

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2012

Kristiina Nyyssönen

”SIIS KAIKISTA TÄRKEIN, HYVÄ IHME, ON SE ETTÄ LUKEE ITSE PALJON”

– Kirjastoammattilaisten ammatillinen
tiedonhankinta kaunokirjallisuudesta



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Joulukuu 2012 | Sivumäärä: 32

Ohjaaja: Olli Mäkinen

Kristiina Nyyssönen

”SIIS KAIKISTA TÄRKEIN, HYVÄ IHME, ON SE ETTÄ LUKEE ITSE PALJON” - KIRJASTOAMMATTILAISTEN AMMATILLINEN TIEDONHANKINTA KAUNOKIRJALLISUUDESTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia kirjastoammattilaisten ammatillista tiedonhankintaa kaunokirjallisuudesta. Teoriaosuudessa esitellään tiedonhankinnan käsitteitä ja T. D. Wilsonin tiedonhankintamallit sekä kirjastoammattilaisten suhdetta kaunokirjallisuuteen. Tutkimuskysymyksinä olivat seuraavat kysymykset: Mistä kirjastoammattilaiset hankkivat tietoa kaunokirjallisuudesta eli millaisia tiedonlähteitä he käyttävät ja kuinka usein he näitä lähteitä käyttävät? Lisäksi selvitettiin, millaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia kirjastoammattilaisilla pitäisi olla, jotta he voivat suositella kaunokirjallisuutta asiakkaille, ja kuinka tällaista ammattitaitoa ylläpidetään.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Haastatteluihin osallistui kuusi työntekijää Kuopion kaupunginkirjaston eri toimipisteistä, ja ne toteutettiin kesä-heinäkuussa 2012.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että kirjastoammattilaisten tärkeimpiä tiedonlähteitä ovat oma lukuharrastus sekä työkokemus. Muita lähteitä ovat muun muassa kirjaston tietokanta, lehdet, työtoverit ja asiakkaat sekä lukuisat internetlähteet, kuten kirjallisuussivustot ja -blogit sekä erilaiset kirja-arvostelut. Käytön useus riippuu lähteestä: omaa tietämystä ja kirjaston tietokantaa käytetään päivittäin, kirjallisuuskoulutuksissa ja -tapahtumissa käydään noin kerran vuodessa. Kirjastoammattilaisten tulisi lukea ja tietää monipuolisesti kirjallisuudesta, olla helposti lähestyttäviä ja sosiaalisia sekä osata kysellä asiakkaalta, mitä hän tarvitsee. Osaamisen ylläpitämiseen käytetään aiemmin mainittuja tiedonlähteitä. Myös kirjallisuusharrastukset, kuten kirjojen ja kirja-arvostelujen lukeminen ovat tärkeitä.

Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää jatkotutkimuksissa, joissa voitaisiin selvittää, ovatko tiedonhankintatavat erilaisia erikokoisissa kuntien kirjastoissa, voiko tällaista hiljaista tietoa ja pääomaa mitata mitenkään ja miten sitä voitaisiin jakaa työyhteisössä, jolloin siitä hyötyisivät sekä henkilökunta että asiakkaat.

ASIASANAT:

ammatillinen tiedonhankinta, kirjastonhoitajat, kaunokirjallisuus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Library and Information Services

December 2012 | Total number of pages: 32

Instructor: Olli Mäkinen

Kristiina Nyyssönen

“THE MOST IMPORTANT THING IS THAT YOU READ A LOT YOURSELF” - LIBRARIANS' INFORMATION SEEKING PRACTICES FOR ACCESSING FICTION

The objective of this Bachelor's thesis was to study librarians' professional information seeking practices for accessing fiction. The theory part of the thesis presents the terms of information seeking and information seeking patterns as defined by T. D. Wilson and examines how fiction is a part of librarians' work. The aim of the study was to find answers to the following questions: How do librarians seek information on fiction i.e. what information sources do they use and how often do they use them? What kind of knowledge, skills and characteristics should librarians have in order to recommend reading to patrons? How can they maintain their expertise?

A semi-structured focused interview was used as the research method. Six employees from different departments in Kuopio city library were interviewed in June and July 2012.

The results of the study indicate that the most important information sources were the librarians' reading hobby and work experience. Other sources included the database of the library, newspapers and magazines, colleagues and patrons and many Internet sources like literature websites and blogs and book reviews on the Internet. Librarians use their work experience and knowledge on fiction every day, and they take part in literature training and events approximately once a year. Librarians should have a wide knowledge of fiction and read abundantly, be approachable and social and know how to ask patrons about their information needs. To maintain their knowledge, librarians should use the information sources regularly, read fiction and follow book reviews.

The results of the study could be used in further studies to research if the information seeking practices are the same in different sized public libraries. Other themes for research could be: Can this kind of tacit knowledge be measured and how can it be shared in the work community in order to both employees and patrons benefit from it?

KEYWORDS:

professional information seeking, librarians, fiction

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 AMMATILLINEN TIEDONHANKINTA	7
2.1 Data, informaatio ja tieto	7
2.2 Tiedonlähde ja tiedonkanava	8
2.3 Tiedontarve	8
2.4 Ammatillinen ja arkielämän tiedonhankinta	9
2.5 T. D. Wilsonin ammatillisen tiedonhankinnan mallit	10
3 TUTKIMUSHAASTATTELU KUOPION KAUPUNGINKIRJASTOSSA	15
3.1 Kirjastoammattilainen ja kaunokirjallisuus	15
3.2 Kuopion kaupunginkirjasto	17
3.3 Tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitu teemahaastattelu	17
3.4 Haastattelun toteutus	18
4 HAASTATTELUJEN TULOKSET	19
4.1 Haastateltujen taustatiedot	19
4.2 Haastateltujen käyttämät tiedonlähteet	20
4.3 Tiedonlähteiden käytön useus	22
4.4 Kirjastoammattilaisten tiedot, taidot ja ominaisuudet	23
4.5 Kaunokirjallisen osaamisen ylläpitäminen	25
4.6 Tulosten yhteenveto ja pohdinta	26
5 LOPUKSI	29
LÄHTEET	31

LIITTEET

Liite 1. Haastattelurunko.

KUVIOT

Kuvio 1. Wilsonin vuoden 1981 tiedonhankintamalli (Haasio & Savolainen 2004, 71). 11

Kuvio 2. Wilsonin vuoden 1997 paranneltu tiedonhankintamalli (Haasio & Savolainen 2004, 74). 13

1 JOHDANTO

Useimmat meistä ovat kirjastoon mennessään miettineet, miten löytää mieluisaa luettavaa. Kirjastoammattilaiset ovat hyvä apu lukemisen löytämisessä. Tämä opinnäytetyö selvittää, mistä ja miten kirjastoammattilaiset hankkivat tietoa kaunokirjallisuudesta, jotta he osaisivat suositella luettavaa asiakkaille. Mistä tietoa hankitaan, millaisia tiedonlähteitä käytetään ja kuinka usein sekä miten tällaista ammattitaitoa ylläpidetään?

Eri ryhmien ammatillista tiedonhankintaa on tutkittu laajemmin 1970-luvulta lähtien. Ennen tätä aikaa kohteena olivat lähinnä tutkijat. Myöhemmin tutkimus on käsittänyt eri ammattiryhmiä, kuten esimerkiksi toimistovirkailijat. Kirjastossa työskentelevien ihmisten tiedonhankintaa ei ole tutkittu kovin paljon. Tutkimuskohde on mielenkiintoinen, koska se käsittelee kirjastoalan ammattilaisia ja heidän tiedonhankintakäyttäytymistään. Tutkimuksessa tarkastellaan eri tiedonlähteiden käyttöä ja sitä, kuinka tiedonhankinta on avuksi jokapäiväisissä työtehtävissä, erityisesti kaunokirjallisuuden suositelussa asiakkaille.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin tutkimushaastattelua, joka muistuttaa puoli-strukturoitua teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin kesän 2012 aikana Kuopion kaupunginkirjastossa, jolloin haastateltiin kuutta henkilöä, jotka työskentelevät kirjaston neljässä eri toimipisteessä.

Opinnäytetyössä aluksi syvennytään tiedonhankintatutkimuksen teoriaan, erityisesti ammatilliseen tiedonhankintaan, esitellään alan termejä sekä T. D. Wilsonin ammatillisen tiedonhankinnan malleja. Luvussa 3 kerrotaan tutkimuksen taustasta, tutkimusmenetelmästä, -kohteesta ja tutkimuksen toteuttamisesta. Lopuksi käydään läpi tutkimuksen tulokset, jotka on ryhmitelty aiheiden mukaan, sekä pohditaan jatkotutkimusmahdollisuuksia.

2 AMMATILLINEN TIEDONHANKINTA

Tiedonhankintatutkimus on nuori tieteenala, ja sen alkuvaiheet voidaan ajoittaa 1950-luvulle, jolloin keskityttiin lähinnä tieteellisen tiedon hankinnan kysymyksiin, kuten tutkijoiden tiedon käyttöön. Arkielämän tiedonhankintaa tutkittiin 1960-luvulta ja tiedeyhteisön ulkopuolella tapahtuvaa ammatillista tiedonhankintaa 1970-luvulta lähtien. (Haasio & Savolainen 2004, 47-48, 52-53.) Tiedonhankintatutkimuksen keskeisiä käsitteitä ovat data, informaatio ja tieto, tiedonlähteet ja -kanavat, tiedontarve sekä ammatillinen ja ei-ammattillinen tiedonhankinta.

