellä kaunokirjallisuuden lajityypiksi, missä käsitellään kuvitteellisia aiheita, mitkä ovat enemmän tai vähemmän uskottavia. Tällaisia aiheita ovat esimerkiksi tulevaisuuden maailma ja teknologia, avaruusmatkat ja ulkoavaruuden elämä. Vesa Sisättö huomauttaa artikkelissaan, että jotkin teokset saattavat olla vaikea määrittää ”oikeaan” genreen, mikä on erityisen haasteellista varsinkin kirjallisuudenhistorian aikana syntyneiden teosten kanssa. Hän mainitsee Carl D. Malmgrenin kehittämän tieteiskirjallisuuden määritelmän, jonka lähtökohtana on teoksen maailmankuvan tieteellisyys. (Sisättö 2011, 9–10.) Malmgrenin määritelmä tarkoittaa, että kirjailija on vapaa spekuloimaan ja keksimään fiktiivisiä asioita, mutta hänen täytyy noudattaa luonnon ja aikansa tiedetyn tieteen lakeja (Malmgren 1991, 9).

Teoksen määrittelyn ongelmia voi olla esimerkiksi se, että joskus teoksen kirjoittamisen aikaan mahdottomalta tuntuneet keksinnöt ovat myöhemmin tulleet todeksi, kuten sukellusveneet ja avaruuslento. Jules Vernen *Sukelluslaivalla maapallon ympäri* (1870) voitaisiin esimerkiksi tänä päivänä lukea mahdollisena, joskin epätodennäköisenä, meriseikkailuna ellei sen kieli identifioisi sitä 1800-luvun aikaiseksi tieteiskirjallisuudeksi. (Malmgren 1991, 8.) Asian voi kääntää tosin myös toisin päin: 1800-luvulla uskottiin telepatian olevan tieteellisesti todistettavissa, jolloin se määrittyi osaksi tieteellistä maailmankuvaa, mutta myöhempien aikojen tieteisteoksissa telepatiaa ei kuitenkaan enää ilmene. Sisättö mainitsee, että teoksessa oleellisempaa onkin, kuinka se esittää tulevaisuuden keksinnöt eikä millaisia ne ovat. (Sisättö 2011, 11.)

Tieteiskirjallisissa teoksissa ei esiinny yliluonnollisia elementtejä kuten velhoja tai muita maagisia tapahtumia. Tämä toimii erottavana tekijänä scifin ja erityisesti fantasian välillä, sillä fantasia on genre, joka tyypillisesti perustuu yliluonnolliseen. Nämä kaksi lajityyppiä voidaan kuitenkin yhdistää yhteen genreen nimeltä tieteisfantasia, jossa yhdistyvät sekä tieteellinen että maaginen ajattelu. (Sisättö 2011, 11.)

## 2.4 Teemoja ja piirteitä tieteiskirjallisuudessa

Malmgren jakaa tieteiskirjallisuuden teemat neljään ”pääryhmään”: alien encounter, alternative society, gadget ja alternative world SF (1991, 52). Vapaasti suomennettuna ryhmät voitaisiin kääntää: kohtaaminen avaruusolentojen kanssa, vaihtoehtoyhteiskunta, koje/laite-scifi ja vaihtoehtomaailma SF. Ensimmäistä ryhmää ”kohtaaminen avaruusolentojen kanssa” edustavassa teoksessa käsitellään usein itsestään tietoisien ja älykkään alienin kohtaamista ihmisten ja ihmisyyden kanssa. Yhtenä keskeisenä teemana on yritys ymmärtää, mitä ihmisenä oleminen oikeastaan tarkoittaa. Esimerkkinä teoksesta, jossa tämä on pääteemana, Malmgren mainitsee Roger Zelazny:n teoksen *For a Breath I Tarry* (1966), jossa ihmisten kadottua maasta jäljelle jäänyt robotti yrittää ymmärtää ihmisluontoa. (Malmgren 1991, 54.)

Vaihtoehtoyhteiskunta tarkoittaa usein joko utopiaa tai dystopiaa vaikka muitakin ”topioita” on, kuten muun muassa meta-utopia, kriittinen utopia (*critical utopia*) ja heterotopia (Malmgren 1991, 76). Utopiakirjallisuutta on ollut olemassa jo antiikin ajoilta lähtien, tosin silloin ihanneyhteiskunnat eli utopiat tapasivat sijaita kaukaisilla saarilla tai menneisyydessä. Maailman muuttuessa ja tieteen kehittymisen myötä utopiyhteiskunnat alkoivat kuitenkin sijaita tulevaisuudessa, jolloin niistä tuli osa tieteiskirjallisuutta. (Sisättö 2011, 13–14.) Dystopia taas on utopian vastakohta ja tarkoittaa kuvitelmaa epätoivottavasta tulevaisuuden yhteiskunnasta. Sortava valtio on yleinen piirre dystopiakirjallisuudessa. Lisäksi niissä käsitellään usein myös muun muassa yhteiskunnan järjestystä ja rakennetta. (Tyttö 2007, 34.) Teokset vaihtoehtoyhteiskunnista ovat joskus kritiikkiä nykyisistä yhteiskunnallisista organisaatioista ja piirteistä, mutta ne käsittelevät myös ihmisluontoa. Sekä utopioissa että dystopioissa esiintyy usein vastakkainasettelua: yksilö vastaan yhteisö, anarkia vastaan järjestys, luonto vastaan sivilisaatio, järkevyyden vastaan järjettömyys ja niin edelleen. (Malmgren 1991, 78, 80.)

”Koje-scifi” tarkoittaa tieteiskirjallisuutta, jossa erilaisilla keksinnöillä on oleellinen osa tarinaa. Esimerkkinä kojeista voi olla robotti tai vaikka avaruusalus, jolla tarinan sankari matkustaa paikasta toiseen. Yleisenä teemana on ihmisen ja teknologian välinen suhde ja sen kyseenalaistaminen. Koje-scifi kertoo myös usein sekä kojeiden iloista että niiden vaaroista. Vaihtoehtomaailma-scifi kertoo yleensä sankarin seikkailuista uudella ja alienilla maaperällä, jossa kukaan ei ole käynyt ennen. Tarina voi kuitenkin tapahtua vaikka maapallolla, mikä on jonkin katastrofin, esimerkiksi tulvien ja massiivisten maanjäristysten, vuoksi transformoitunut erilaiseksi ja mahdollisesti vaaralliseksi. Vaihtoehtomaailma-scifissä käsitellään siis ihmisen ja luonnon suhdetta ja leikitellään ajatuksella, kuinka ihmiset voisivat selvitä erilaisissa ympäristöissä. (Malmgren 1991, 102, 120.)

Tieteiskirjallisuutta voidaan jakaa myös toisin. Sen voi esimerkiksi jakaa kolmeen eri alalajiin: ”kovaan scifiin”, ”pehmeään scifiin” ja ”avaruusopperoihin”. Kovassa scifissä teknologia, tekniikka ja tiede ovat teemallisia keskipisteitä. Pehmeässä scifissä taas ollaan enemmän humanististen, poliittisten ja sosiologisten teemojen äärellä ja niissä käsitellään usein joko ihmisyyttä, vapautta, valtaa, kontrollia tai valvontayhteiskuntaa. Huonon avaruusseikkailu-scifin pilkkanimenäkin toiminut ”avaruusoppera” on vakiintunut tarkoittamaan pääosin viihteellistä scifi-seikkailua. (Typpö 2007, 34.)

## **2.5 Fantasian ja scifin harrastaminen Suomessa**

Suomalainen science fictionin, fantasiaan ja kauhun järjestäytynyt yhteisö eli fandom syntyi 1970-luvulla, jolloin perustettiin Turun Science Fiction Seura (1967). Tieteiskirjallisuutta harrastettiin toki ennen tätäkin, mutta Turun seura voidaan pitää nykyisen muotoisen toiminnan aloittajana. Seuroja perustettiin myös muihin suuriin kaupunkeihin kuten Helsinkiin, Jyväskylään ja Tampereelle. (Leinonen 2006b, 186.) Nykypäivänä seuroja on olemassa myös muun muassa Oulussa ja Espoossa. On myös seuroja, mitkä keskittyvät jonkun tietyn kirjailijan tuotantoon kuten H.P. Lovecraft – historiallinen seura ry. sekä Suomen Tolkien-seura Kontu ry. (Turun Science Fiction Seura 2006, hakupäivä 2.7.2013.) Seurat muun muassa julkaisevat omia lehtiään ja Suomessa julkaistaankin useita fantasiaan ja scifiin erikoistuneita lehtiä. Pienempien kokoontumisien lisäksi seurat organisoivat myös suurempia tapahtumia kuten valtakunnallisen tapahtuman Finnconin, mitä on järjestetty vuodesta 1986 lähtien. (Leinonen 2006b, 186.)

Fantasia- ja scifitapahtuma Finncon on usein kolmipäiväinen ja siellä esitellään laajalti fantasian ja scifin lisäksi myös kauhua, animea ja mangaa. Kirjallisuuden lisäksi esillä on myös muun muassa elokuvat ja sarjakuvat. Finncon antaa myös genrejen harrastajille mahdollisuuden tavata ja keskustella harrastuksistaan. Erilaisten tapahtumien lisäksi harrastajat pitävät myös yhteyttä toisiinsa kokoontumisien eli mafioiden kautta, jotka ovat yleensä kerran tai kaksi kuussa järjestettyjä vapaamuotoisia illanistujaisia. Internetissä toimivat erilaiset sähköpostilistat sekä keskustelupalstat. Eräs suosittu sivusto on Risingshadow, mikä on scifi- ja fantasiakirjallisuuden keskittynyt sivusto. (Leinonen 2006b, 186–187.)

Risingshadow on perustettu vuonna 1996 ja se onkin suurin suomenkieliseen sciifiin ja fantasiaan keskittynyt sivusto. Sillä on myös sisärsivusto, joka käsittelee englanninkielistä scifi-kirjallisuutta. Sivustolla voi lukea arvosteluja, artikkeleita ja uutisia. Rekisteröityneet käyttäjät voivat perustaa omat kirjahyllynsä, joihin he voivat merkata ja arvostella lukemansa kirjat. Yksi Risingshadow'n suosituimmista piirteistä on sen keskustelupalsta, jossa keskustellaan kirjallisuudesta, kirjoittamisesta, elokuvista ja muista aiheista. (Risingshadow 2013a, hakupäivä 18.10.2013.) Risingshadow'n keskustelupalstoista suosituin on Lukusali, jossa keskustellaan kirjoista, kirjailijoista ja kirjallisuudesta. Useat viestiketjut näyttävät koskevan jotain tiettyä kirjailijaa ja hänen tuotantoaan. Lisäksi foorumilta löytyy keskustelua joistain kirjasarjoista tai lukemisesta yleensä, esimerkiksi lukutottumuksista. (Risingshadow 2013b, hakupäivä 18.10.2013.)

