

Sallamaari Paavola

Kutiavatko kalat? ja muita kysymyksiä

Kysy Kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien näkemyksiä verkkotietopalvelutyöstä

Kutiavatko kalat? ja muita kysymyksiä

Kysy Kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien näkemyksiä verkkotietopalvelutyöstä

Sallamaari Paavola
Opinnäytetyö
Kevät 2019
Kirjasto- ja tietopalveluala
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tradenomi, kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Sallamaari Paavola

Opinnäytetyön nimi: Kutiavatko kalat? ja muita kysymyksiä. Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien näkemyksiä verkkotietopalvelutyöstä

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2019

Sivumäärä: sivut + liitteet
(esim. 49 + 1)

Opinnäytetyössä selvitetään Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien kirjastoalan ammattilaisten käytännön kokemuksia, näkemyksiä sekä ajatuksia verkkotietopalvelutyöstä, sekä käsitellään palveluun tulevia kysymyksiä ja niihin vastaamista. Eräs olennainen seikka työssä on se, miten verkkotietopalvelu eroaa tavallisesta tietopalvelutyöstä. Työssä selvitetään myös, millaiseksi vastaajat näkevät palvelun tulevaisuuden.

Haastateltaville esitetyt kysymykset muodostivat kehyksen, jonka osiot pystyi kiteyttämään asiakaspalvelua, tietopalvelua sekä tietopalveluun saapuvia kysymyksiä koskevaksi. Näitä kolmea seikkaa on käytetty työn tietoperustana. Työn alussa on selvitetty palvelun historiaa sekä palvelun toimintaa, jotta lukija ymmärtää paremmin tutkimustuloksissa ilmeneviä seikkoja. Työssä on hyödynnetty Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun toimintakertomuksia sekä historioikeita, mutta keskiössä ovat haastateltavien vastaukset. Tärkeässä osassa ovat tietopalvelutyöhön olennaisesti liittyvät seikat, ja tietopalvelua käytetäänkin yleisesti vertailupohjana, sillä itse verkkotietopalvelutyöstä ei ole tehty kovin kattavasti tutkimusta. Yksi työssä käsitellyistä kysymyksistä on esimerkiksi se, miten palveluun tulevat kysymykset eroavat tavalliseen tietopalveluun verrattuna.

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, ja se toteutettiin puhelin-, sähköposti- sekä ryhmähaastatteluna. Haastateltavia oli yhteensä yhdeksän, joista kahdeksan vastaa palveluun tulleisiin kysymyksiin ja yksi toimii palvelun vastaavana suunnittelijana. Opinnäytetyö on toteutettu vetoketjumenetelmällä, jolloin tietoperusta ja käytäntö esiintyvät työssä vuorotellen. Tämän kaltainen toteutustapa oli paras vaihtoehto työlle, sillä siinä käsitellään verkkotietopalveluun liittyviä seikkoja monelta kantilta.

Tässä laadullisessa tutkimuksessa selvitettiin vastaajien näkemyksiä ja kokemuksia, jotka joiltain osin ovat samankaltaisia, mutta eriävyyksiäkin löytyy. Työssä selvitetään henkilökohtaisiakin kokemuksia, joten suoria johtopäätöksiä ei pysty kaikesta vetämään. Ainoa asia, jonka voi vastaus-ten perusteella määritellä yhtenäiseksi on se, että vastaajat näkevät palvelun tarpeelliseksi myös tulevaisuudessa, sekä se, että kaikki kysymykset nähdään yhtä tärkeiksi, ja asiakasta halutaan palvelulla mahdollisimman hyvin.

Asiasanat: Tietopalvelu, asiakaspalvelu, verkkotietopalvelu, Kysy kirjastonhoitajalta, tiedonhaku

ABSTRACT

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

Author: Sallamaari Paavola

Title of thesis: Do fish tickle? and other questions. Views on online information service work from the answerers of Ask a Librarian service

Supervisor: Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2019 Number of pages: 49+1

The purpose of this thesis is to explore what kinds of experiences, views and thoughts do the librarians, who answer the questions submitted to Ask a Librarian service, have about online library information service. Also, another purpose is to find out how the answerers view the questions and what it is like to answer them. In addition, this thesis aims to investigate how the online information service differs from normal information service. How the answerers see the future of the Ask a Librarian service is also studied in this thesis.

The questions that were given to the interviewees formed a frame which was divided into the categories of customer service, information service and questions submitted into the service. These three topics are used as the theoretical background of this work. The history of the Ask a Librarian -service and its operation are described in the beginning of the thesis so that the reader understands the results of this thesis better. The service's annual reports and history reports are utilized in the thesis, but the main focus is in the interviews. Information service is an important concept in this work, and it is used as a basis of comparison to online information service, because a comprehensive study about online information service has not been carried out. For example, one of the main questions that this thesis deals with is how the questions differ between the Ask a Librarian service and normal information service.

This thesis uses a qualitative research method, which was achieved by a phone, e-mail and a group interview. There were nine interviewees, eight of which answer the questions sent to the service, and one works as a designer of the service. The thesis is carried out with a zipper method, so the theoretical background and the practice appear alternately. This was the best way to accomplish the work, because the online information service is discussed from many points of views.