2.1 Data, informaatio ja tieto

Suomen kielessä data, informaatio ja tieto ovat vaikeita erottaa toisistaan, koska niitä kaikkia kutsutaan yleisesti tiedoksi. Niin sanotussa tiedon arvoketjussa data jalostuu informaatioksi, informaatiosta ihmisen käyttöön tiedoksi, josta muodostuu tietämys ja lopulta viisautta. Data on merkkejä ja symboleja, esimerkiksi tietokoneen käyttämät nollat ja ykköset. Haasio ja Savolainen (2004, 15) esittelevät Chenin ja Hernonin (1982, 5) ajatuksen, jonka mukaan kaikki data, ideat, faktat ja fiktiiviset hengentuotteet, jotka on kommunikoitu joko virallisesti tai epävirallisesti missä tahansa muodossa, voidaan ymmärtää informaatioksi. Tiedoksi voidaan kutsua lopputulosta, jossa yksilö antaa vastaanotetulle informaatiolle merkityksen ja muodostaa siitä mielekkään kokonaisuuden. (Haasio & Savolainen 2004, 14-16.)

Haasio & Savolainen (2004, 19) viittaavat myös Pietilän ja Haapasalon (1975) jaotteluun, jossa tieto voidaan jakaa orientoivaksi ja praktiseksi tiedoksi. Ensimmäinen on niin sanottua yleistä tietoa, joka ei liity suoranaisesti jonkin tehtävän tekemiseen tai ongelman ratkaisemiseen toisin kuin jälkimmäinen. Orientoivaa tietoa saa yleensä lueskelemalla, kun ei etsitä varsinaista vastausta tai ratkaisua. Praktinen tieto taas usein hankitaan määrätietoisesti, ja tavoitteena on

löytää vastaus tai ratkaisu ongelmaan, esimerkiksi junan aikataulu. (Haasio & Savolainen 2004, 19.)

2.2 Tiedonlähde ja tiedonkanava

Tiedonlähteellä viitataan useimmiten dokumenttiin, johon informaation sisältö on tallennettu. Näitä voivat olla esimerkiksi kirjat, aikakauslehdet, internetsivustot, uutislähetys ja tekstiviestit. Tiedonlähteitä voivat olla myös henkilöt, kuten työtoveri tai lääkäri. Lähteet voidaan jakaa formaaleihin eli dokumentoituihin ja informaaleihin eli dokumentoimattomiin tai suullisiin lähteisiin. Niitä voidaan kutsua myös virallisiksi ja epävirallisiksi tiedonlähteiksi. Tiedonkanavan kautta on mahdollista päästä tiedonlähteille. Kanavana voi toimia kirjasto, mutta myös henkilö, esimerkiksi sairaanhoitaja, joka ohjaa potilaan erikoislääkärille. Yleensä tiedonkanavina toimivia henkilöitä sanotaan tiedonvälittäjiksi. Kirjastonhoitajat ovat tästä hyvä esimerkki. (Haasio & Savolainen 2004, 19-20.)

2.3 Tiedontarve

Tiedontarpeen käsite on vaikea määritellä. Monissa teorioissa sitä käsitellään eri näkökulmista ja lähtökohdista. Yleisesti tiedonhankinta näyttää käynnistyvän ihmisen kokemasta epämiellyttävästä olostai tilanteesta, josta yritetään päästä eroon hankkimalla tietoa tai joskus välttämällä sitä. Esimerkkinä tilanne, jossa henkilö tarkistaa karttapalvelusta reitin hautajaispaikkaan poistaa epävarmuuden tunnetta siitä, löytääkö hän varmasti paikan ja ehtiikö ajoissa perille. Haasio & Savolainen (2004, 23) esittelevät Festingerin (1957) kognitiivisen dissonanssin teorian, jonka mukaan tilanteesta, jossa ihmisen käsitykset ja näkemykset ovat joutuneet ristiriitaan, halutaan päästä eroon. Tällöin toimitaan aktiivisesti joko hankkimalla tietoa tai yritetään välttää sitä, jotta ristiriidat eivät kärjistyisi. Ihmiset sietävät eri tavalla ristiriitoja, joten on hankala sanoa, missä määrin nämä ristiriidat johtavat tiedonhankintaan kunkin yksilön kohdalla. (Haasio & Savolainen 2004, 23-27.)

Haasio & Savolaisen (2004, 25) teoksessa on esitelty Belkinin (1984) luoma käsite: anomalinen tiedontila (anomalous state of knowledge). Tällöin ihminen kokee epävarmuutta, koska hänellä on puutteellinen käsitys jostain asiasta eli hänellä on tietorakenteessa aukko. Brenda Dervinin sense-making-teoriassa tiedontarpeeseen viitataan käsitteellä kuilu, joka käynnistää tiedonhankinnan, koska ihminen ei voi enää toimia aiemmin totutulla tavalla. Hänen täytyy selvittää uusia keinoja edetä tilanteessa, jossa entiset ratkaisumallit eivät päde. Haasio & Savolainen viittaavat myös Kuhlthaun (1993) tiedonhankinnan prosessimalliin. Siinä jotakin asiaa koskevan ymmärryksen puute luo epävarmuutta, johon liittyy negatiivisia tunteita. Nämä ilmenevät ahdistuneisuutena, turhautuneisuutena ja itsetuottamuksen vähentymisenä varsinkin tiedonhankinnanprosessin alkuvaiheessa. (Haasio & Savolainen 2004, 25-26.)

Tiedontarvetta voi määritellä myös tilannetekijät, kuten aikapula, jolloin työntekijällä ei ole aikaa toiminnan eri vaihtoehtojen pohtimiseen. Jos ajatellaan, että käsillä olevan ongelman tai tehtävän suorittamisen asettamat vaatimukset motivoivat käynnistämään tiedonhankinnan, jää käsite tiedontarve tarpeettomaksi. Vaikka siitä ei luovuttaisikaan, on järkevää puhua tiedontarpeista ongelman ratkaisemisen ja toiminnan merkityksellistämisen yhteydessä, eikä abstraktissa mielessä. Toinen vaihtoehto on puhua tietorakenteiden aukoista tai ihmisen toimintaan liittyvästä epävarmuudesta, ja hahmottaa tiedonhankinnan käynnistäviä tekijöitä siltä pohjalta. (Haasio & Savolainen 2004, 23-27.)

2.4 Ammatillinen ja arkielämän tiedonhankinta

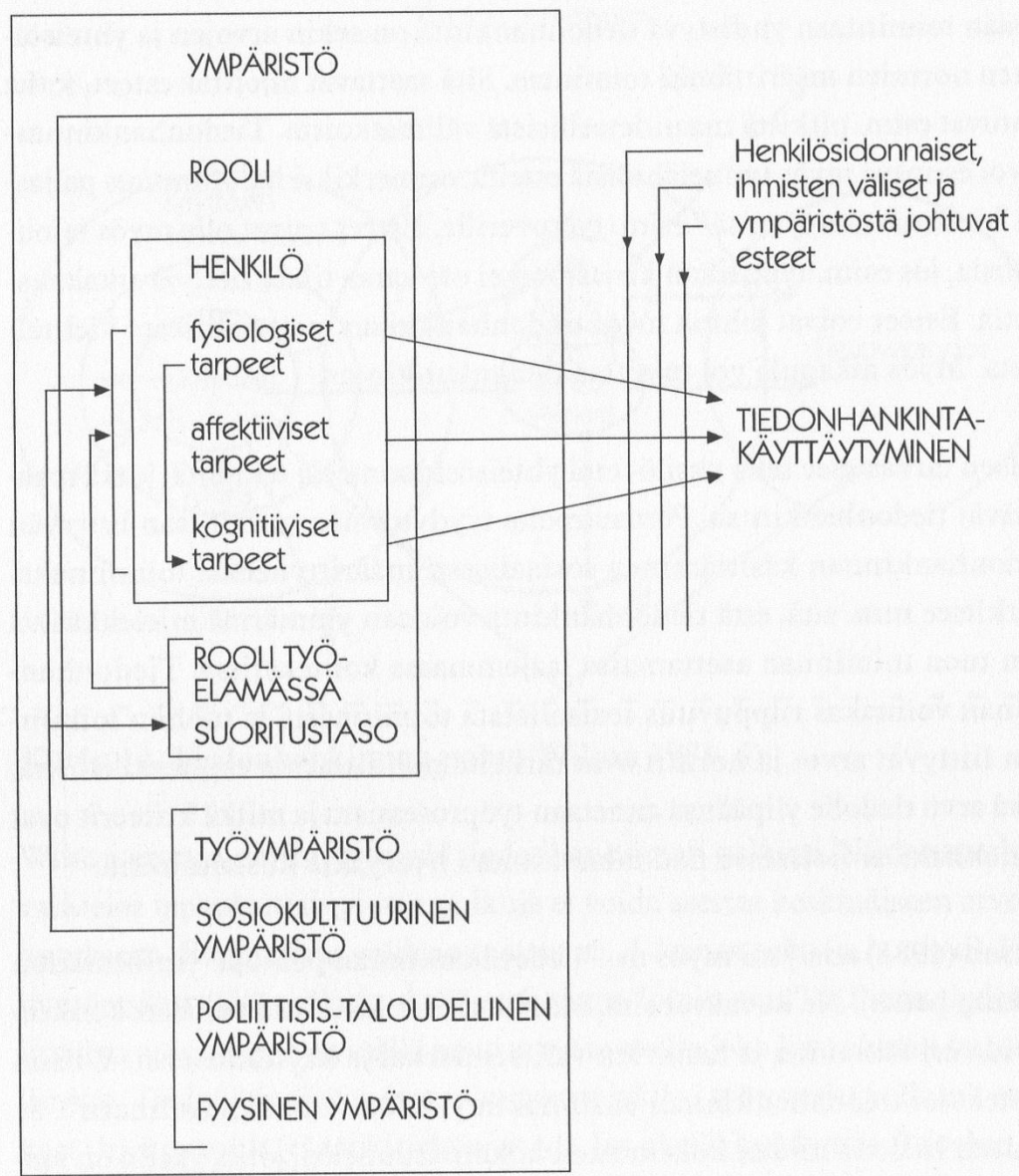
Tiedonhankintatutkimuksessa yritetään saada selville sitä, millä tavoin yksilöt tai ryhmät etsivät, valitsevat ja hyödyntävät eri tiedonlähteitä ja -kanavia. Kiinnostavaa on myös se, kuinka usein tai säännöllisesti näitä käytetään, ja millaisia ongelmia tai esteitä voi esiintyä. Tiedonhankinnan tutkimisen keskeisin jakoperuste on se, tarkastellaanko ilmiöitä joko päivittäisten työtehtävien ja päätoimisen opiskelun vai työympäristön ulkopuolisen tiedonhankinnan näkökulmasta. Ensimmäistä sanotaan ammatilliseksi tiedonhankinnaksi, jälkimmäistä ei-