Suomalainen fandom on kirjallisesti tuottelias ja harrastelijoiden ja ammattilaisten kirjoittamia novelleja julkaistaan usein alan harrastelehdissä. Ilmiölle on tyypillistä, että julkaistuista novelleista ei makseta julkaisupalkkiota, mutta silti tekstejä kirjoitetaan ja tarjotaan lehtiin julkaistavaksi innokkaasti. Syy tähän on varmaan ainakin osin se, että Suomessa fantasia- ja scifikirjallisuus ei ole menestynyt kaupallisesti yhtä hyvin kuin esimerkiksi Yhdysvalloissa ja kustantamot ovat olleet hieman vastahakoisia genrekirjallisuuden julkaisemisen suhteen. Ajoittain kuitenkin, joku alan lehteen kirjoittanut tai kirjoituskilpailuun osallistunut voidaan huomata ja tekijällä on mahdollisuus löytää kustantaja. Esimerkiksi voidaan mainita kirjailijapariskunta Tero Niemi ja Anne Salminen, jotka voittivat Portin kirjoituskilpailun vuonna 2003 ja myöhemmin vuonna 2004 Atorox-palkinnon, mikä myönnetään vuoden parhaalle tieteis- tai fantasianovellille. Heidän esikoisromaaninsa *Nimbus ja tähdet* ilmestyi vuonna 2004. (Leinonen 2006b, 187.)

Kannustaakseen ja kehittääkseen suomalaisia fantasia- ja tieteiskirjallisuuden kirjailijoita yhdistykset ovat perustaneet erilaisia palkintoja, joista esimerkiksi voidaan sanoa jo aiemmin mainittu

Atorox-palkinto. Lisäksi on olemassa muun muassa vuosittain myönnettävä Tähtivaeltaja-palkinto, minkä saa jokin edellisenä vuonna ilmestynyt tieteisromaani, ja Kuvastaja-palkinto, mikä on Suomen Tolkien seuran jakama palkinto vuoden parhaalle kotimaiselle fantasiateokselle. Kirjoituskilpailuja järjestetään myös vuosittain ja niistä mainittakoon Nova- ja Portti-kilpailut. Nova on erityisesti aloitteleville kirjoittajille, jossa pääpalkinto on usein jostain 200 ja 400 euron väliltä. Osallistujat saavat myös yleispalautteen ja finalistit sekä semifinalistit henkilökohtaisen palautteen. Portti-kilpailun taso on korkeampi ja kilpailun palkintosijoilla nähdään usein jo tunnettuja kirjailijanimiä kuten Johanna Sinisalo, Boris Hurta, Pasi Ilmari Jääskeläinen ja Juha-Pekka Koskinen. (Leinonen 2006b, 190–192.)

## **2.6 Fantasiakirjallisuuden julkaiseminen Suomessa**

Vuoden 2012 syksynä julkaistuista ja nuorille suunnatuista romaaneista yli puolet oli fantasiateoksia tai kirjoja, jotka sisälsivät sen elementtejä. Fantasiakirjallisuus on Suomessa entistä varteen otettavampi genre ja yhä useampi kokenut kirjailija ainakin kokeilee fantasian kirjoittamista. (Sundqvist 2012, hakupäivä 21.8.2013.) Kustantamoiden esilukijana toimiva Jukka Halme mainitsee, että suomalaisissa kustantamoissa fantasia laitetaan herkästi nuortenkirjallisuudeksi. Aikuisille on aina julkaistu vähäisesti fantasiakirjallisuutta, jolloin fantasia on helposti ajateltu satujen ja lastentarinoiden jatkeeksi. Fantasiakirjallisuuden lukeutuminen lasten- ja nuortenkirjallisuudeksi voi joskus aiheuttaa ikäviäkin tilanteita, kun aikuisille suunnattu, ei perheen pienimmille sopiva, fantasiateos päätty lastenhyllyyn esimerkiksi kirjastossa. Halme huomauttaakin, että fantasiakirjallisuuden kannalta olisi parempi, että suomalaisessa kustannuspolitiikassa kyseinen genre voitaisiin nähdä enemmän kirjallista kenttää rikastuttavana elementtinä kuin pelkästään nuorten viihdelukemistona. (2006, 58–59.)

Sini Neuvonen huomauttaa, että lapsille ja nuorille hyvätasoista fantasiaa löytyy, mutta lukijakunnan vanhetessa tilanne saattaa muuttua (2006, 79–80). Risingshadow-foorumin keskustelupalstalla olevasta ketjusta käy ilmi, että fantasiakirjallisuus menee yhä pääosin nuorenhyllyyn (Risingshadow 2012, hakupäivä 22.8.2013). Monet fantasian ystävät lukevat kirjoja myös englanniksi, kun eivät jaksaa odottaa seuraamansa sarjan seuraavan osan kääntämistä tai sarjan suomentaminen jätetään kannattamattomana kesken. Syynä ovat myös ongelmat laadukkaan ja suomenkielisen kirjallisuuden löytymisen kanssa. (Neuvonen 2006, 80.)

## 2.7 Genret kirjastossa

Eri kaunokirjallisuus genrejen jaottelu eri hyllyihin yleistyi suomalaisissa kirjastoissa 1980- ja 1990-lukujen vaihteessa. Genreluokituksen tarkoitus on auttaa asiakasta löytämään helpommin luettavaa siitä genrestä, mikä heitä kiinnostaa. Ensimmäisten joukossa omat hyllynsä saivat jännityskirjallisuus ja dekkarit sekä tieteiskirjallisuus. Fantasiabuumi tuli Suomeen 1990-luvulla, mutta suomeksi fantasiakirjallisuutta alettiin julkaista laajemmin vasta vuoden 1995 jälkeen. Kirjastoissa ensimmäisiä fantasiakirjoja sijoitettiin jo olemassa oleviin tieteiskirjallisuuden hyllyihin paremman paikan puutteessa. Useiden kirjastojen ongelmana on ollut se, että niissä ei ole välttämättä ollut tilaa perustaa erillistä fantasiahyllyä. Nykyinen käännöstahti – useita kymmenien fantasiateoksia vuosittain – on kuitenkin oletettavasti vaatinut kirjastoja puuttumaan kyseiseen ongelmaan. (Neuvonen 2006, 70–71.)

Kirjastojen hankintoihin vaikuttavat monet seikat, kuten esimerkiksi määrärahat. Pienet määrärahat vähentävät kirjastojen halua ottaa riskejä esimerkiksi esikoiskirjojen kohdalla. Myös kustantaja vaikuttaa paljon, sillä luottamus julkaistujen teosten tasoon on suurempi tuttujen ja isojen kustantamoiden kohdalla. Myös sarjojen pituudet vaikuttavat hankintaan. Fantasiakirjat ovat usein moniosaisia ja esimerkiksi Robert Jordanin *Ajan Pyörä* -sarjassa osia on jo useita kymmeniä. Kovakantinen kirja kestää keskimäärin noin 100 lainauskertaa, minkä jälkeen se on usein niin huonossa kunnossa, että se täytyy poistaa. Pitkissä sarjoissa ensimmäinen osa on siis saatettu jo poistaa, kun viimeiset osat ilmestyvät. Tällöin ensimmäisen osan löytäminen mistään kirjastosta saattaa olla vaikeaa. Hankintoja mietittäessä on siis oleellista harkita pitäisikö sarjan ensimmäisiä osia hankkia useampia kappaleita kuin seuraavia tai onko poistetun niteen tilalle mahdollista hankkia myöhemmin uusi. (Neuvonen 2006, 71–74.)

Fantasian hyllyttämisessä on omat ongelmansa, kuten laitetaanko nide aikuistenosastolle vai lasten- ja nuortenosastolle. Genre on suosittu erityisesti lasten ja nuorten keskuudessa ja useat teokset soveltuvat monen ikäisille. Fantasian, satufantasian ja sadun välinen rajaveto voi myös olla joskus hankalaa ja vastaus saattaa riippua täysin lukijasta. (Neuvonen 2006, 75.)

### 3 KAUNOKIRJALLISUUDEN VERKKOTIETOPALVELU

#### 3.1 Verkkotietopalvelut

Roeschin mukaan verkon välityksellä tapahtuvalle tietopalvelulle on monia eri nimiä, esimerkiksi termejä digitaalinen (*digital*) ja virtuaalinen tietopalvelu (*virtual reference*) käytetään usein synonyymeinä. Myös elektroninen (*electronic*) ja online-tietopalvelu (*online reference*) ovat käytettyjä nimikkeitä. (Roesch 2006, 2.) Tässä opinnäytetyössä käytetään pääosin termiä verkkotietopalvelu.

RUSA (Reference and User Services Association) määrittää verkkotietopalvelun palveluksi, missä asiakkaat käyttävät tietokoneita tai muuta teknologiaa kommunikoidakseen henkilökunnan kanssa ilman, että ovat itse fyysisesti paikalla (2010, hakupäivä 22.10.2013). RUSA on ALA:n (American Library Association) alainen järjestö, jonka tarkoituksena on muun muassa valvoa kirjastopalvelujen laatua ja tietopalvelun järjestämistä (RUSA 2013, hakupäivä 30.10.2013). Verkkotietopalvelun taso ja vastausaika vaihtelevat ohjelmasta ohjelmaan ja instituutiosta instituution (Horn 2001, 320).

Verkkotietopalvelujen alku sijoittuu 1980-luvulle. Aikaisimmissa kokeiluissa elektroninen tietopalvelu tapahtui tietopalveluun perustetun sähköpostin välityksellä, johon kysyjät pystyivät lähettämään kysymyksensä kotoa tai muualla sijaitsevasta pääteestä. Suurin osa varhaisesta verkkotietopalvelusta tapahtui tieteellisissä kirjastoissa, josta se hitaasti levisi muualle. Yksi syy hitaaseen leviämiseen oli vähäinen tietoisuus palvelusta, vastausajan hitaus ja vaikeudet, joita kohdattiin tiedonhakuhaastattelun toteuttamisessa sähköpostin välityksellä. (Horn 2001, 320–321.)

Nykypäivänä verkkotietopalvelu on yksi kirjastojen vakiopalveluista, koska kirjaston koko tarjonta pitää voida esitellä myös Internetissä. Verkkotietopalvelun edelleen kehittämiseen johti myös se, että sille löytyi Internetissä kaupallisia kilpailijoita, esimerkiksi vuonna 2006-loppunut Google Answers. Verkkotietopalvelun tarkoituksena ei kuitenkaan ole vain vastata kysymykseen vaan tarjota aiheesta myös laajempaa tietoa. (Roesch 2006, 1.)

Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelusta (ks. luku 3.3) vuosituhannen vaihteessa tehdystä kyselystä selviää myös syitä verkkotietopalveluiden käyttöön ja niiden merkityksestä asiakkaille. Merkityksellistä oli muun muassa se, että, jotkut asiakkaat kokivat kysymyksen esittämisen helpommaksi kirjoittamalla kuin puhumalla varsinkin jos kyseessä oli jokin monimutkaisempi tai nolampi asia. Verkkotietopalvelun merkitys korostui myös siinä, että käyttäjä voi esittää kysymyksen kotoaan eikä hänen tarvitse vaivautua tulemaan kirjastoon. (Ihamäki 2013, hakupäivä 24.10.2013.)

### 3.2 Verkkotietopalvelujen vastausmuotoja

Verkkotietopalvelun käyttämät vastausmuodot ja valitut tavat asiakkaan kanssa kanssakäymiseen vaihtelevat kirjastoittain. Tapoja on monia, mutta ne voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: asynkronisiin (*asynchronous*) ja synkronisiin (*synchronous*). Asynkroniset tavat tarkoittavat sitä, että kysyjän ja vastaajan välinen kommunikaatio tapahtuu viiveellä, esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Muita asynkronisia tapoja ovat nettilomake ja UKK-sivut (usein kysytyt kysymykset). Synkronisuudella taas tarkoitetaan välittömästi tapahtuvaa kommunikaatiota, kuten erilaisia chatteja ja videokonferensseja. (Roesch 2006, 2.)

Sähköpostin välityksellä tapahtuva tietopalvelu on teknisesti helppo toteuttaa, halpa ja se parantaa kirjaston palvelujen saavutettavuutta. Se myös madaltaa asiakkaiden kynnystä kysyä apua. Käyttäjät voivat kysyä kysymyksiä myös kirjaston ollessa kiinni, jolloin niihin vastataan pienellä viiveellä. Suurin ongelma sähköpostin välityksellä hoidettavassa tietopalvelussa on se, ettei siinä ole itse tiedonhakuhaastattelua, jossa asiakkaan kysymystä ja tiedontarvetta voitaisiin tarkentaa. Nettilomakkeeseen päästään kirjaston omilta tai verkkotietopalvelun sivuilta, minkä jälkeen kysyjä täyttää sen kentät ja lähettää lomakkeen vastattavaksi. Kysymykseen vastataan usein sähköpostilla. Lomakkeissa voi olla joitain tarkentavia kysymyksiä, joihin vastaamalla saadaan tiedonhaun kannalta tärkeää tietoa. (Roesch 2006, 3.)

Chatin kautta toimiva tietopalvelu päästää kysyjän ja vastaajan kommunikoimaan toistensa kanssa reaaliajassa. Tällöin esimerkiksi kirjastonhoitaja voi välittömästi reagoida kysytyyn kysymykseen ja tarjota vastauksen. Huonona puolena chatissa voi olla, että jotkut käyttäjät eivät saata olla kovin hyviä näppäimistöillä kirjoittajia ja monimutkaisiin kysymyksiin saattaa olla vaikea antaa tyydyttävää vastausta. Toisaalta kokenut chatiaaja, joka on tottunut nopeisiin vastauksiin saattaa

ärsyyntyä vastaamisen hitaudesta. Yksinkertaisimmassa muodossaan chat on vain kirjoittelua toisille, mutta siitä on myös versioita, joissa voi esimerkiksi soittaa ääni- tai videopuhelun. (Roesch 2006, 4.)

### **3.3 Kirjastot.fi-portaali ja Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu**

Kirjastot.fi on vuonna 1995 perustettu kirjastoalan ja tiedonhaun portaali (Lounasvuori & Sarmela 2005, 83). Se toimii kanavana kaikenlaisiin kirjastonpalveluihin, joihin sisältyvät muun muassa hakupalvelut sekä kirjallisuuden ja musiikin Internet-palvelut (Sarmela 2012, 30). Sivustolla kävi vuonna 2012 1,392,693 vierailijaa (Kirjastot.fi 2012, hakupäivä 24.10.2013).

Kirjastot.fi:n tavoitteena on tukea kirjastoja, lisätä tietoisuutta kirjaston palveluista, tukea kansallista informaation hallintaa sekä edistää kansallisen kirjastoverkon toimivuutta. Kirjastot.fi:n palvelut ovat ilmaisia ja kaikkien käytettävissä. (Sarmela 2010, 30.) Alan ammattilaisille on sivustoilla tarjolla muun muassa alaan liittyviä uutisia ja ilmoituksia, foorumeita, blogeja, kirjastojen tilastoja ja KirjastoWiki. Kirjastot.fi:n palveluihin kuuluvat myös muun muassa Frank monihaku, Fono.fi, Kirjastokaista, Kirjasampo, Okariino, Makupalat-linkkihakemisto, Sivupiiri.fi sekä Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu. Lisäksi sieltä voi katsoa erilaisia kirjastojen tilastoja. Musiikkibasaari on uusi palvelu, mikä tuli käyttöön vuonna 2013 (Musiikkibasaari 2013, hakupäivä 16.10.2013).

Kysy kirjastonhoitajalta on Kirjastot.fi:n palvelu, joka perustettiin vuonna 1999 (Lounasvuori & Sarmela 2005, 99). Palvelun tarkoituksena on etsiä vastauksia ja tiedonlähteitä asiakkaille. Vastauksissa on usein viitteitä kirjallisuuteen ja Internet-sivuille tai muu ohje, missä kerrotaan, mistä kysytystä aiheesta voisi saada tietoa. (Kirjastot.fi 2013a, hakupäivä 26.9.2013.) Palvelu on kolmi-kielinen. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu käyttää sekä asynkronisia että synkronisia vastausmuotoja. Palvelussa kysymykset kysytään verkkolomakkeen välityksellä, johon vastataan sähköpostilla. Usein kysymys myös julkaistaan ja laitetaan palvelun arkistoon, joka toimii eräänlaisena UKK-sivuna, josta jo vastattuja kysymyksiä voidaan etsiä ja lukea vastauksineen. Palvelussa on myös chat, jonka välityksellä voidaan tarjota tietopalvelua.

Palvelun ensimmäinen vastaajakirjasto oli Helsingin kaupunginkirjasto, joka aloitti verkkotietopalvelun kokeilun vuonna 1998. Kokeilu laajeni vuonna 1999 valtakunnalliseksi ja siihen liittyi Rova-

niemi. Kokeilujakson päätyttyä palveluun tulivat mukaan myös Tampere, Aura ja Oulu ja palvelu sai nimekseen Kysy kirjastonhoitajalta. (Ihamäki 2013, hakupäivä 24.10.2013.)

Vuonna 2012 palvelussa oli 75 vastaajakirjastoa, joista 19 on korkeakoulukirjastoja tai erikoiskirjastoja ja -tietopalveluita (Kirjastot.fi 2013b, hakupäivä 26.9.2013). Kaikissa vastaajakirjastoissa on oma vastuuhenkilönsä, mutta koko palvelun päävastaava on Helsingin kaupunginkirjastossa. Yksi päävastaavan tehtävistä on huolehtia, että kysymyksiin vastataan ajoissa. Palvelun kehittämistä sekä vastaajien kouluttamisesta vastaa Kirjastot.fi-toimitus. (Lounasvuori & Sarmela 2005, 99.)

Kysy kirjastohoitajalta -palvelun käyttäjät ilmoittavat kysymyksensä yhteydessä asuinkuntansa. Tätä tietoa hyödyntävät kaikki vastaajakirjastot, esimerkiksi maakuntakirjastot, jotka pyrkivät vastaamaan oman maakunta-alueensa asukkailta tulleisiin kysymyksiin ellei niihin ole jo vastattu muualta. Vastaamista ei ole liiemmin rajoitettu vaan (varaamattomat) kysymykset ovat kaikkien vastaajakirjastojen vastattavissa. (Lounasvuori & Sarmela 2005, 99.) Vuonna 2012 palvelussa kirjoitettiin uusia vastauksia esitettyihin kysymyksiin 3753 kappaletta. Automaattisia vastauksia oli 2116 kappaletta. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun sivut saivat kymmeniätuhansia katselukertoja, esimerkiksi sen etusivua katsottiin 61,135 kertaa ja Uusimmat vastaukset -sivulla kävi 97,702 katsojaa. (Kirjastot.fi 2013b, hakupäivä 28.9.2013.)

Kysy kirjastonhoitaja -palvelun chat-keskustelu on kahdenkeskinen ja avoinna vain tiettyinä aikoina. Muulloin kysymyksen voi jättää lomakkeella, johon vastataan kolmen työpäivän sisällä. (Kirjastot.fi 2013c, hakupäivä 28.9.2013.) Vuonna 2012 chat-palvelun sivuilla käytiin 5888 kertaa, se oli auki 992 tuntia ja keskusteluja käytiin 997 kappaletta. Esitetyistä kysymyksistä 52% liittyi kirjastopalveluihin, 38% oli tietopalvelukysymyksiä ja 2% liittyi lainojen uusimiseen. Jäljelle jäävät 8% oli häiriköintiä. (Kirjastot.fi 2013b, hakupäivä 28.9.2013.)

### **3.4 Muita verkkotietopalveluita**

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kanssa samankaltaisia palveluita löytyy muualtakin Suomesta ja myös ulkomailta. Kaikki ne toimivat kutakuinkin samalla periaatteella ja kaavalla. Seuraavaksi esitellään lyhyesti joitain näistä palveluista.

Aikaisemmin iGS Tietohuoltoasemana tunnettu Kysy.fi on verkkotietopalvelu, mitä ylläpitää Helsingin kaupunginkirjasto. Helsingin kaupunginkirjaston kirjastovirkailijat ja -hoitajat myös vastaavat kysymyksiin yhdessä Kysy.fi:n rekisteröityneiden käyttäjien kanssa. Kysymyksiin voidaan siis antaa useampi kuin vain yksi vastaus. Kirjastohenkilökunta vastaa usein kysymyksiin ensimmäisenä, mutta joskus ne laitetaan suoraan käyttäjien vastattavaksi. Kysy.fi-palvelu toimii myös radiosta *Ylen aikainen* -kanavalta. Palvelulla on viikoittainen radio-ohjelma, mikä käynnistyi vuonna 2003 ja sinne voi lähettää kysymyksiä joko kanavan nettisivujen kautta tai soittamalla toimitukseen. Kysy.fi-radiotiimi valitsee lähetetyistä kysymyksistä yhden, johon vastataan suorassa lähetyksessä. (Kysy.fi 2013, hakupäivä 17.10.2013.)