ammattilliseksi eli arkielämän tiedonhankinnaksi. Se liittyy vapaa-ajan harrastuksiin, arkielämän ongelmanratkaisuun sekä tavaroiden ja palveluiden hankintaan. Arkielämän tiedontarpeita voivat aiheuttaa esimerkiksi muutto toiselle paikkakunnalle tai terveysongelmat. (Savolainen 2010, 76, 79-80.)

2.5 T. D. Wilsonin ammatillisen tiedonhankinnan mallit

Tiedonhankinnasta ei ole mitään yleispäteviä teorioita, vaan lähinnä erilaisia malleja kuvaamaan tiedonhankintaa eri näkökulmista. Tässä tutkimuksessa esitellään Tom D. Wilsonin tiedonhankinnan ja tiedollisen käyttäytymisen mallit, joista ensimmäinen ilmestyi vuonna 1981 ja jota Wilson laajensi vuonna 1997. Alkuperäisen mallin taustalla oli monivuotinen tutkimushanke, jossa tarkastelun kohteena olivat brittiläisissä sosiaalivirastoissa työskentelevien henkilöiden tiedontarpeet ja tiedonhankinta. Mallin uudemmassa versiossa on informaatiotutkimuksen lisäksi otettu huomioon terveyden sosiologiasta ja markkinointitutkimuksesta saatuja näkökohtia. (Haasio & Savolainen 2004, 70, 74.)

Wilsonin vuoden 1981 mallin mukaan fysiologisten, affektiivisten ja kognitiivisten tarpeiden tietty yhdistelmä ja näiden perustarpeiden tyydyttämiseen saattaa liittyä tiedonhankintaa. Siihen vaikuttavat esimerkiksi yksilön fyysisestä ja kulttuurisesta ympäristöstä sekä työelämästä lähtöisin olevat normit, arvot ja odotukset. Ne ovat sekä yksilö- että yhteisösidonnaisia tekijöitä. Kun tiedonhankintaa ajatellaan tästä näkökulmasta, on tärkeää pohtia, mikä arvo tiedolle annetaan työprosessissa ja millä kriteereillä arvioidaan tiedonhankinnan hyötyjä ja kustannuksia. Tiedonhankintaa saattavat rajoittaa fyysiset tai tunnelähtöiset esteet, kuten pitkä välimatka tiedonlähteelle tai haluttomuus paljastaa tietämättömyytään työtoverille. Muut syyt voivat olla taloudellisia tai johtuvat kielitaidon tai ajan puutteesta. Näitä tekijöitä on kuvattu Wilsonin vuoden 1981 tiedonhankintamallissa (kuvio 1). (Haasio & Savolainen 2004, 71-72.)

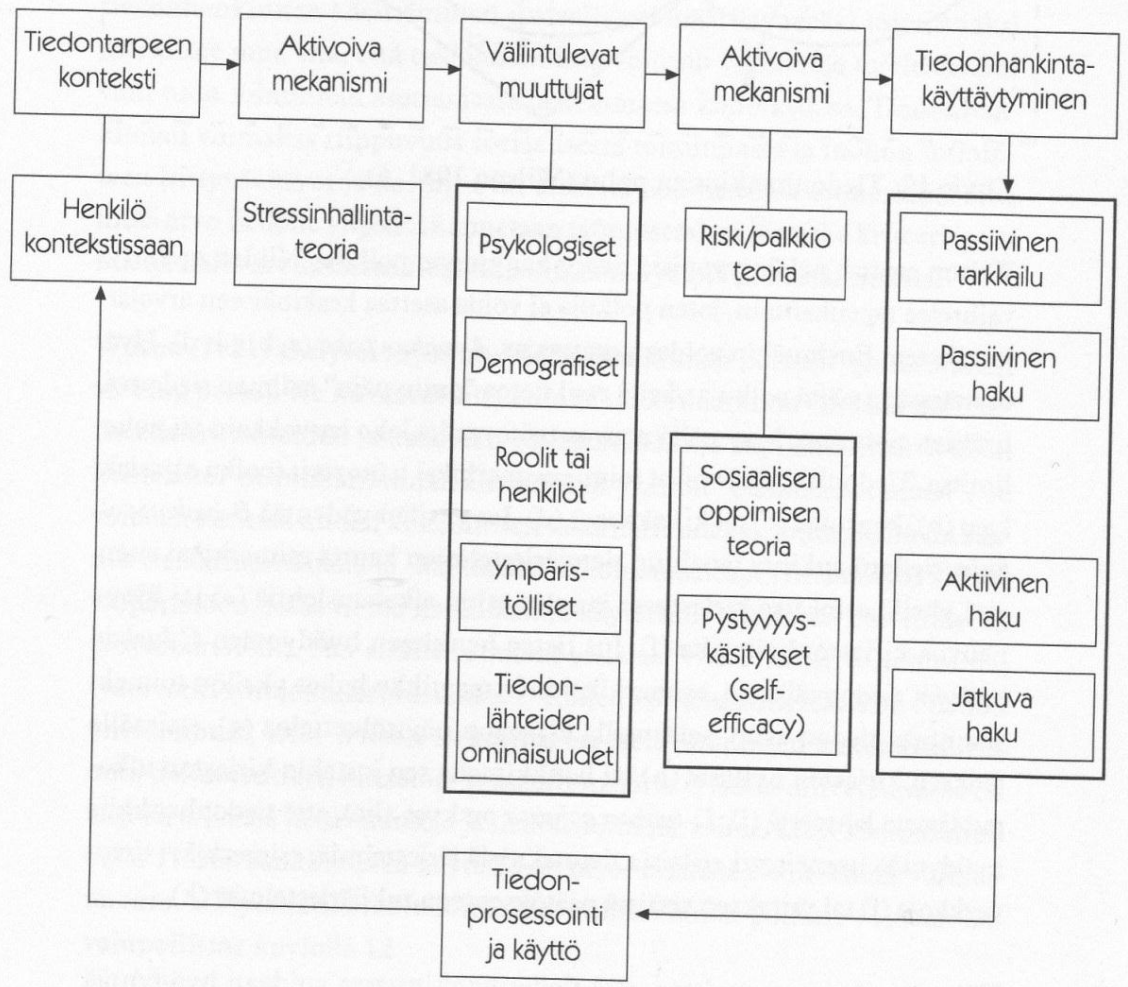


Kuvio 1. Wilsonin vuoden 1981 tiedonhankintamalli (Haasio & Savolainen 2004, 71).

Wilsonin uudistetussa mallissa ei tarkastella prosesseja, jotka ovat tyypillisiä aktiiviselle ja suunnitellulle tiedonhankinnalle, vaan pääpaino on tiedollisessa käyttäytymisessä (information behaviour). Siinä on enemmän osia, mutta esimerkiksi tiedonhankinnan esteet ovat nyt sisällytetty erilaisiin tiedonhankinnan väliin tuleviin muuttujiin. Uutena asiana esiintyy tiedollisen käyttäytymisen käsitäminen syklisenä prosessina. Nyt tarkastelun kohteena on tietystä yhteydessä oleva henkilö, joka tarvitsee tietoa. Wilson hyväksyy käsitteen tiedontarve, eikä

enää korosta sitä, että tiedonhankinnan käynnistävänä tekijänä olisi halu tyydyttää perustarpeet. Tiedontarpeen kokemus ei välttämättä johda tiedonhankintaan, vaan monenlaiset väliin tulevat muuttujat vaikuttavat sen todennäköisyyteen. Psykologiset ja demografiset tekijät, kuten viitseliäisyys, ikä ja koulutustausta vaikuttavat tiedonhankinnan aktiivisuuteen. Lisäksi siihen vaikuttavat tiedonlähteiden ominaisuudet, kuten esimerkiksi lähteen kieli. (Haasio & Savolainen 2004, 74-76.)

Yksilön resurssien puute vastata toimintaympäristön haasteisiin ilmenee stressinä. Sen hallintaan käytettävät menetelmät ovat yksilöllisiä ja ne voidaan jakaa kognitiiviseen eli ongelmanratkaisua painottavaan ja affektiiviseen eli tunnekeskeiseen menetelmään. Ongelmakeskeinen stressinhallinta korostaa ongelmanratkaisua, jolloin pyritään hankkimaan aktiivisesti tietoa aiheesta ja sillä koetaan muuttaa stressaava tilanne itselle edullisemmaksi. Tunnekeskeisessä stressinhallinnassa yritetään sopeutua tai pahimmillaan alistua tilanteeseen. Tässä tapauksessa tiedonhankinnalla ei ole niin suurta merkitystä, koska ongelmia ei pyritä ratkaisemaan tai muuttamaan, vaan keskitytään sopeuttamaan omia asenteita ja käyttäytymismalleja. Kuviossa 2 on esitetty Wilsonin vuoden 1997 paranneltu malli, jossa on näkyvissä uudet tiedonhankintaan vaikuttavat tekijät. (Haasio & Savolainen 2004, 75.)



Kuvio 2. Wilsonin vuoden 1997 paranneltu tiedonhankintamalli (Haasio & Savolainen 2004, 74).

Tiedonhankintaa aktivoivat ja estävät muutkin tekijät. Niin sanotun riski-palkinto-teorian mukaan tiedonhakija punnitsee eri tiedonlähteiden hyödyt ja haitat ja päättää sen mukaan, mitä lähdettä kannattaa tavoitella ja käyttää. Jos tietty lähde on helposti saatavilla ja sen hyödyllisyys kattaa tiedonhankinnasta aiheutuvat ponnistelut, käytetään sitä todennäköisemmin kuin vaikeasti saatavaa lähdettä, josta saatava hyöty ei luultavasti ole merkittävä. On myös tilanteita, joissa tiedonhankinta ei ole hankalaa, mutta lähteestä saatava hyöty on vähäistä tai tiedonhankinta vaatii paljon työtä, mutta tiedonlähdekin on arvokas sisällöltään. Wilson esittelee ”pystyvyyden” (self-efficacy) käsitteen, joka tarkoittaa sitä, kuinka yksilö kokee taitojensa riittävän tiedonhankintaan sen esteistä

huolimatta. Jos hän kokee esimerkiksi viitetietokantojen käyttötaitonsa puutteelliseksi, tiedonhankinnasta luovutaan helposti. (Haasio & Savolainen 2004, 76.)

Lisäksi uudessa mallissa tarkastellaan tiedonhankintakäyttäytymisen passiivista seuranta ja hakua sekä aktiivista, suunnitelmallista tiedonhankintaa. Passiivisessa seurannassa tietoa vastaanotetaan tilanteessa, jossa sitä on tarjolla, kuten uutisia katsellessa. Passiivista hakua on se, että hankitaan tietoa aiheesta A ja saadaan samalla tietoa aiheesta B, joka on muussa tapauksessa mielenkiintoinen. Aktiivisessa haussa pyritään suunnitelmallisesti hakeutumaan eri tiedonlähteille ja käyttämään niitä systemaattisesti, ja jatkuvassa haussa tarkkaillaan toimintaympäristöä koko ajan. Se onkin lähellä orientoivan tiedonhankinnan käsitettä. (Haasio & Savolainen 2004, 76-77.)

3 TUTKIMUSHAASTATELU KUOPION KAUPUNGINKIRJASTOSSA

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten kirjastoissa työskentelevät ammattilaiset hankkivat kaunokirjallisen tietonsa ja taitonsa. Mistä tietoa hankitaan, millaisia tiedonlähteitä käytetään ja miten tällaista ammattitaitoa ylläpidetään? Luvussa kerrotaan kirjastoammattilaisten haastatteluista, jotka tehtiin Kuopion kaupunginkirjastossa.

3.1 Kirjastoammattilainen ja kaunokirjallisuus

Tässä opinnäytetyössä kirjastoammattilaisella tarkoitetaan henkilöä, jolla on jokin kirjastoalan koulutus ja joka työskentelee yleisessä kirjastossa. Rajaus on tehty siitä syystä, että tutkimus keskittyy yleiseen kirjastoon. Tehtävänimekkeenä voi olla esimerkiksi kirjastovirkailija, kirjastonhoitaja tai informaattikko. Kirjastoammattilaisella on kirjastoalan pätevyys, joka voi olla jokin eri opintoasteiden tutkinto, johon sisältyy tietty määrä kirjastoalan opintoja. Esimerkiksi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu korkeakoulutasoiset 60 opintopisteen kirjasto- ja informaatioalan opinnot tai toisena esimerkkinä toisen asteen tieto- ja kirjastopalvelujen ammattitutkinto.

Hosiaisuusluoman (2003, 405) mukaan kaunokirjallisuus on sepitteellistä, kuvitteellista, fiktiivistä ja mielikuvitukseen vetoavaa kirjallisuutta, johon kuuluu epiikan, lyriikan ja draamakirjallisuuden lisäksi muun muassa viihteellinen kirjallisuus. Tässä työssä keskitytään proosaan, joten tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu lyriikka ja draamakirjallisuus eli esimerkiksi runot ja näytelmät. Proosa on kirjallisuutta, joka ei noudata runomittaa tai ole järjestetty säkeisiin tai sidottu säännölliseen rytmikkaan (Hosiaisuusluoma 2003, 742).

Useimmissa yleisissä kirjastoissa kaunokirjallisuus on ainakin osittain jaettu genreihin. Laajasti määritellen genre tarkoittaa ryhmää kirjoja, jotka ovat valittu vähintään yhden yhteisen piirteen perusteella (Hosiaisuusluoma 2003, 271). Kirjas-

tokontekstissa genre liittyy kaunokirjallisuuden hyllyluokitukseen, jolloin niin sanottu genrekirjallisuus jaetaan muutamaaan erilliseen, eniten kysytyyn hyllyyn (Tuomi 2011, 129). Näistä esimerkkeinä jännitys, romantiikka sekä sci-fi ja fantasia. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu myös lapsille ja nuorille tarkoitettu kaunokirjallisuus, koska kaikki haastatellut eivät ole sen kanssa tekemisissä työtehtävissään. Kuopion kaupunginkirjaston pääkirjaston tietopalvelussa käsitellään aikuisten kaunokirjallisuutta koskevia tiedonhaun kysymyksiä ja lasten aineistoon kohdistuvat kyselyt ohjataan lastenosaston tietopalveluun.

Teoksessaan Kirjojen keskellä Tuomi (2011) pohtii, kuinka kaunokirjallisuus sisältyy kirjastoammattilaisen työtehtäviin ja kuinka siitä tietäminen on osa ammatti-identiteettiä. Hänen kirjastoammattilaisille vuonna 2007 tuottaman kyselyn mukaan kirjastossa täytyy tietää kirjoista ja kirjallisuudesta, ja lukemisharrastusta pidetään lähes itsestäänselvytenä. Siinä yhdistyy vapaa-ajan harrastus ja työ, mitä ei pidetä kummallisena asiana tai rasitteena. Klassikot, uutuuskirjat ja kirjallisuuden eri genret tulisi tuntea. Kirjoista ja kirjallisuudesta keskustellaan töissä sekä työtovereiden ja asiakkaiden kanssa. (Tuomi 2011, 20, 41-42, 46.)

Kaunokirjallisuus esiintyy työtehtävissä erityisesti asiakaspalvelussa, jossa lainataan, palautetaan ja kysytään kirjoista. Moni vastaajista oli mukana valitsemassa ja poistamassa kirjallisuutta sekä asiasanoittamassa romaaneja. Kirjastoissa järjestetään kirjavinkkauksia, lukupiirejä ja kirjanäyttelyitä. Asiakkaat luottavat kirjastoammattilaisten kaunokirjallisuuden tuntemukseen, mikä erityisesti käy ilmi monimutkaisista tiedonhaun kysymyksistä, joita asiakkaat esittävät, ja he myös toivovat saavansa kysymänsä aineiston mukaansa samalla käynnillä. Kirjastoammattilaisia pidetään kaunokirjallisuuden asiantuntijoina, joiden osaaminen muodostuu monipuolisesta kirjallisuusharrastuksesta ja suorittamalla aiemmin mainittuja työtehtäviä. (Tuomi 2011, 41-43, 52.)

3.2 Kuopion kaupunginkirjasto

Suomen yhdeksänneksi suurimmassa kaupungissa, Kuopiossa on 97 000 asukasta (Kuopion kaupunki 2012). Tänä vuonna 140 vuotta täyttänyt Kuopion kaupunginkirjasto on yksi Suomen suurimmista yleisistä kirjastoista ja palvelee asiakkaitaan pääkirjaston lisäksi kymmenessä lähikirjastossa sekä kahden kirjastoauton voimin. Vuonna 2011 kirjastokäyntejä oli reilu miljoona, verkkokäyntejä reilu 520 000 ja lainoja vajaa 2 miljoonaa. Vaikka lainaajien, lainojen ja kirjastokäyntien määrät vähenivät viime vuonna, on muu kirjastotoiminta kuitenkin ollut vilkasta, kuten lukupiirit ja kirjavinkkaus. Lukupiirien määrä kasvoi 22 prosenttia ja osallistujien määrä 25 prosenttia. Kirjavinkkausryhmien määrä kasvoi 59 prosenttia ja osallistujien määrä peräti 71 prosenttia. (Kuopion kaupunginkirjasto 2012.) Täten kaunokirjallinen asiantuntemus kirjastossa on edelleen todella tärkeää. On hyvä, että kirjavinkkauksia järjestetään etenkin lapsille, jotka tulevana potentiaalisina aikuisasiakkaina haluavat lukea kaunokirjallisuutta ja mahdollisesti saada vinkkejä lukemiseen.