Kysy.fi:tä edeltävä verkkotietopalvelu iGS (information Gas Station) Tietohuoltoasema otettiin käyttöön vuonna 2001. Rahoitus palvelun rakentamiseen saatiin Bill & Melinda Gatesin säätiöltä, kun Helsingin kaupunginkirjasto voitti sen Access to Learning -palkinnon. Alun perin se suunniteltiin vain kaksivuotiseksi projektiiksi, mutta palvelu jatkoikin toimintaansa yksitoista vuotta, kunnes se muuttui Kysy.fi:ksi. Toimintansa aikana iGS vastasi yli 80,000 kysymykseen, jotka ovat löydettävissä Kysy.fi-palvelun nettisivuilta. (Kysy.fi 2013; Wikipedia 2010, hakupäivä 31.10.2013.)

KUVA 1. Kysy.fi-palvelun etusivu

Vastaavanlaisia palveluita löytyy myös joistain tieteellisistä kirjastoista. Esimerkiksi Tampereen yliopiston kirjasto tarjoaa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun, jossa voi kysyä kirjastoon liittyviä kysymyksiä ilmaiseksi. Itse tiedonhaut ovat kuitenkin maksullisia ja ne pyydetään erillisellä lomakkeella. (Tampereen yliopisto 2013, hakupäivä 17.10.2013.)

Ulkomaisena esimerkkinä mainittakoon Ask a Librarian -palvelun, mikä toimii koko Floridan osavaltion alueella. Sen toiminta on periaatteessa samanlaista kuin Suomessa, mutta palvelusta voi kysyä kysymyksiä myös tekstiviestillä. (Ask a Librarian 2013, hakupäivä 17.10.2013.) Myös useilla Amerikkalaisilla yliopistoilla on omat verkkotietopalvelunsa, mitkä näyttävät olevan erityisen suosittuja Kalifornian osavaltiossa.

Myös Ruotsista toimii vastaava palvelu nimeltä Bibblan svarar. Se on ilmainen palvelu, jonka kysymyksiin vastataan Tukholman, Uumajan ja Malmön kirjastoista sekä Ruotsin kansalliskirjastosta (Kungliga biblioteket). Kysymyksiä voidaan kysyä usealla eri kielellä, esimerkiksi venäjäksi tai arabiaksi tavallisimpien ruotsin, englannin ja suomen lisäksi. Lisäksi tästä palvelusta voi kysyä mitä vain, eikä vain kirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä. (Bibblan svarar 2011, hakupäivä 17.10.2013.)

BIBBLAN SVARAR<sup>TM</sup>  
– Gratis svarstjänst från Sveriges bibliotek

HEM ARKIVET VI SOM SVARAR OM OSS GÄSTARKIVET

4209  
Frågor besvarade

Vad vill du veta mer om?

SKICKA

Spamkontroll  
ASNI4  
(verifiera med ljud)

Skriv in de tecken du ser i bilden ovan; om du inte kan läsa dem, ladda om formuläret så får du en ny bild.

العربية ENGLISH ESPAÑOL فارسی SUOMI FRANÇAIS POLSKI РУССКИЙ SVENSKA

SENASTE SVAR: Hetast just nu

Jag undrar om ni kan rekommend  
29 oktober 2013 - 22:54  
Hej!

KUVA 2. Bibblan svarar -palvelun etusivu

### 3.5 Muita verkkotietopalvelututkimuksia

Erialaisten tietopalveluiden saamista kysymyksistä on tehty myös aiempia tutkielmia. Joissain näissä on käyty läpi kaikki tulleet kysymykset, mutta joissain aihetta on rajattu vain esimerkiksi kaunokirjallisuuteen liittyviin kysymyksiin. Norjalainen Tord Høivik on tutkinut muun muassa sitä, ketkä käyttävät verkkotietopalvelua ja miten heidän kysymyksensä voidaan luokitella. Datansa hän on saanut Oslon yleisen kirjaston Ask the Library -palvelusta. Hän jakoi kysymykset kolmeen pääluokkaan: ohjaavat kysymykset (*orientation question*), vaivattomat neuvontakysymykset (*basic reference*) ja haasteelliset neuvontakysymykset (*professional reference*). (Høivik 2003, 28.)

*Ohjaavat kysymykset* Høivik on määrittänyt tarkoittamaan kysymyksiä, jotka liittyvät kirjaston käyttämiseen ja joihin voidaan vastata ilman suurempaa vaivaa, kuten tiedustelu kirjaston aukioaloajoista. *Vaivattomat neuvontakysymykset* ovat kysymyksiä, joiden vastaamiseen täytyy käyttää kirjaston tietoresursseja, mutta joihin ei tarvita liiemmin ammatillista asiantuntijuutta. Esimerkiksi kysymys aineiston saatavuudesta olisi vaivaton neuvontakysymys. *Haasteellisiksi neuvontakysymyksiksi* lasketaan kysymykset, joiden selvittämiseen menee enemmän aikaa ja työtä ja mitkä vaativat asiantuntijuutta. Näissä kysymyksissä haetaan usein tietoa jostain tietystä asiasta. Myös kirjojen suosittelemis kuuluu tähän luokkaan. (Høivik 2003, 29–30.)

Piritta Numminen on tehnyt pro gradu -tutkielman Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelun kysymystyypeistä. Gradussa tutkittiin minkälaisia kysymyksiä palvelusta kysyttiin vuosina 1999 ja 2006. Samalla kysymyksiä myös vertailtiin, jotta nähtäisiin oliko palveluun suunnattujen kysymysten välillä tapahtunut suuria muutoksia vuosien aikana. Numminen jakoi kysymykset neljään pääkategoriaan: *neuvontakysymykset, käytäntö- ja menettelykysymykset, ohjaavat kysymykset sekä muut*. Neuvontakysymykset ja käytäntö- ja menettelytapakysymykset kategorioilla on molemmilla vielä omat alaluokkansa. Neuvontakysymysten alaluokat ovat *vaivattomat neuvontakysymykset* ja *aiheperusteiset tutkimuskysymykset*, joilla on vielä omat alaluokkansa: vaivattomilla neuvontakysymyksillä ne ovat *tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnettuun nimekkeeseen liittyvä, tietyn/tietyntyypisen teoksen/aineiston löytäminen* ja *yksinkertaisen asian selvittäminen*, kun taas aiheperusteisilla tutkimuskysymyksillä ne ovat *tiettyyn aiheeseen liittyvä, laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys* ja *tiettyyn henkilöön liittyvä*. Käytäntö- ja menettelytapakysymyksillä alaluokat ovat *saatavuus ja käyttö* sekä *käytäntö*. (Numminen 2008, 1–3.)

Vaivattomat neuvontakysymykset ovat kysymyksiä, joihin voidaan vastata nopeasti muutamaa neuvontavälinettä konsultoimalla. Sen alakategorioiden kysymykset ovat suhteellisen helposti ja nopeasti vastattavia ja ne liittyvät esimerkiksi jonkin teoksen etsimiseen sen bibliografisten tietojen perusteella. Lisäksi niissä voi olla kysymyksiä teokseen liittyen tai niissä etsitään jotain tiettyä teosta. Aiheperusteisiin tutkimuskysymyksiin kuuluvat kysymykset, joissa pyydetään tietyn tyyppistä aineistoa tai joissa halutaan selvitystä jostain tietystä aiheesta tai tiettyyn aiheeseen liittyen. Näihin kysymyksiin voi kuulua laajaa selvitystyötä vaativat kysymykset tai jos halutaan tietoa tai aineistoa jostain tietystä henkilöstä. Käytäntö- ja menettelytapakysymykset sisältävät saatavuuteen liittyvät kysymykset ja kirjastojen käytäntöihin liittyvät kysymykset. Ohjaavat kysymykset ovat kysymyksiä jonkin asian, palvelun tai muun vastaavaan sijainnista joko fyysisesti itse kirjastossa tai sen nettisivuilla. Muut-luokka sisältää kysymykset, jotka eivät kuulu muihin luokkiin. (Numminen 2008, 3.)

Numminen kertoo tuloksissa, että vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana ei pääkategorioiden – neuvontakysymykset, käytäntö- ja menettelykysymykset, ohjaavat kysymykset, muut – kanssa tapahtunut suuria muutoksia. Neuvontakysymykset olivat molempina vuosina suurin kategoria, sillä siihen luokiteltiin kysymyksistä noin 90 prosenttia. Toiseksi eniten kysymyksiä tuli käytäntö- ja menettelytapakysymysten kategoriaan. Pääkategorioiden sisällä tapahtui joitain muutoksia, esimerkiksi vaivattomien neuvontakysymysten määrä näytti lisääntyneen kun taas aiheperusteisten tutkimuskysymysten laskenut. (Numminen 2008, 4–5.)

Kaunokirjallisuuteen liittyvistä kysymyksistä Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelussa on tehty yksi pro gradu -tutkielma. Tutkielman tekijä Terhi Lehti selvitti gradussaan millaisia kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä palvelusta kysyttiin vuosina 1999–2009. Kysymyksiä arkistosta poimittiin 736 kappaletta ja Lehti teki erilaisia luokkia aineiston analysointia varten: vuosiluokat, genreluokat ja kysymystyyppit. Vuosiluokkia oli kolme, genreluokkia viisi ja kysymystyypppejä tuli yhdeksän: *tunnetun nimekkeen löytäminen, tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa, tunnettuun nimekkeeseen liittyvät kysymykset, tietyn tyyppisen teoksen tai aineiston löytäminen, tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset, tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset, teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella, suositukset sekä muut.* (Lehti 2012, 2–3.)

*Tunnetun nimekkeen löytäminen* -luokka sisältää kysymykset, joissa teosta etsitään bibliografisten tietojen perusteella, *tunnetun nimekkeen löytäminen teoksessa* -luokka taas kysymykset, joissa etsitään esimerkiksi jotain tiettyä novellia ja teosta, joka sen sisältäisi. *Tunnettuun nimek-*

keeseen liittyvät kysymykset -luokkaan kuuluvat jo ennalta tiedossa oleviin teoksiin liittyvät kysymykset, joiden lisäksi luokassa on tiedustelut kirjailijan muusta tuotannosta ja kysymykset kirjasarjojen kronologisesta järjestyksestä. *Tietyntyypisen teoksen tai aineiston löytäminen* -luokan kysymykset etsivät aineistoa tietystä aiheesta ilman bibliografisia tietoja tai samantyyppistä luetavaa jo aiemmin luetun teoksen kanssa. *Tiettyyn aiheeseen liittyvät kysymykset* -luokan kysymykset eivät välttämättä hae teosta tai mitään aineistoa, vaan yksinkertaisesti tietoa jostain tietystä aiheesta. Kirjailijaa koskevat kysymykset menevät *tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset* -luokkaan, kun taas kysymykset, joissa teosta etsitään juonen, sitaatin tai muun kuvailun perusteella menevät *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -luokkaan. Suositusten pyytäminen menee *suositukset*-luokkaan ja *muut*-luokassa ovat kysymykset, jotka eivät sovi muihin luokkiin. (Lehti 2012, 26–28.)