3.3 Tutkimusmenetelmänä puolistrukturoitu teemahaastattelu

Tutkimusmenetelmänä käytettiin haastattelua, joka muistuttaa puolistrukturoitua teemahaastattelua. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 208) mukaan strukturoidussa eli lomakehaastattelussa käytetään apuna lomaketta, jossa kysymysten järjestys ja muoto on ennalta määrätty. Haastattelua, jossa aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta tarkkoja kysymyksiä tai niiden järjestystä ei ole määritetty, kutsutaan teemahaastatteluksi (Hirsjärvi ym. 2009, 208). Puolistrukturoidussa haastattelussa esimerkiksi kysymysten muoto voi vaihdella, eli jokin näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Tässä haastattelussa kysymysrunko oli valmiina, jolloin kysymykset kysyttiin lähes samassa järjestyksessä, mutta tarpeen mukaan järjestystä saattoi vaihtaa tai kysyä lisäkysymyksiä. Esimerkiksi kun kysyttiin, mistä ja miten hankit tietoa kaunokirjallisuudesta, ja haastateltava vastasi lyhyesti mainiten vain sähköisiä lähteitä, voitiin esittää lisäkysymys, että käyttäkö hän henkilölähteitä.

3.4 Haastattelun toteutus

Haastattelua varten Kuopion kaupunginkirjaston jokaiseen yksikköön lähetettiin sähköpostiviesti, jossa pyydettiin vapaaehtoisia haastateltavia opinnäytetyötä varten. Viestissä korostettiin haastateltavien monipuolista otantaa, eli kannustettiin erityisesti lähikirjastoista ja kirjastoautoista ihmisiä osallistumaan. Haastatteluun suostui kolme työntekijää pääkirjaston tietopalvelusta, joka on pääkirjastossa ensisijainen yksikkö, jossa kysytään kaunokirjallisuudesta ja annetaan lukuvinkkejä. Lähikirjastoista suostui kaksi haastateltavaa kahdesta erikokoisesta kirjastosta. Toinen on yksi suurimmista lähikirjastoista, toinen taas yksi pienimmistä. Kirjastoautosta haastatteluun suostui yksi henkilö. Näin otanta on mahdollisimman monipuolinen, koska haastateltavien työympäristö ja asiakas-kunta ovat erilaisia.

Haastateltavia pyydettiin etukäteen miettimään omia tiedonhankintatapojaan kaunokirjallisuudesta sekä pohtimaan, mitkä tiedot, taidot ja ominaisuudet olisivat kirjastoammattilaisella hyvä olla, jotta pystyy suosittelemaan kaunokirjallisuutta asiakkaille. Haastattelut toteutettiin vuoden 2012 kesä-heinäkuun aikana Kuopion kaupunginkirjaston eri toimipisteissä. Haastattelujen runkona toimi etukäteen laadittu kysymysten lista, jota tarvittaessa laajennettiin haastattelun aikana aiemmin mainitulla tavalla (Liite 1). Keskustelut nauhoitettiin puhelimen sanelimella, litteroitiin jälkikäteen, ja auki kirjoitetusta tekstistä poimittiin haastattelujen tulokset.

4 HAASTATTELUJEN TULOKSET

Haastattelut sujuivat kaiken kaikkiaan hyvin. Osa haastatelluista oli hyvin varmoja puhumaan ja analysoimaan tiedonhankintatapojaan, osaa todennäköisesti haastattelu jännitti, koska vastaukset olivat lyhyempiä kuin muilla. Haastatellut suhtautuivat hyvin haastattelutilanteeseen ja olivat mielissään voidessaan auttaa. Tulosten käsittely etenee pääpiirteittäin haastattelurungon kysymysten mukaisesti. Jotkut aiheet on järjestetty vielä keskenään mahdollisimman ymmärrettävään muotoon. Kunkin aiheen sisällä on ensin kerrottu suosituimmat tai eniten käytetyt asiat, joista edetään vähemmän käytettyihin.

4.1 Haastateltujen taustatiedot

Haastateltujen koulutustausta vaihtelee jonkin verran. Opistotasolla kirjastoalan pätevyyden hankkineet toimivat kirjastovirkailijan työnimekkeellä. Suurin osa oli opiskellut yliopistossa, ja heillä oli pääaineenaan muu kuin informaatiotutkimus, mutta tutkintoon heillä sisältyy kirjastoalan pätevyyteen tarvittavat opinnot. Pääaineena oli usein jokin humanistinen oppiaine. Ylipistotutkinnon suorittaneilla tehtävänimike on kirjastonhoitaja tai informaatikko. Työkokemusta haastatelluilla oli vajaasta 10 vuodesta 25 vuoteen.

Kysyttäessä, kuinka kaunokirjallisuus kuuluu työtehtäviin, haastatellut vastasivat sen kuuluvan asiakaspalveluun, jolloin lainataan ja palautetaan aineistoa, neuvotaan asiakkaita sekä etsitään kirjoja ja suositellaan luettavaa heille. Osa haastatelluista on mukana tekemässä päätöksiä kirjahankinnoista sekä poistamassa aineistoa. Lukupiirin vetäminen, kirjavinkkausten pitäminen aikuisryhmille ja kirjavinkkien kirjoittaminen kirjaston blogiin ja verkkosivuille ovat myös osa joidenkin haastateltujen työnkuvaa.

4.2 Haastateltujen käyttämät tiedonlähteet

Haastatelluilla on käytössään useita erilaisia tiedonlähteitä. Niitä on niin formaaleja kuin informaaleja, painettuja, sähköisiä ja henkilölähteitä. Tärkeimmäksi tiedonlähteeksi nousi haastateltujen oma lukuharrastus. Vaikka on kyse ammatillisesta tiedonhankinnasta, on kirjastoammattilaisten tiedonhankinta kaunokirjallisuudesta luonteeltaan enemmän ei-ammattillista, arkielämän tiedonhankintaa. Tähän vaikuttaa se, että kirjoja ei ole juuri mahdollista lukea työaikana, joten niitä luetaan vapaa-ajalla. Mielenkiintoista oli, että kaikki eivät heti maininneet lukuharrastusta tiedonlähteenä, koska se on heidän mielestään niin itsestään selvää. Monet haastatellut tajusivat asian haastattelun puolen välin jälkeen:

Ja ai niin, siis kaikista tärkein, hyvä ihme, on se, että lukee itse paljon. Siis sehän on, sehän on niin ku kaiken a ja o.

Muina tärkeimpinä tiedonlähteinä mainittiin kustantajien uutuuskirjaluettelot, lehdet, kirjaston oma tietokanta ATB Origo, työtoverit ja asiakkaat, LibraryThing, Kirjasampo sekä oma työkokemus. Kustantajien uutuusluettelot saadaan sekä painettuna että sähköisinä kirjaston omaan tietokantaan. Lehdistä etenkin Savon Sanomat ja Helsingin Sanomat ovat suosittuja tiedonlähteitä. Aikakauslehtien ja niin sanottujen naistenlehtien kirjallisuusjutut ovat myös hyviä lähteitä. Työtovereiden ja asiakkaiden kanssa keskustelua kirjallisuudesta, kirjoista ja kirjailijoista tulee lähes päivittäin. Tärkeänä pidettiin myös omaa työkokemusta ja niin sanottua hiljaista tietoa, jota on itsellä ja työtovereilla. LibraryThing on internetissä toimiva kirjojen luettelointipalvelu, jonne kuka tahansa voi rekisteröidä kirjansa maksutta, saada lukuvinkkejä muilta ja löytää samanhenkisiä lukijoita (LibraryThing 2012). Kirjasampo on kaunokirjallisuuden verkkopalvelu, josta löytää kirjoja, kirjailijoita ja uusia lukukokemuksia, ja se on tarkoitettu erityisesti kaunokirjallisuuden hakua varten, jossa kattavat kuvailutiedot ovat apuna (Kirjastot.fi-toimitus 2012a).

Lisäksi haastateltujen mainitsemina tiedonlähteinä toimivat perhe tai muu lähiympäristö, vaihtuvat harjoittelijat, erilaiset kirjallisuuskoulutukset, kirjailijaillat, kirjojen

kansitekstit, kirjainokset, television kirjailija- ja kirjallisuusohjelmat, eri tahojen top-kirjalistat, Vuoden kirjat -teos, erilaiset kirjallisuuden hakuteokset sekä internetin monet eri sivustot. Lähipiirin kanssa keskustellaan usein kirjoista ja kirjailijoista ja jaetaan lukuvinkkejä. Harjoittelijoiden omaa erityisosaamista pyritään hyödyntämään kirjaston yksiköissä jakamalla heidän osaamistaan työyhteisössä. Haastatelluilla oli tutkintoon kuuluvissa opinnoissa yllättävän vähän kirjallisuuskoulutusta. Kaisa Neimalan pitämiä kirjallisuustilaisuuksia kirjastolla on vuosittain. Muutoin kirjallisuuskoulutusta on todella vähän ja sitä he kaipasivat lisää. Vapaa-ajalla jotkut haastatelluista käyvät kirjailija- ja runoilloissa. Helsingin Sanomissa, Savon Sanomissa ja kirjastojen internetsivuilla julkaistaan top-listoja, jotka koostuvat esimerkiksi kuukauden varatuimmista tai lainatuimmista kirjoista kyseisellä alueella. Hakuteoksia ovat esimerkiksi ”Suomalaisia nykykirjailijoita”- ja ”Ulkomaisia fantasiakirjailijoita”-kirjat.

Internetissä käytettiin kirjaston omaa verkkosivua, kirja- ja kirjallisuusblogeja, verkkolukupiirejä, Kiiltomato-, Kirjavinkit-, Kritiikkiportti-, Kirjastot.fi- ja Kirjasto-kaista-sivustoja, Helsingin Sanomien kirja-arvostelusivustoa, Frank-monihakua, hakukone Googlea sekä Wikipedia-verkkotietosanakirjaa. Kirjaston omalla verkkosivulla hakujärjestelmä ehdottaa haetun teoksen kaltaisia teoksia, jolloin henkilökunnan on helpompi suositella asiakkaalle samankaltaista luettavaa. Internetissä toimivista kirjallisuusblogeista ja verkkolukupiireistä saa vinkkejä erilaisista kirjoista ja tietoa kirjaston omien lukupiirien suunnitteluun. Näistä esimerkkeinä ovat esimerkiksi Hyvinkään kaupunginkirjaston verkkolukupiiri, Jenni Pääskysaaren Sivullinen-kirjablogi ja yksityishenkilöiden pitämät kirjablogit.

Kiiltomato on Lukukeskus - Läscentrum ry:n kustantama kirjallisuuskritiikin verkkolehti, josta löytyy kirja-arvosteluja kotimaisista ja käännettyistä kaunokirjoista sekä kirjallisuutta koskevista tietokirjoista (Lukukeskus 2012). Kirjavinkit on kirja-arvostelusivusto, jossa tietyt sivustolle hakeneet arvostelijat arvioivat kirjoja, joiden joukossa on kotimaista ja ulkomaista kaunokirjallisuutta sekä tietokirjallisuutta (Saari 2012). Kritiikkiportti on internetissä vuosina 2008–2011 toiminut Kulttuurirahaston, Suomen arvostelijain liiton (SARV) ja hankkeessa olevien sanomalehtien yhteistyössä toteuttama kritiikkiportaali, josta löytyy koot-

tuna 29 tunnetuimman sanomalehden taidearvostelut, mukaan lukien kirjallisuusarvostelut (Suomen kulttuurirahasto 2012).

Kirjastot.fi-sivusto on kaikille avoin kirjastopalveluiden kokonaisuus, joka toimii väylänä muun muassa tiedonhakupalveluihin, kirjastoalan ammattipalveluihin sekä kirjallisuuden, musiikin, lasten ja nuorten verkkopalveluihin (Kirjastot.fi-toimitus 2012b). Haastatellut käyttävät Kirjastot.fi-palveluita monipuolisesti. Seuraavat ovat niistä esimerkkejä. Kirjastokaista on kaikille avoin verkkopalvelu, josta löytyy ajankohtaisia kirjastoja, kirjastoalaa, kirjallisuutta ja laajemminkin kulttuuria esitteleviä videoita ja radio-ohjelmia (Kirjastot.fi-toimitus 2012c). Frank-monihaku on internetissä toimiva hakuohjelma, jolla voi etsiä aineistoa lähes kaikista avoimista suomalaisista kirjastoista ja useista kokoelmatietokannoista yhtä aikaa (Kirjastot.fi-toimitus 2012d).

4.3 Tiedonlähteiden käytön useus

Tiedonlähteiden käytön useus vaihtelee päivittäisestä käytöstä satunnaisiin tai kerran vuodessa tapahtuviin tiedonhankintoihin. Päivittäin luonnollisesti käytetään omaa tietämystä ja työkokemusta sekä kirjaston omaa Origo-järjestelmää. Suurin osa haastatelluista lukee kirjoja, sanomalehtiä ja kustantajien luetteloita päivittäin ja keskustelevat kirjoista työtovereiden ja asiakkaiden kanssa. Viikoittain käytössä ovat muut tietokannat, internetin hakujärjestelmät ja kirjallisuussivustot, kuten Kuopion kaupunginkirjaston verkkosivut, Kirjasampo, Google, Frank-monihaku, Wikipedia, Kirjavinkit, Kiiltomato, Kritiikkiportti sekä kirjallisuusblogit ja verkkolukupiirit. LibraryThingiä ja aikakauslehtiä luetaan joitakin kertoja kuussa. Satunnaisesti tietoa kaunokirjallisuudesta saadaan perheen, ystävien ja vaihtuvien harjoittelijoiden kanssa käydyistä keskusteluista. Toki joitakin lähteitä osa haastatelluista käyttää useammin tai harvemmin kuin muut. Tällaisia ovat esimerkiksi kustantajien uutuuskirjaluettelot, sanomalehdet, työtoverit, ystävät ja eri internetsivustot. Noin kerran vuodessa järjestetään Kaisa Neimalan kaunokirjallisuuskoulutus ja kirjallisuusiltoja.

Haastateltujen päivittäin tapahtuva tiedonhankinta on usein luonteeltaan praktista, jolloin etsitään vastaus tiettyyn kysymykseen tai ongelmaan. Tällöin käytetään nopeasti tavoitettavia, tuttuja tiedonlähteitä, kuten omaa tietämystä ja lukuharrastusta sekä työvuorossa olevia kollegoja. Viikoittain tai harvemmin tapahtuva tiedonhankinta on taas luonteeltaan enemmän orientoivaa, jolloin tietoa saadaan lähes huomaamatta. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat eri kirjallisuussivustojen selailu, lehtien luku ja läheisten kanssa käydyt keskustelut.

4.4 Kirjastoammattilaisten tiedot, taidot ja ominaisuudet

Haastatelluilta kysyttiin, mitä tietoja, taitoja ja ominaisuuksia kirjastoammattilaisilla olisi hyvä olla, jotta he pystyvät suosittelemaan kaunokirjallisuutta asiakkaille. Aluksi haastatellut olivat hieman epävarmoja siitä, tarkoitettiinko kysymyksellä heitä itseään vai yleisesti koko ammattikuntaa. He saivat ohjeeksi pohtia asiaa kummasta näkökulmasta tahansa, jotta vastaukset olisivat laajempia. Esille nousi konkreettisia koulutuksen ja lukemalla saatavien taitojen lisäksi myös henkisiä ominaisuuksia, luonteenpiirteitä sekä asenteita.

Kaikki haastatellut sanoivat jollain muotoa kirjallisuustietouden olevan tärkeää. Heidän mielestään täytyy tietää, mitä jotkut kirjailijat kirjoittavat, erilaisista genreistä, uutuuskirjoista, klassikoista ja kirjallisuuden historiasta sekä erityisesti kirjojen sisällöistä. Hyvänä taitona siis pidetään laajaa kirjallisuudentuntemusta, jolloin tiedetään, millaisista aiheista ja teemoista tietyt kirjailijat kirjoittavat ja millä tavalla niitä käsitellään. Usean haastatellun mielestä kirjojen hankintaa ja lainattujen kirjojen seuraamista pidettiin myös tärkeänä ja olevan osa tätä tietoutta. Lisäksi oma lukuharrastus on tässä tukena.

Toiseksi tärkeimmäksi asiaksi nousi esiin niin sanottu hakuhaastattelu. Se tarkoittaa tiedonvälittäjän, eli tässä tapauksessa kirjastoammattilaisen, ja asiakkaan käymää keskustelua asiakkaan tiedontarpeen selvittämiseksi (Alaterä & Halttunen 2002, 138). Kun asiakkaat pyytävät kirjastoammattilaisia suosittelemaan kaunokirjallisuutta, yrittävät he kysellä asiakkailta mahdollisimman paljon tarkentavia kysymyksiä ja selvittää heidän kirjamakuaan. Monesti kysytään, mi-

tä asiakkaat yleensä tykkäävät lukea, mitä he ovat aiemmin lukeneet, millä tuulella he tällä hetkellä ovat tai haluavatko he lukea esimerkiksi romantiikka vai jännitystä. Vinkkejä suositteluun saa myös asiakkaan aiemmin lainaamista ja palauttamista kirjoista. Jo yhden kirjan tai kirjailijan esiin saamista pidettiin suosittelua helpottavana tekijänä.

Haastavaksi koettiin suositella luettavaa täysin tuntemattomalle asiakkaalle tai sellaiselle henkilölle, joka ei ole ikinä tai pitkiin aikoihin lukenut ja haluaa aloittaa lukuharrastuksen. Tällöin yritetään kysellä, mitkä aiheet häntä kiinnostavat tai mistä hän on aiemmin pitänyt. Puolet haastatelluista kertoi, että he käyttävät myös sellaista menetelmää, jossa mennään asiakkaan kanssa kirjahyllylle ja katsotaan yhdessä hyllystä mahdollisesti sopivia kirjoja. Tässä tapauksessa genreluokittelusta on hyötyä. Samanlaisten tai samankaltaisten kirjailijoiden etsintä on myös vaikeaa. Kirjastoammattilainen ei voi olla varma, tarkoittaako kysyjä samaan aikakauteen sijoittuvia, samasta aihepiiristä kertovia, ruotsalaisen kirjailijan kirjoittamia vai kevyen tyylisiä kirjoja. Tärkeänä siis pidettiin asiakkaan varsinaisen halun selvittämistä.