Tuloksissa Lehti kertoo, että vuosina 1999–2009 esitettiin eniten kysymyksiä *tietyntyypisen teoksen tai aineiston löytäminen* -luokasta (28,8 %), toiseksi eniten *tunnettuun nimekkeeseen liittyviä kysymyksiä* -luokasta (19,3 %) ja kolmanneksi eniten *teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -luokasta (17,5 %). Vähiten kysymyksiä kysyttiin *muut*-luokasta, joka sai kysymyksiä vain yhden prosentin verran. Tulosten perusteella voidaan päätellä, että ihmiset tarvitsevat eniten apua tietyntyypisen teoksen löytämisessä, esimerkiksi yrittäessään löytää lukemista tietystä aihepiiristä. Paljon kysyttiin myös kirjasarjojen oikeasta lukemisjärjestyksestä sekä kirjojen erikellisistä käänöksistä. Lehti mainitsee, että huomionarvoinen seikka kysymystyyppien jakautumisessa on se, että paljon kysymyksistä koski niin sanottuja hankalia aiheita. Tällaisiin kysymyksiin ei välttämättä löydy vastausta internetistä vaan niiden selvittämiseen tarvitaan nimenomaan kirjastoammattilaisen asiantuntemusta. (Lehti 2012, 36–37.)

Lehti huomaa myös, että kysymystyyppien välillä on tapahtunut vuosien kuluessa muutosta, mutta pääosin kysymysten määrät ovat kasvaneet. *Tietyntyypisen teoksen tai aineiston löytäminen* -luokan kysymysten määrä on ollut laskussa vaikka sillä yhä onkin eniten kysymyksiä. Laskua on kokenut myös *tiettyyn kirjailijaan liittyvät kysymykset* -luokka. Toisaalta taas *tunnettuun nimekkeeseen liittyvien kysymysten ja teoksen löytäminen sitaatin tai kuvailun perusteella* -luokkien kysymysten määrä on kasvanut melko paljon. Lehti arvioi, että syy voi olla ihmisten huomanneen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun antavan apua monenlaisiin kysymyksiin jolloin erot kysymyslukkien välillä ovat tasaantuneet. Lisäksi syitä voisivat olla kaunokirjallisuuden sisällönkuvailun paraneminen ja ihmisten taitojen paraneminen tietokantojen ja hakukoneiden käytössä. (Lehti 2012, 42, 45.)

## 4 FANTASIA- JA TIETEISKIRJALLISUUS KYSY KIRJASTONHOITAJALTA - VERKKOTIETOPALVELUSSA

### 4.1 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tässä opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ovat sisällönanalyysi ja sisällön erittely. Sisällönanalyysia käytetään usein kvalitatiivisen eli laadullisen aineiston analyysimenetelmänä, mutta sillä voidaan tehdä monenlaista muunlaistakin tutkimusta, kuten määrällistä. Sisällönanalyysin tavoite on järjestää tutkittava aineisto tiiviiseen ja ymmärrettävään muotoon ilman, että sen sisältämä informaatio katoaa. Toisin sanoen tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkitavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 108.)

Sisällönanalyysia voidaan tehdä pääosin kolmella eri tavalla: aineistolähtöisenä, teorialähtöisenä tai teoriaohjaavana sisällönanalyysina (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Tässä opinnäytetyön valittu menetelmä on aineistolähtöinen analyysi. Analyysi toteutettiin ensin kokoamalla ja käymällä läpi valittu aineisto eli fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset. Prosessin aikana huomattiin, mistä aiheista kysymyksiä oli eniten, joista sitten luotiin alustavat ryhmät. Nämä tarkentuivat ryhmittelyn aikana kunnes saatiin kokoon lopulliset kysymysryhmät.

Sisällön erittely tarkoittaa analyysia, jossa dokumentin – esimerkiksi tekstin – sisältö kuvataan kvantitatiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 105). Tähän opinnäytetyöhön on tehty taulukoita, joissa näkyy muun muassa kysymysten määrät. Nämä toimivat osana analyysia ja helpottavat sen lukemista.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu julkaisee ja arkistoi suurimman osan siihen lähetetyistä kysymyksistä sivuillaan. Kysymyksiä ja vastauksia voi käydä läpi ja lajitella erilaisilla tavoilla, esimerkiksi vastauksista voi katsoa uusimmat, luetuimmat tai parhaaksi äänestetyt. Kysymyksiä voi arkistosta hakea myös hakusanoilla tai hakemistolla. Tässä opinnäytetyössä käytiin kysymyksiä läpi hakemiston ainehaualla, jossa käytetään asiasanaa. Opinnäytetyöhön valittiin kysymykset, joissa käytettiin asiasanoja *fantasia*, *fantasiakirjallisuus*, *science fiction*, *tieteisromaanit*, *tieteiskirjallisuus* ja virheellisesti kirjoitettu *tieteiskirjallisuus*. Yhteensä lokakuussa 2013 fantasiaan liittyviä kysymyksiä

löytyi arkistosta 126 kappaletta ja tieteiskirjallisuuteen liittyviä 36 kappaletta, jolloin analysoitavien kysymysten määräksi tuli 162 kappaletta.

## 4.2 Analyysi kysymystyyppittain

Opinnäytetyössä analyysi aloitettiin kokoamalla ensimmäiseksi aineisto kasaan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistoista. Kootut kysymykset käytiin sitten läpi ja katsottiin, mistä aiheista kysymyksiä esitettiin. Aiheet, joista esitettiin useampia kysymyksiä, saivat omat ryhmänsä. Ryhmiä tuli yhteensä yhdeksän:

- Kirjailijoihin liittyvät kysymykset
- Kirjasarjoihin liittyvät kysymykset
- Suositusten pyytäminen
- Kirjan suomentamiseen liittyvät kysymykset
- Tietyn kirjan etsiminen
- Kirjan saatavuuteen kirjastosta tai kirjakaupasta liittyvät kysymykset
- Lisätiedon pyytäminen tietystä genrestä
- Kirjan ilmestymiseen liittyvät kysymykset
- Muut kysymykset

Ryhmiä nimet ovat melko kuvaavia niiden sisältämistä kysymyksistä ja niistä näkee, että verkkotietopalvelusta kysytyt kysymykset eivät liiemmin eroa fyysisestä tietopalvelusta kysytyistä kaukokirjallisuuteen liittyvistä kysymyksistä. Fyysisissä tietopalveluissa esitetyt kysymykset tästä aiheesta vaihtelevat helposta melkein mahdottomaan. Yksinkertaisimmillaan asia selviää tietokantahaulla, mutta vaikeimmillaan asiakkaalla on jokin hatara muistikuva juonesta tai kansikuvasta. Asiakas pyytää usein suosituksia tai samankaltaisia teoksia hänen aiemmin lukemansa kirjan kanssa. Kysymyksiä saatetaan esittää myös johonkin teoksen yksityiskohtaan liittyen tai etsitään tietoa mistä kirjasta esimerkiksi jokin novelli löytyy. (Tuomi 2011, 48–51.) Suurin osa kysymyksistä oli helppo sijoittaa johonkin luoduista ryhmistä, mutta päällekkäisyyksiäkin löytyi, jolloin sijoitusta täytyi harkita pidempään. Taulukossa 1 näkyy kuinka monta kysymystä kuhunkin ryhmään lopulta päätyi. Taulukossa ryhmien nimet on lyhennetty, jotta sitä olisi helpompi tulkita.

TAULUKKO 1. *Fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvien kysymysten lukumäärät suuruusjärjestyksessä*

Ryhmä	Kysymysten määrä	%
Tietty kirja	34	21,0
Saatavuus	27	16,7
Suomentaminen	23	14,2
Kirjailijat	18	11,1
Suosituksset	16	9,9
Lisätietoa genrestä	14	8,6
Sarjat	13	8,0
Muut kysymykset	11	6,8
Ilmestyminen	6	3,7
Yhteensä	162	100,0

*Kirjailijoihin liittyvät kysymykset* -ryhmä oli helppo täytettävä, sillä siihen tulevat kysymykset olivat selvästi kirjailijoihin liittyviä. Ryhmään otettiin kysymykset, joissa pyydettiin tietoa kirjailijasta ja hänen teoksistaan, esimerkiksi: "Kirjailijaesitelmäni varten tarvitsen mielellään suomen kielellä tietoja Terry Brooksista ja hänen kirjoittamistaan kirjoista."

*Kirjasarjoihin liittyvät kysymykset* olivat joissain tilanteissa hieman vaikeammin sijoitettavissa, sillä useissa kysymyksissä esitettiin tiedusteluja sarjan seuraavan osan suomentamisesta. Periaatteessa kysymys voitaisiin siis sijoittaa joko sarja-kysymykseen tai *suomentamiseen liittyviin kysymykseen*. Joissain kysymyksissä oli myös piirteitä, jotka olisi voinut siirtää ne *kirjan ilmestymiseen liittyvien kysymysten* -ryhmään. Niin sanotusti puhdas sarja-kysymys on esimerkiksi: "Moi, eli onko Lene Kaaberbolin kirjaan hopea hevonen (katrionan tarina 1) olemassa muita jatko osia kuin kärppä (katrionan tarina 2), vai onko sarjassa vain kaksi osaa??" tai: "Koko Narnia-sarja järjestyksessä."

"Milloin sarjaan Varjojen kaupungit (kirjailija Cassandra Clare) tulee neljäs osa suomeksi ja minkä niminen se on?" Esimerkkikysymyksessä kysytään sarjasta, mutta pääpaino on kumminkin suomentamisella, joten tämä ja muut samankaltaiset kysymykset luokitettiin *kirjan suomentamiseen liittyvien kysymysten* -ryhmään.

*Suosittelusten pyytäminen* -ryhmään luokiteltiin kysymykset, joissa nimensä mukaan pyydettiin vastaajia suositteluun kysyjälle jotain luettavaa. Yleensä mukana oli joitain rajoituksia genren määrittelyyn lisäksi, esimerkiksi, että kirjan ei tulisi olla liian paksu tai että siinä olisi noitaa.

Kesällä olisi mukava lukea joitakin kirjoja. En osaa itse oikein etsiä mitään sopivia, joten olisiko mitään suositeltavia kirjoja. mieluiten nuorten kirjoja (Fantasia, historiallisia, seikkailu) sekä joitakin lukemisen arvoisia klassikoita. Olisi mukava myös lukea kirja, joka kertoo päättömästä ratsumiehestä, kuten eräässä Tim Burtonin elokuvassa. Löytyisikö siis näillä tiedoilla jotain lukemista 14 vuotiaalle?