Vuorovaikutustaidot, sosiaalisuus ja kommunikointikyky ovat olennaisia taitoja työssä. Nämä helpottavat asiakkaan ymmärtämistä ja todellisen tiedontarpeen selvittämistä. Jutteleamalla ja kyselemällä halutaan luoda asiakaspalvelutilanteesta rento, ja asiakas toivottavasti rohkaistuu vastaavasti kertomaan ja kysymään etsimästään asiasta. Kirjastoammattilaisen on hyvä olla sosiaalinen, kiinnostunut keskustelemaan asiakkaiden kanssa, mutta myös valmis kertomaan kirjaston kokoelmasta sekä kirjojen sisällöistä. Työkokemus nostettiin myös esille tärkeimpinä tietoina ja taitoina.

Puolet haastatelluista kertoi hyvän muistin helpottavan työtä ja olevan siinä apuna. Oma lukuharrastusta ja mielenkiinnonkohteita sekä ”kaunokirjallista suuntautumista” pidetään merkittävinä. Työntekijät lukevat usein eri kirjallisuuden genrejä, jolloin genreosaaminen on monipuolista, ja asiakas saa asiantuntevaa palvelua kysymästään kirjallisuusaiheesta. Lisäksi kaikenlainen koulutus katsotaan hyväksi. Erityisesti mainittiin kirjallisuusopinnot, mutta myös sosiologisten aineiden sanottiin olevan eduksi töissä, jolloin voi olla helpompi tulla toi-

meen erilaisten ihmisten kanssa ja käsitellä hankalampiakin asiakaspalvelutilanteita.

Muina kirjastoammattilaisten tietoina, taitoina ja ominaisuuksina listattiin hyvä yleissivistys, kyky ilmaista itseään kirjallisesti, oman kokoelman ja aineiston tuntemus, tiedonhaku-, asiakaspalvelu- ja ihmistuntemustaidot, kyky yhdistellä ja hahmottaa kirjallisuutta ja kirjamaailmaa sekä kiireetön ja helposti lähestyttävä olemus, joka kannustaa asiakasta lähestymään työntekijää.

Asiakkaita kuuluisi aina palvella erinomaisesti huonoista päivistä ja suurista asiakasmääristä huolimatta. Olemuksen kuuluisi viestittää asiakkaalle, että kirjastoammattilainen on häntä varten olemassa, kiireetön, asiallinen, ystävällinen ja valmis auttamaan. Kirjojen suosittelussa pitää tietää, kenelle ja minkä ikäiselle voi suositella mitäkin sekä hyödyntää omaa kirjallista tuntemustaan tilanteessa. Asiakkaiden kirjamaun kartoittaminen ja kirjoista keskustelu heidän kanssaan helpottaa suosittelua. Kirjallisia taitoja korostivat kirjavinkkejä laativat haastatellut. Pitäisi osata kirjoittaa kiinnostavasti ja taitavasti. Sujuvan kirjoittamisen katsotaan myös edistävän sujuvaa puhumista. Tiedonhakutaidoissa ja kirjallisuuden hahmottamisessa taas pidettiin tärkeänä kykyä yhdistää tietoja suurempiin kokonaisuuksiin ja tunnistaa erilaisia tiedonlähteitä ja tiedonhaun seuraava askel. Yksittäisinä asioina mainittiin kiinnostus kirjallisuuteen ja aineistonvalintaan, kirjojen sisäistäminen ja prosessointi lukupäiväkirjaa kirjoittamalla sekä palveluiden mainostaminen ja esitleminen asiakkaille.

4.5 Kaunokirjallisen osaamisen ylläpitäminen

Haastatelluilta kysyttiin, mitkä olisivat hyviä käytäntöjä ja tapoja kaunokirjallisen osaamisen ylläpitämiseen. Vahvimpina vaihtoehtoina esille nousivat kirjallisuuden ja aikansa seuraaminen sekä oma lukuharrastus. Kirjallisuutta voi seurata monipuolisesti uutuuskirjoja selailemalla, kustantajien luetteloita lukemalla ja huomioimalla, mitä kirjoja lainataan ja palautetaan. Näin voi esimerkiksi saada tietoonsa, jos joku kirjailija vaihtaa kirjoitustyyliään romanttisista kirjoista dekkareihin, mistä voi olla apua kirjojen suosittelussa dekkarifaneille. Oma lukuhar-

rastus ja kiinnostus kirjoihin auttavat kaunokirjallisen osaamisen ylläpitämisessä ja helpottavat myös kirjojen suosittelua ja hankintaa. Hyvä tapa olisi varata ja lukea uutuuskirjat mahdollisimman ajoissa, jotta kun kirja tulee suosituksi, ovat kirjastoammattilaiset jo lukeneet kyseisen teoksen. Lisäksi kielitaitoaan voi parantaa ja ylläpitää lukemalla vieraskielisiä kaunokirjoja.

Toiseksi suosittumpana keinona on lukea eri tahojen julkaisemia kirja-arvosteluja ja seurata ajankohtais-, kulttuuri- ja kirjallisuusohjelmia televisiosta. Eräs haastatelluista kehotti olemaan kriittinen kirja-arvosteluja kohtaan, koska monet ihmiset pitävät myös huonon arvostelun saaneista kirjoista. Lisäksi siitä on etua töissä, jos tietää, mistä kirjoista ja kirjailijoista puhutaan ja joista asiakkaat kyselevät sekä pystyy vähintäänkin tunnistamaan eri nimiä, vaikkei olisi teosta lukenutkaan. Kaksi haastatelluista huomautti, että usein kun kirjan pohjalta tehdään elokuva, tulevat monet asiakkaat kysymään kyseistä kirjaa.

Kaunokirjallista kouluttautumista pidetään myös tärkeänä, järjestettiin sitä sitten työpaikalla, opiskeltiin itsenäisesti tai osallistuttiin vapaa-ajalla erilaisiin kirjallisuustapahtumiin. Lukupiirin vetäminen ja siihen valmistautuminen auttaa kaunokirjallisen tietämyksen kartuttamisessa. Lisäksi apuna kerrottiin olevan topkirjalistojen, kirjallisuusblogien ja toisten työntekijöiden kirjavinkkaustilaisuuksien seuraaminen sekä työtovereiden vinkit. Hyvänä asiana pidettiin sitä, että työpaikalla on erilaisia ihmisiä, joilla on eroavat kirjamaut, jolloin työpaikan kaunokirjallinen tietämys on monipuolista.

4.6 Tulosten yhteenveto ja pohdinta

Haastatteluista selvisi, että kirjastoammattilaisten kaunokirjallinen tiedonhankinta on luonteeltaan enimmäkseen orientoivaa, ja tiedonlähteet ovat sekä formaaleja että informaaleja. Niissä on painettuja, sähköisiä ja henkilölähteitä. Painettuja lähteitä ovat esimerkiksi kirjat ja sanomalehdet, sähköisiä lähteitä internet-sivustot, ja henkilölähde voi olla työtoveri tai läheinen. Tietoa saa lukemalla kirjoja, lehtien kirjallisuusjuttuja ja kustantajien kirjalueteloita, käyttämällä kirjaston omaa ja muita tietokantoja, keskustelemalla työtovereiden, asiakkaiden ja lä-

heisten kanssa sekä selailemalla eri internetsivuja. Tärkeimpinä tiedonlähteinä pidetään omaa lukuharrastusta, työkokemusta, kustantajien kirjalueteloita, kirjaston omaa tietokantaa sekä lehtiä.

Seuraavaksi haastattelujen tuloksia tarkastellaan Wilsonin tiedonhankinnan mallien mukaisesti. Näitä verrataan myös Tuomen kyselyn tuloksiin. Ympäristön arvot, normit ja erityisesti odotukset näkyvät kirjastoammattilaisten jokapäiväisissä työtehtävissä. Kirjastoammattilaisen odotetaan lukevan paljon ja tuntevan kaunokirjallisuutta laajasti. Hänen roolinsa työssä on olla lukemisen ja tiedon ammattilainen. Odotukset tulevat sekä asiakkailta että työtovereilta. Esimerkiksi jos asiakas kysyy tunnettua klassikkoa ja kirjastoammattilainen etsii tietokannasta kirjailijan nimeä, voi asiakas kummeksua tällaista "tietämättömyyttä". Samat piirteet tulivat esille Tuomen tekemässä kyselyssä.

Kirjastoammattilaisten työtehtävissä kaunokirjallisuus esiintyy päivittäin. Kirjoja lainataan, palautetaan, tehdään kirjahankintoja ja niitä myös poistetaan kokoelmasta. Kirjastossa järjestetään kirjavinkkauksia, lukupiirejä ja kirjanäyttelyitä. Lukuharrastusta arvostetaan, eikä sitä katsota työksi, vaikka lukeminen pääosin sijoittuu vapaa-ajalle. Myös kirjastoammattilaisten välillä on odotuksia toisen ammattilaisuuden ja erityisosaamisen suhteen. Työtoveri voi tietää paljon pohjoismaisista jännityskirjailijoista, joten asiassa käännytään helposti hänen puoleensa. Tätä ammattitaitoa pyritään pitämään yllä odotusten vuoksi, mutta osin se on myös stressinhallintaa. Aiheesta, tässä tapauksessa kaunokirjallisuudesta, halutaan hankkia tietoa, jotta haastavimmatkin tiedonhautilanteet eivät tuntuisi niin vaikeilta ja stressaavilta. Wilsonin mallin mukaan kyseessä on kognitiivinen eli ongelmakeskeinen stressinhallinta, jolloin hankkimalla aiheesta tietoa pyritään vähentämään tietämättömyyttä ja epävarmuutta ja sitä kautta vähentää stressiä.

Tutkimukseen osallistuneiden kirjastoammattilaisten tiedonhankinnassa on nähtävissä Wilsonin mallin mukainen aktiivinen ja passiivinen haku ja seuranta. Aktiivisessa haussa etsitään esimerkiksi, missä järjestyksessä tietyn kirjailijan teokset ovat ilmestyneet. Passiivista hakua on se, kun etsityistä teoksista löytyy kirja, jonka aiheena on pakolaisuus ja toinen asiakas on aiemmin kysynyt tällai-

sia kirjoja. Näin on saatu tietoa aiheesta B, kun on etsitty tietoa aiheesta A, ja toiselle asiakkaalle voidaan myöhemmin kertoa uudesta löydöstä. Kun kirjastoammattilainen katsoo kulttuuriohjelmaa ja hän saa kuulla uutuukskirjasta, on kyseessä passiivinen seuranta. Aktiivista seurantaa on sanomalehtien kirja-arvostelujen lukeminen, kirjablogeien ja kustantajien kirjalueteloiden säännöllinen seuraaminen. Se on lähellä orientoivaa tiedonhankintaa, jota kirjastoammattilaisten tiedonhankinta kokonaisuudessaan enimmäkseen on. Praktista tiedonhankintaa taas esiintyy enemmän päivittäisissä tehtävissä, jolloin etsitään vastausta tiettyyn kysymykseen.

5 LOPUKSI

Työn tarkoituksena oli haastattelujen avulla tutkia kirjastoammattilaisten ammatillista tiedonhankintaa kaunokirjallisuudesta Kuopion kaupunginkirjastossa. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia tiedonlähteitä kirjastoammattilaiset käyttävät, kuinka usein ja mitkä ovat niistä tärkeimpiä sekä sitä, kuinka ne ovat apuna kaunokirjallisen tietämyksen kartuttamisessa ja ylläpitämisessä sekä kaunokirjallisuuden suosittelussa. Haastattelut toteutettiin kesä-heinäkuussa 2012 Kuopion kaupunginkirjaston eri toimipisteissä.

Tärkein tiedonlähde oli oma lukuharrastus ja työkokemus, ja kaunokirjallista tietämystä pidettiin merkittävänä osana ammattitaitoa. Lähteinä käytettiin erilaisia tietokanta-, ihmis- ja internetlähteitä sekä valikoidusti muita painettuja ja sähköisiä lähteitä. Näistä esimerkkeinä kirjaston oma tietokanta, työtoverit ja asiakkaat, internetin erilaiset kirjallisuuspalvelut ja -sivustot sekä kustantajien kirjaluetelot ja lehtien kirja-arvostelut. Näiden lähteiden säännöllistä käyttöä ja erilaisiin kirjoihin tutustumista pidettiin tärkeimpinä keinoina kaunokirjallisen osaamisen ylläpitämiseen.

Otanta oli melko pieni, mutta ammattikorkeakoulun opinnäytetyö ei ole niin laaja, että olisi kannattanut haastatella yli kymmentä henkilöä. Haastateltavia oli useammasta kirjaston toimipisteestä, jotta tulokset olisivat monipuolisempia. Lähikirjastoista olisi voinut olla vielä pari muuta haastateltavaa, erityisesti kauempana kaupungin keskustasta sijaitsevista pienistä kirjastoista, kuten Karttulan, Riistavedeltä tai Vehmersalmelta. Tutkimuksessa tuli esille, että kirjastoammattilaiset ja asiakkaat pitävät kaunokirjallista osaamista tärkeänä osana kirjastotyötä, ja lähteitä on olemassa ja niitä käytetään mahdollisimman monipuolisesti. Oma-aloitteisuus vaikuttaa merkittävästi osaamisen laajuuteen ja ylläpitämiseen. Tutkimuksen tuloksista on hyötyä henkilökunnan osaamistason kartoittamisessa ja siitä muut kirjastoammattilaiset myös voivat saada vinkkejä oman ammattitaidon ylläpitämiseen. Tätä voisi pitää alkuselivityksenä jatkotut-

kimuksen varalle, esimerkiksi niin sanottua osaamiskartoitusta varten. Tulokset olivat samansuuntaisia kuin Pirjo Tuomen tutkimuksissa.

Jatkotutkimuksena voisi ajatella selvitystä siitä, että voisiko tällaista kaunokirjallista tietämystä ja pääomaa mitata millään keinoilla. Vertailua voisi tehdä pienten kuntien ja suurten kaupunkien kirjastojen kesken, että vaihtelevatko tiedonhankintatavat ja tiedonlähteet merkittävästi toisistaan. Mielenkiintoisin tutkimuskohde kuitenkin olisi se, että kuinka tällaista kaunokirjallista tietämystä ja hiljais-tietoa voisi jakaa työyhteisössä ja sitä kautta lisätä koko työyhteisön kaunokirjallista osaamista. Silloin siitä olisi hyötyä kirjastoammattilaisille, mutta myös erityisesti asiakkaille.

LÄHTEET

- Alaterä, A. & Halttunen, K. 2002. Tiedonhaun perusteet - osa lukutaitoa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Belkin, N. J. 1984. Cognitive models and information transfer. *Social Science Information Studies*. Vol. 4, No 2, 111-129.
- Chen, C. & Herson, P. 1982. *Information Seeking - Assessing and Anticipating Information Needs*. New York: Neal-Schuman.
- Festinger, L. 1957. *A Theory of Cognitive Dissonance*. Evanston: Row & Peterson.
- Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi S.; Remes P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hosiaislouma, Y. 2003. Kirjallisuuden sanakirja. Helsinki: WSOY.
- Kirjastot.fi-toimitus 2012a. Info. Viitattu 28.8.2012. www.kirjasampo.fi > Info.
- Kirjastot.fi-toimitus 2012b. Info. Viitattu 28.8.2012. www.kirjastot.fi > Info.
- Kirjastot.fi-toimitus 2012c. Tietoa Kirjastokaistasta. Viitattu 3.9.2012. <http://www.kirjastokaista.fi/> > Opas ja yhteystiedot > Tietoa Kirjastokaistasta.
- Kirjastot.fi-toimitus 2012d. Hae kirjastojen kirjoja ja muuta aineistoa. Viitattu 3.9.2012. <http://monihaku.kirjastot.fi/frank/search/>
- Kuopion kaupunginkirjasto 2012. Kirjastot. Viitattu 18.5.2012. kirjasto.kuopio.fi > Kirjastot.
- Kuopion kaupunginkirjasto 2012. Tilastoja vuoden 2011 toiminnasta. Viitattu 18.5.2012. kirjasto.kuopio.fi > Ajankohtaista > Tilastoja vuoden 2011 toiminnasta.
- Kuopion kaupunki 2012. Kaupunkitietoa. Viitattu 18.5.2012. www.kuopio.fi > Kaupunkitietoa.
- Kuhlthau, C. C. 1993. *Seeking Meaning - A Process Approach to Library and Information Services*. Norwood: Ablex.
- LibraryThing 2012. About LibraryThing. Viitattu 28.8.2012. www.librarything.com > About.
- Lukukeskus 2012. Tekijät. Viitattu 28.8.2012. www.kiiltomato.net > Tekijät.
- Pietilä, V. & Haapasalo, J. 1975. Yleisön käsityksiä tiedotusvälineiden tehtävistä ja käyttötarkoituksista. Teoksessa Littunen, Y. & Sinkko, R. (toim.) *Yhteiskunnallinen tieto ja tiedotustutkimus*. Helsinki: Weilin+Göös, 44-65.
- Saari, M. 2012. Taustaa. Viitattu 28.8.2012. www.kirjavinkit.fi > Taustaa.
- Savolainen, R. 2010. Tiedonhankintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Serola, S. (toim.) *Ote informaatiosta - Johdatus informaatiotutkimukseen ja interaktiiviseen mediaan*. Helsinki: BTJ Finland Oy, 75-115.

Suomen kulttuurirahasto 2012. Kriitikkiportti. Viitattu 29.8.2012. www.srk.fi > Kulttuuritoiminta > Päättäneitä hankkeita > Kriitikkiportti.

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

Haastattelurunko

Taustat

- 1) Osasto tai työpiste, jossa työskentelet
- 2) Tehtävänimekkeesi
- 3) Millä tavalla kaunokirjallisuus liittyy työtehtäviisi?
- 4) Koulutustausta, lähinnä kirjastoalan opinnot
- 5) Kuinka kauan olet työskennellyt kirjastoalalla?

Tiedonhankinta

- 6) Mistä ja miten hankit tietoa kaunokirjallisuudesta?
- 7) Arvioi, kuinka usein käytät edellä mainitsemiasi tiedonlähteitä.
- 8) Minkä tiedonlähteistä ja tavoista koet tärkeimmäksi ja mistä syystä?
- 9) Millaisia tietoja, taitoja ja ominaisuuksia mielestäsi kirjastoammattilaiselta tarvitaan, jotta hän kykenee suosittelemaan kaunokirjallista aineistoa asiakkaille?
- 10) Kerro hyvistä käytännöistä, jotka liittyvät kaunokirjalliseen osaamiseen ja sen ylläpitämiseen.
- 11) Olisiko muuta kerrottavaa tai kommentoitavaa aiheeseen liittyen?