*Kirjan suomentamiseen liittyviä kysymyksiä* on esimerkiksi: "Tiedätkö onko *The Mark of Athena* kirja tulossa suomeksi lähiaikoina. (päivämäärä) *The mark of Athena* on Rick Riordanin kirja. T: Percy Jackson/Harry Potter-fani". *Suomentamiseen liittyvät kysymykset* voisi periaatteessa luokitella myös *kirjan ilmestymiseen liittyviin kysymyksiin*, sillä molemmissa on usein kuitenkin pohjiltaan kysymys kirjan julkaisupäivämäärästä. Koska suomentamisesta kuitenkin kysyttiin paljon kysymyksiä ja juuri sen kannalta, että kirja haluttiin saada käsiin suomeksi, tuntui oleellisesta antaa sen olla oma ryhmänsä.

Kysymyksiä on tullut eniten *tietyn kirjan etsiminen* -ryhmään, mikä tarkoittaa kysymyksiä joissa kysyjä tiedustelee joskus aikoinaan lukemansa kirjan perään. Yleensä kysyjä muistaa kirjasta sen juonen suurin piirtein ja mahdollisesti kansikuvan, mutta kirjailijasta tai kirjannimestä ei ole mitään varmaa muistikuvaa. Näillä tuntomerkeillä kysytään sitten, että tunnistaisiko vastaaja etsityn kirjan.

Luin erään kirjan nuoruudessani ja haluaisin nyt lukea sen uudelleen, mutta enpä muista siitä kuin osia juonesta. Kyseessä oli ehkä enemmän nuorille suunnattu sci-fiä, mahdollisesti ensimmäinen osa isommasta sarjasta. Kirjan alussa avaruusalus syöksyy maahan maankaltaiselle planeetalle ja vain muutama nuori selviää aluksesta hengissä (poika ja tyttö ehkä). Muistan kirjasta metsän, ehkä alus syöksyi sinne. Metsässä oli joku outo tunnelma tai ominaisuus. Planeetalla nuoria jahdattiin tai jokin uhka heitä kohtasi. Muuta en muista.

*Kirjan saatavuuteen kirjastosta tai kirjakaupasta liittyvät kysymykset* koskevat uteluita siitä, että löytyykö kirjaa kirjastosta tai ollaanko sitä hankkimassa. Mukana on myös muutamia kysymyksiä kirjan saatavuudesta kirjakaupoista. Aihe on ollut toisiksi suosituin kysymysten kohde ja siitä kysyttiin esimerkiksi: "Hankitaanko pääkaupunkiseudun kirjastoon William Kingin *Vampireslayer* romaania?"

Jotkut kysyjät halusivat lisätietoa itse genrestä eli joko fantasia- tai tieteiskirjallisuudesta. Tällaiset kysymykset luokiteltiin *lisätiedon pyytäminen tietystä genrestä* -ryhmään. Tähän luokkaan otettiin mukaan itsestään selvät "Mitä on fantasiakirjallisuus?" -tyyppiset kysymykset sekä hieman vaikeammin määriteltävät kysymykset kuten: "Tiedän että fantasiakirjat kuuluvat kertomakirjallisuuteen. Mutta mikä on niiden tarkka luokka? Vai ovatko ne useammissakin luokissa?" Jälkimmäisen olisi voinut laittaa myös *muut kysymykset* -ryhmään, mutta siinä kuitenkin haettiin pohjimmiltaan lisää tietoa genrestä eli millä luokilla sitä määritellään. Lisäksi kysyttiin myös teoksia, joista voisi saada asiasta lisää tietoa, jolloin kysymys voisi mennä suosittelun puolelle. Haettavan teoksen aihepiiriin vuoksi tuntui kuitenkin oleellisemmalta laittaa se itse genre-luokkaan. Näin ollen *lisätiedon pyytäminen tietystä genrestä* -ryhmä kattaa melko laajasti erilaisia kysymyksiä, joissa kaikissa on kuitenkin pohjimmiltaan tiedontarve samasta aiheesta.

*Kirjan ilmestymiseen liittyvät kysymykset* koskivat kirjojen julkaisua. Ilmestyminen ja suomentaminen menevät hieman ristiin, mutta koska suomentamisen ryhmään otettiin sitä erityisesti tiedustelevat kysymykset, jäi tähän vain kysymykset ilmestymisestä yleensä. Kysymyksissä pyydettiin tietoa joko englanninkielisestä julkaisusta, ei määritelty kieltä tai sitten tiedusteltiin sen ilmestymisestä yleensä, kielestä riippumatta: "Milloin tulee uusimmat P.C Castin kirjat (Yön talo-Sarjaan.) Ihan millä kielellä vain."

*Muut kysymykset* -ryhmään luokiteltiin kaikki muut kysymykset, jotka eivät sopineet mihinkään muualle tai joita oli liian vähän oman ryhmänsä perustamiseen. Tällaisissa kysymyksissä kysyttiin muun muassa sitä, kuinka oikein on lopettaa kirjasarjan julkaisu kesken, lainaustilastoja, onko eräs fantasiaolento oikea eläin sekä muuta fantasiaan tai sciifiin liittyvää: "Onko vielä olemassa kirjastoa pelkille fantasia-kirjoille? Jos on, missä?" Harry Potterin sisällöstä kysyttiin myös muutamia tarkkoja kysymyksiä, kuten:

Miksi Harry Potter-kirjoissa on joitakin todella ristiriitaisia asioita? Kirjoissa annetaan esimerkiksi ymmärtää, että jästit (eli eli-taikovat "tavalliset" ihmiset) eivät tiedä mitään noitien ja velhojen maailmasta. Silloinhan heidän ei pitäisi tietää myöskään Tylypahkan velhokoulusta, mutta kyseisessä koulussa on kuitenkin oppilaita, joiden toinen vanhempi tai molemmat vanhemmat ovat jästejä. Pakkohan sitten joidenkin jästien on tietää, että on olemassa taikamaailma, koska onhan heidän tiedettävä, että heidän lapsensa käy kyseistä koulua. Sitäpaitsi moni noita ja velho on naimisissa jästin kanssa. Eli kyseisissä kirjoissa jästit eivät saisi tietää mitään velhomaailmasta, mutta osa kuitenkin tietää. Toinen hiukan ihmeellinen asia kyseisissä kirjoissa on puolijättiläinen Hagrid, jonka isä oli normaalikokoinen velhomies ja äiti oli jättiläinen. Jättiläiset ovat noitien ja velhojen maailmassa paljon

isompia kuin muut ihmiset. Miten oikein on mahdollista, että velho ja jätti saavat lapsen keskenään, jos jätti eli lapsen äiti on vähintään jotain 3-5 kertaa isompi kuin lapsen isä?

#### 4.3 Kysymysten tarkastelua genreittäin

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta kysyttiin selvästi enemmän kysymyksiä fantasiakirjallisuuteen liittyen. Genrejen välillä oli myös huomattavia eroja. Seuraavissa taulukoissa kysymysten lukumäärät on jaettu genreittäin.

TAULUKKO 2. Fantasiakirjallisuuteen liittyvien kysymysten lukumäärä suuruusjärjestyksessä

Ryhmä	Kysymysten määrä	%
Saatavuus	22	17,5
Suomentaminen	18	14,3
Tietty kirja	18	14,3
Sarjat	14	11,1
Kirjailijat	13	10,3
Lisätietoa genrestä	13	10,3
Suosituks	13	10,3
Muut kysymykset	9	7,1
Ilmestyminen	6	4,8
Yhteensä	126	100,0

Taulukosta näkee, että fantasiakirjallisuuteen liittyvissä kysymyksissä suurin osa kysymyksistä liittyi saatavuuteen. Vähiten kysymyksiä taas oli ilmestymiseen liittyvissä kysymyksissä. Näillä ryhmillä eroa on 16 kysymyksen verran, mutta muuten ryhmien kysymysten määrien erot näyttävät olevan suhteellisen pieniä.

TAULUKKO 3. Tieteiskirjallisuuteen liittyvien kysymysten lukumäärä suuruusjärjestyksessä

Ryhmä	Kysymysten määrä	%
Tietty kirja	16	44,4
Saatavuus	5	13,9
Suomentaminen	5	13,9
Kirjailijat	3	8,3
Suosituksset	3	8,3
Muut kysymykset	2	5,6
Lisätietoa genrestä	1	2,8
Sarjat	1	2,8
Ilmestyminen	0	0,0
Yhteensä	36	100,0

Tieteiskirjallisuudessa huomattava määrä kysymyksistä liittyi tietyn kirjan löytämiseen. Kirjojen ilmestymisestä taas ei kysytty lainkaan. Myös muiden kysymysten määrien välillä on suuriakin eroja.

Molemmissa genreissä kysyjä selvästi kiinnosti löytää jokin heidän aiemmin lukemansa kirja. Tämä ryhmä oli tieteiskirjallisuudessa isoin ja fantasiakirjallisuudessa toiseksi isoin suomentamisen rinnalla. Kirjasarjat olivat selvemmin esillä fantasiakirjallisuudessa: sarjoista kysyttiin yhteensä 14 kysymystä, mutta myös useat suomentamisen ryhmään laitettut kysymykset liittyivät tavaltaan sarjoihin. Tähän syynä on se, että suuri osa suomentamista koskevista kysymyksistä tiedusteli sarjan seuraavan osan kääntämisen perään. Lisäksi saatavuudessa kysyttiin usein jonkin sarjan osan sijaintia tai lainausmahdollisuuksia. Syy tähän voidaan olettaa olevan esimerkiksi se, että suurin osa fantasiakirjoista on osa jotain sarjaa.

Suosituksia pyydettiin molemmista genreistä, mutta fantasiakirjallisuudesta niitä pyydettiin hieman enemmän. Vertaamalla taulukoissa näkyvää prosenttiosiota nähdään, että oikeastaan kaikista ryhmistä kysyttiin kysymyksiä fantasiakirjallisuudessa enemmän. Poikkeuksena tähän on *tietyn kirjan etsiminen* -ryhmä, johon liittyy melkein puolet tieteiskirjallisuudesta kysytyistä kysymyksistä ja joista muutamaa kysymystä lukuun ottamatta kaikki kysymykset koskivat aiemmin luetun kirjan löytämistä. Fantasiakirjallisuudesta kysyttiin enemmän ja siinä kysyttiin enemmän tämän hetkiseen tilanteeseen liittyviä kysymyksiä.

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoite oli selvittää millaisia kysymyksiä Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalvelusta kysytään fantasia- ja tietokirjallisuuteen liittyen. Tutkimusaineisto kerättiin palvelun arkistoista niihin laitettujen asiasanojen avulla. Analyysiin otettiin mukaan siis kysymykset, joissa käytettiin asiasanoja: *fantasia*, *fantasiakirjallisuus*, *science fiction*, *tieteisromaanit*, *tieteiskirjallisuus* ja virheellisesti kirjoitettu *tieteiskirjallisuus*. Yhteensä analysoitavia kysymyksiä tuli 162 kappaletta, joista fantasiakirjallisuuteen liittyi 126 kappaletta ja tieteiskirjallisuuteen 36 kappaletta. Tietoperustassa tarkasteltiin fantasia- ja tieteiskirjallisuuden tilaa Suomessa, esimerkiksi sen harrastamisen kautta, sekä genrejen pääpiirteitä. Työssä kerrotaan myös verkkotietopalveluista yleensä. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia ja sisällön erittelyä.

Opinnäytetyön tilaaja on Kirjastot.fi, joka oli kiinnostunut saamaan lisätietoa Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalveluun esitetyistä kysymyksistä. Olin tilaajan yhteydessä keväällä 2013, jonka jälkeen aloin pian tekemään opinnäytetyön tietoperusta. Tietoperustassa tuntui oleelliselta kertoa hieman fantasia- ja tieteiskirjallisuudesta eli miten nämä genret määritellään. Koska nämä genret ovat myös aika kliseisiä kirjoitin myös niiden yleisistä piirteistä ja teemoista, joihin törmää usein ja jotka joskus tuntuvat olevan yksi ja sama itse genren kanssa. Tietoperustassa on myös katsaus fantasian ja scifin harrastamiseen Suomessa sekä genrejen julkaisuun ja kirjastossa olemiseen. Genrejen harrastuksesta kertovassa luvussa 2.5 huomataan, että niillä on paljon aktiivisia harrastajia, erityisesti fantasialla. Saman voi myös huomata Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta kysytyistä kysymyksistä, joista suurin osa koskee juuri fantasiakirjallisuutta. Internetsivu Risingshadow'n keskustelufoorumeilla taas pyydetään suosituksia tai keskustellaan muun muassa kirjailijoista ja sarjoista. Nämä aiheet tuntuvat olevan melko yhteneväisiä verkkotietopalvelusta kysytyjen kysymysten kanssa, joten voidaan tehdä päätelmä, että genrejen harrastajia kiinnostaa suurin piirtein samat asia, mutta kysymysten esittämisen kanavat vaihtelevat.

Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelusta kysyttiin paljon kysymyksiä kirjojen saatavuuden suhteen, oikeastaan toiseksi eniten kaikista kysymyksistä (16,7 %). Moni kysymyksistä oli tiedusteluja siitä, että tuleeko kirja pian lainattavaksi tiettyyn kirjastoon tai onko sitä ylipäänsä tulossa kirjastoon ollenkaan. Jotkin kysymykset kuitenkin koskivat kirjastosta lainattavien sarjojen osien puuttumista. Luvussa 2.7 käydään läpi joitain hankaluuksia, joita fantasia- ja tieteisteokset aiheut-

tavat kirjastoille. Näistä ehkä suurin koskee pitkiä kirjasarjoja ja erityisesti fantasiakirjoja, sillä fantasiakirja on harvoin vain yksittäinen teos. Usein kirjasarjan ensimmäiset osat poistetaan huonokuntoisena ennen kuin viimeinen osa on edes saatu kirjastoon, joka aiheuttaa ikäviä tilanteita, kun asiakas ei pääsekään lukemaan sarjaa alusta alkaen. Myös kirjojen kääntäminen ja julkaisu herätti kysymyksiä, suomentaminen saaden kysytyistä kysymyksistä kolmanneksi suurimman määrän (14,2 %). Julkaisulla on oma lukunsa 2.6, jossa ilmenee esimerkiksi se, että useat lukijat jatkavat sarjojen lukemista englanninkielellä, kun kääntäminen on joko niin hidasta, että sitä ei jakseta odottaa tai se lopetetaan kesken.

Tietoperustassa esitellään myös mitä verkkotietopalvelu tarkoittaa ja millaisia erilaisia vastausmuotoja se voi käyttää. 3.2 luvussa käydään hieman tarkemmin läpi ne vastausmuodot, mitä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu käyttää eli sähköposti, nettilomake ja chat. Tietoperustassa esitellään myös muita verkkotietopalveluja, mutta melko lyhyesti, sillä niiden toiminta ei liiemmin eroa Kysy kirjastonhoitaja -palvelusta. 3.4 on luku kaunokirjallisuuden aiemmasta luokittelusta eli esittelen siinä joitain muita verkkotietopalveluista tehtyjä analyyseja ja erityisesti niiden tekemiä luokitteluja. Ehkä oleellisimpia näistä tutkielmista olivat Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta tehdyt gradut, erityisesti Terhi Lehden tekemä, sillä se oli rajannut kysymykset vain kaunokirjallisuutta koskeviksi. Keskityin Lehden työssä hänen tekemäänsä kysymysluokitteluun, mikä on pohjimmiltaan melko samanlainen itse tekemäni kanssa, oletettavasti sen vuoksi, että fantasia- ja tieteiskirjallisuus ovat kumpikin kaunokirjallisuutta ja niistä kysytyt kysymykset hyvin tyypillisiä tietopalvelusta kysytyjen kanssa. Vaikka minulla oli nämä jo olemassa olevat luokittelut suuntaviivaa antamassa, tein silti omat ryhmäni aineistolähtöisesti analysoiden eli katsoin, minkä tyyppisiä kysymyksiä oli eniten, ryhmittelin ne ja nimesin syntyneet ryhmät. Yhteensä ryhmiä tuli yhdeksän: *kirjailijoihin liittyvät kysymykset, kirjasarjoihin liittyvät kysymykset, suositusten pyytäminen, kirjan suomentamiseen liittyvät kysymykset, tietyn kirjan etsiminen, kirjan saatavuuteen kirjastosta tai kirjakaupasta liittyvät kysymykset, lisätiedon pyytäminen tietyistä genrestä, kirjan ilmestymiseen liittyvät kysymykset ja muut kysymykset.*

Huomaan, että olen itse antanut omat ryhmät kysymyksille, jotka Lehti ja Numminen ovat laittaneet laajemman alueen käsittelevän luokan alle. Heillä kuitenkin oli huomattavasti suurempi määrä kysymyksiä kuin itselläni ja laajempi aihe, joten tunsin tarkempien ryhmien olevan tarpeellisempia. Ryhmien kysymysten lukumäärien välillä oli heittoa. Eniten kysyttiin kysymyksiä *tietyn kirjan etsimiseen* liittyen 34 kysymyksen verran, mikä on 21,0 % kaikista kysymyksistä (ks. taulukko 1, s. 27). Seuraavaksi eniten kysyttiin *kirjan saatavuuteen kirjastosta tai kirjakaupasta liitty-*

vät kysymykset -ryhmän kysymyksiä (16,7 %), kolmanneksi eniten *kirjan suomentamiseen liittyvät kysymykset* -ryhmän (14,2 %), neljänneksi eniten *kirjailijoihin liittyvät kysymykset* -ryhmän (11,1 %) ja viidenneksi eniten kysymyksiä sai *suositusten pyytäminen* (9,9 %). Loppupäässä ovat *lisätiedon pyytäminen tietystä genrestä* (8,6 %), *kirjasarjoihin liittyvät kysymykset* (8,0 %), *muut kysymykset* (6,8 %) ja *kirjan ilmestymiseen liittyvät kysymykset* (3,7 %).

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta kysytään siis fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyen eniten apua jonkun tietyn kirjan löytämiseen. Kysymyksissä oli usein kuvailu juonesta tai sen osasta ja ehkä kansikuvasta. Kirjailijaa tai kirjannimeä ei muistettu. Nämä kysymykset ovat selvästi sellaisia joihin voi itse olla vaikeaa tai melkein mahdotonta saada vastausta ja kysyjät selvästi luottavat palvelun vastaajien asiantuntijuuteen asiassa, vaikka ammattilainenkaan ei tällaiseen kysymykseen saata löytää vastausta ellei hänellä ole aiempaa tietämystä teoksesta tai jotain muistikuvaa kannesta. Oleellista kuitenkin on se, että kysyjät ovat selvästi huomanneet, että palvelusta voi kysyä vaikeampiakin kysymyksiä, joiden vastausten löytämiseen omat taidot eivät riitä.

Kysymykset jotka kysyivät tietoa kirjan saatavuuteen, suomentamiseen, sarjoihin ja ilmestymiseen liittyen kertovat, että kysyjillä on hankaluuksia löytää tietoa muualta, esimerkiksi kustantajan sivuilta, jotka saattavat joskus olla melko hankalia navigoida. Sarjoista pyydettiin usein tietoa niin sanotusta oikeasta lukemisjärjestyksestä tai seuraavan osan nimestä, mistä ei aina löydy ristiriidatonta tietoa. Kirjojen mahdollisesta saatavuudesta heidän kotikirjastostaan olisi varmaan helpointa kysyä itse kyseisestä kirjastosta, mutta ilmeisesti Kysy kirjastonhoitajalta -verkkotietopalvelu tuntuu kirjastojenasiakkaille luonnolliselta paikalta kysyä näitäkin kysymyksiä. Kun pyydettiin lisätietoa genrestä, kysyttiin esimerkiksi suosituksia kirjoista joissa aiheesta voisi löytyä lisää tietoa. Lisäksi palvelusta pyydettiin jonkin verran suosituksia, esimerkiksi kertomalla mistä itse tykkää tai mitä on viimeksi lukenut ja löytyisikö jotain samankaltaista. Kysyjät ovat siis havainneet, että Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua voidaan käyttää muutenkin kuin vain konkreettisen tiedon etsintään.

Fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyen palvelusta kysyttiin siis tyypillisiä kaunokirjallisuuteen liittyviä kysymyksiä, joita tietopalveluista kysytään. Eniten ovat askarruttaneet teokset, joita kysyjät ovat lukeneet joskus aikoinaan, mikä tuli esille erityisesti tieteiskirjallisuuteen liittyvien kysymysten yhteydessä. Kysyjät ovat siis havainneet, että palvelusta saa vastauksia myös hankaliin kysymyksiin ja vastaajien kirjallisuudentuntemukseen luotetaan sen verran, että he osaavat vastata tällaisiin kysymyksiin sekä olla avuksi kun pyydetään suosituksia. Genreittäin jaoteltuna

huomataan, että fantasiasta kysyttiin kolminkertainen määrä kysymyksiä verrattuna tieteiskirjallisuuteen. Tieteiskirjallisuudesta esitettiin kysymyksiä suomentamisesta, mutta pääosin siinä näytettäisiin olevan enemmän kiinnostuneempia jo saatavilla olevista teoksista kuin tulossa olevista. Tämän voi olettaa kertovan siitä, että tieteiskirjallisuus ei enää ehkä kiinnosta ihmisiä niin paljon kuin se joskus aikanaan teki. On myös mahdollista, että kun fantasiakirjallisuuden kääntäminen ja julkaisu on lisääntynyt, tieteiskirjallisuuden kohdalla ne ovat vain vähentyneet. Tästä voitaneen tehdä päätelmä, että fantasiakirjallisuus on ollut suositumpaa ja enemmän esillä 2000-luvulla kuin scifi.

Työssä käyttämäni sisällönanalyysi ja sisällön erittely olivat analyysin kannalta toimivat ja oikeat tutkintamenetelmät. Sisällön erittely oli työssä oleellinen osa, sillä tehdyt taulukot auttoivat analyysin tulosten tarkastelua huomattavasti. Tällaisen analyysin tekeminen oli minulle kokonaan uusi asia, joten oli oleellista tutustua analyysistä kertoviin oppikirjoihin ennen sen toteuttamista. Opin työtä tehdessä paljon uutta erityisesti analyysin toteuttamisesta, mutta myös aineistonkeruusta ja itse raportin kirjoittamisesta. Opinnäytetyö valmistui ajallaan ja saavutti mielestäni sille asetetun tarkoituksen eli selvittää millaisia kysymyksiä Kysy kirjastonhoitajalta - verkkotietopalvelusta kysytään fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyen. Aihevalintaan päädyin kuultuani, että Kirjastot.fi oli kiinnostunut olemaan tilaaja opinnäytetyölle, joka tehtäisiin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta. Rajasin analyysin koskemaan kahta genreä, koska palvelussa oli niin paljon kysymyksiä, että kaikkien analysoiminen tuntui mahdottomalta. Olin kiinnostunut tekemään analyysin joistain kaunokirjallisuuden genreistä, jotka sitten valikoituivat fantasia- ja tieteiskirjallisuudeksi. Nämä siksi, että olen itse tuttu erityisesti fantasiakirjallisuuden kanssa ja koska tieteiskirjallisuus on siihen melko vahvasti sidonnainen. Opinnäytetyössä tekemäni kysymysryhmät kertovat jo nimiensä puolesta melko vahvasti, mistä aiheista kysymyksiä on kysytty ja näistä tarkemmat päätelmät löytyvät tästä pohdinnasta.

Kirjastot.fi voi nähdä tämän opinnäytetyön avulla, minkälaisia kysymyksiä sen palvelusta kysytään tiettyihin kaunokirjallisiin genreihin liittyen. Ehkä he voivat päätellä tuloksista myös mahdollisen kysynnän jonkinlaiselle uudelle palvelulle. Jotkin fantasia- ja tieteiskirjallisuuteen liittyvät kysymykset olivat vaikeita kysymyksiä, mutta jotkut olivat hyvinkin yksinkertaisia, jotka pelkkä Google-haku voisi selvittää. Jotkut ihmiset eivät osaa käyttää hakukoneita laisinkaan ja joillain saattaa tulla viitsiminen vastaan, mutta ihmiset ovat selvästikin löytäneet palvelun ja huomanneet sen tarjoamat edut ja kuinka se voi auttaa heitä löytämään tietoa tai suosituksia heitä kiinnostavasta kirjallisuudengenrestä.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu tarjoaa vielä monille muille opinnäytetöiden tekijöille monia erilaisia aiheita, sillä palvelusta on kysytty yli 20,000 kysymystä, joista suurin osa on yhä erittelemättä ja luokittelematta. Mahdollisesti tämä opinnäytetyö voi silloin toimia hyödyllisenä apuna uusia analyyseja tehdessä. Palvelusta voisi tehdä myös muunlaisia tutkielmia kuin kysymystyyppien analysointia. Siitä voitaisiin tutkia esimerkiksi, kuinka hyvin kysyjät saavat kirjallisuuteen liittyviin kysymyksiinsä vastauksen tai millainen merkitys palvelulla on heille.

## LÄHTEET

Ask a Librarian. 2013. About. Hakupäivä 17.10.2013 <http://info.askalibrarian.org/about>.

Bibblan svarar. 2011. Kuinka moni ruotsalainen omistaa television? Miksi propelli on lentokoneen etuosassa mutta veneen takaosassa? Miten puuhun rakennetaan maja? Mistä haluat lisää tietoa? Hakupäivä 17.10.2013 <http://bibblansvarar.se/node/125>.

Halme, J. 2006. Esilukijan näkemyksiä ja kokemuksia. Kustantamon lukijan näkökulma. Teoksessa A. Leinonen & I. Loivamaa (toim.) Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 56–69.

Hirsjärvi, I. 2006. Genremurros?: scifin ja fantasian genreongelmia. Teoksessa K. Hypén (toim.) Fiktiota! levottomat genret ja kirjaston arki. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 106-120.

Horn, J. 2001. The Future is Now: Reference Service for the Electronic Era. Konferenssiesitelmä. ACRL Tenth National Conference, March 15–18 2001, Denver, Colorado. Hakupäivä 16.10.2013 <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/conferences/pdf/horn.pdf>.

Hume, K. 1984. Fantasy and mimesis: responses to reality in Western literature. London: Methuen & Co. Ltd.

Høivik, T. 2003. Why do you ask? Reference statistics for library planning. Performance Measurement and Metrics 4 (1), 28-37. Saatavilla Emerald-tietokannasta. Hakupäivä 4.11.2013 <http://www.emeraldinsight.com/>.

Ihamäki, S. 2013. Etäistä? Kysy kirjastonhoitajalta -etätietopalvelun tarkastelua. Hakupäivä 24.10.2013 <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/etaista/>.

Kirjastot.fi. 2012. Kirjastot.fi-toimintakertomus 2012. Hakupäivä 24.10.2013 <http://www.kirjastot.fi/File/728ee66e-0739-4081-941d-dea327782c91/kifitoimintakertomus2012.pdf>.

Kirjastot.fi. 2013a. Tietoa palvelusta. Hakupäivä 26.9.2013 <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kysy/tietoa-palvelusta/>.

Kirjastot.fi. 2013b. Kysy kirjastonhoitajalta vuosi 2012. Hakupäivä 26.9.2013 <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastopro/ajankohtaista/arkisto/tiedote/ajankohtaista-kirjastoalalla/kysy-kirjastonhoitajalta-vuosi-2012>.

Kirjastot.fi. 2013c. Kysy kirjastonhoitajalta -chat. Hakupäivä 28.9.2013 <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/chat/>.

Kysy.fi. 2013. Tietoa palvelusta. Hakupäivä 17.10.2013 <http://www.kysy.fi/tietoa-palvelusta>.

Lehti, T. 2012. ”Missä kaunokirjallisuuden kirjoissa ruusuilla on tärkeä asema?” – Kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelussa vuosina 1999–2009. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma.

Leinonen, A. 2006a. Fantasian taikamaailma. Teoksessa A. Leinonen & I. Loivamaa (toim.) Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 20–44.

Leinonen, A. 2006b. Fantasian harrastaminen Suomessa. Teoksessa A. Leinonen & I. Loivamaa (toim.) Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 186–192.

Lounasvuori, E. & Sarmela, M. 2005. Tiedonhaun portti – Kansalaisen tietoportaa. Teoksessa I. Karppinen & J. Piukkula (toim.) Kirjastot it-ympäristössä. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 81–106.

Malmgren, C. D. 1991. Worlds apart: narratology of science fiction. Bloomington: Indiana University Press.

Musiikkibasaari. 2013. Ota yhteyttä toimitukseen. Hakupäivä 16.10.2013 [http://www.musiikkibasaari.fi/?page\\_id=600](http://www.musiikkibasaari.fi/?page_id=600).

Neuvonen, S. 2006. Fantasiaa kirjastossa. Teoksessa A. Leinonen & I. Loivamaa (toim.) Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 70–81.

Numminen, P. 2008. Kysy kirjastonhoitajalta -neuvontapalvelun kysymystyyppit. Informaatiotutkimus 2 (2), 1-6. Hakupäivä 4.11.2013 <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/610/501>.

Peltoniemi, S. 2006. Minun lohikäärmeeni - kirjoittaja fantasian äärellä. Teoksessa A. Leinonen & I. Loivamaa (toim.) Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 45–55.

Risingshadow. 2012. Lasten- ja nuortenkirjat. Hakupäivä 22.8.2013 <http://www.risingshadow.fi/keskustelut/index.php?topic=7372.0>.

Risingshadow. 2013a. Esittely. Hakupäivä 18.10.2013 <http://www.risingshadow.fi/esittely>.

Risingshadow. 2013b. Lukusali. Hakupäivä 18.10.2013 <http://www.risingshadow.fi/forum/lukusali?limitstart=0>.

Roesch, H. 2006. Digital Reference Services: State of the Art in the Focus on Quality. Konferenssiesitelmä. World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council 20–24 August 2006, Seoul, Korea. Hakupäivä 15.10.2013 <http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/098-Roesch-en.pdf>.

RUSA. 2009. Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. Hakupäivä 22.10.2013 <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>.

RUSA. 2013. About RUSA. Hakupäivä 30.10.2013 <http://www.ala.org/rusa/about>.

Sarmela, M. 2010. Libraries.fi. Teoksessa C. Lindegaard (toim.) Nordic public libraries 2.0. Kööpenhamina: Danish Agency for Libraries and Media, 30–34.

Sisättö, V. 2006. Fantasia ja fantasiakirjallisuus. Teoksessa A. Leinonen & I. Loivamaa (toim.) Ihmeen tuntua: näkökulmia lasten- ja nuorten fantasiakirjallisuuteen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 9–19.

Sisättö, V. 2011. Tieteiskirjallisuus ja Suomi. Teoksessa J. Koponen & V. Sisättö (toim.) Aivopeili: autonomian ajan tieteiskirjallisuutta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 9–19.

Sundqvist, J. 2012. Miksi Jeppe juo verta? Hakupäivä 21.8.2013  
[http://yle.fi/uutiset/miksi\\_jeppe\\_juo\\_verta/6239651](http://yle.fi/uutiset/miksi_jeppe_juo_verta/6239651).

Tampereen yliopisto. 2013. Kysy kirjastonhoitajalta. Hakupäivä 17.10.2013  
<http://www.uta.fi/kirjasto/palvelut/kysykirjastonhoitajalta.html>.

Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä: kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Turun Science Fiction Seura. 2013. Seurat. Hakupäivä 2.7.2013 <http://www.tsfs.fi/sffaq/seurat/>.

Typpö, A. 2007. Ekologia versoo tieteisfiktiossa. Kulttuurivihkot 35 (6), 33–35.

Wikipedia. 2010. iGS Tietohuoltoasema. Hakupäivä 31.10.2013  
[http://fi.wikipedia.org/wiki/IGS\\_Tietohuoltoasema](http://fi.wikipedia.org/wiki/IGS_Tietohuoltoasema).