The views and experiences of the respondents that were studied in this thesis were somewhat similar, but there were also differences. Even personal experiences were examined, so therefore clear conclusions cannot be drawn from this research). The only commonalities in the responses were that the interviewees see the Ask a Librarian service as important also in the future, all the questions submitted into the service are seen as equally important, and that the interviewees wish to serve the customers as well as possible.

Keywords: Information service, customer service, online information service, Ask a Librarian, information search

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS.....	7
	2.1 Tutkimusmenetelmät	7
	2.2 Tutkimuksen toteutus	8
3	KYSY KIRJASTONHOITAJALTA -PALVELU	10
	3.1 Palvelun historiaa	10
	3.2 Kuinka palvelu toimii?.....	16
	3.3 Vastaavat palvelut meillä ja maailmalla	17
4	ASIAKASPALVELU	19
	4.1 Kirjaston asiakkuus ja asiakaspalvelu	19
	4.2 Millaisia tietoja ja taitoja työssä tarvitsee?	21
	4.3 Millaista on hyvä asiakaspalvelu verkkotietopalvelussa	23
5	TIETOPALVELU	27
	5.1 Tietopalvelu kirjastossa	27
	5.2 Verkkotietopalvelun piirteet Kysy kirjastonhoitajalta-palvelussa	28
	5.3 Kuinka tietoa etsitään	31
6	KYSYMYKSIÄ LAIDASTA LAITTAAN	36
	6.1 Kysymysten luonne verkkotietopalvelussa	36
	6.2 Palautetta ja mieleen painuneita kysymyksiä	40
7	PALVELUN TULEVAISUUS	43
8	POHDINTA	45
	LÄHTEET	47
	LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Tiedonhaku on helpompaa kuin koskaan aikaisemmin. Kännykän muodossa mukana kulkee niin tietosanakirja kuin sanakirjakin, ja muutaman näpäytyksen päässä aukeavat mitä erilaisemmat Internet-sivut aiheesta kuin aiheesta. Samaan aikaan informaatiotulva aiheuttaa sen, että kaikki tieto ei välttämättä olekaan juuri haluttua, tai edes oikeaa. Madaltunut julkaisukynnys jättää tiedon luotettavuuden arvioinnin käyttäjän vastuulle.

Vaikka tekniikka ja sen myötä tiedonhaku ovat helpottuneet, on tiedonhaun ammattilaisille edelleen tarvetta. Sen osoittaa 20 vuotta toiminut Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu, joka vastaa edelleen tuhansiin kysymyksiin vuodessa. Aihe opinnäytetyölleni muotoutui, kun selasin palvelun Internet-sivuja. Mitä erilaisemmat kysymykset kuten ”Kutiavatko kalat?”, ”Mistä berliininmunkki on saanut nimensä?” ja ”Tarttuuko haukottelu?” herättivät mielenkiintoni, ja jäin pohtimaan, miten vastaajat lähevät kysymyksiä purkamaan, mitä he niistä ajattelevat ja miten asiakkaille vastataan.

Halusin selvittää, millaiseksi kirjastoalan ammattilaiset kokevat palveluun vastaamisen, ja miten se eroaa tavallisesta tietopalvelutyöskentelystä esimerkiksi asiakaspalvelun näkökulmasta. Halusin myös kuulla, millaisia ovat erikoisimmat kysymykset, joihin he ovat vastanneet, millaiset tiedot ja taidot ovat työssä hyödyllisiä sekä millaiset kokemukset ovat työssä palkitsevimpiä.

Palvelusta on tehty opinnäytetöitä, mutta niissä on tarkasteltu esimerkiksi johonkin tiettyyn kirjallisuudenlajiin liittyviä kysymyksiä. Palvelun sisällä on tehty vuonna 2018 kysely vastaajille, jossa selvitettiin osittain samoja asioita kuin opinnäytetyössäni, mutta siinä haluttiin nimenomaan selvittää käyttäjäkokemuksia palvelun kehittämisen kannalta ja tutkimus oli toteutettu tilastollisella menetelmällä. Itse tiesin alusta saakka, että haluan tehdä opinnäytetyön laadullisesta näkökulmasta, sillä minua kiinnostivat ihmiset työn takana. Juhlavuoden lähestyessä ajattelin, että tämänkaltainen lähestymistapa palveluun olisi sopiva ja erilainen kuin aiemmat tutkimukset aiheeseen liittyen.

Toivon, että työni voi antaa uusia huomioita palvelusta, mutta myös vastaajien tekemästä työstä palvelun parissa. Opinnäytetyön avulla saa myös säilytettyä palveluun ja haastateltavien vastausten perusteella tärkeää tietoa työnkuvasta.

2 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TOTEUTUS

Tutkimuksen tarkoitus oli pääasiassa selvittää Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien kirjastoammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä verkkotietopalvelutyöstä. Lisäksi tarkoitus oli selvittää, millä tavalla verkkotietopalvelu eroaa tavallisesta tietopalvelutyöstä. Tarkoitus oli myös selvittää vastaajien kokemuksia esimerkiksi mieleen painuneimmista kysymyksistä ja siitä, millaisia ajatuksia kysymykset herättävät.

2.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössäni halusin selvittää Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien kirjastoalan ammattilaisten kokemuksia, näkemyksiä ja ajatuksia verkkotietopalvelutyöstä. Esimerkiksi sähköpostitse lähetettävä lomake valmiine vastausvaihtoehtoineen ei antaisi tähän tarkoitukseen oikeanlaisia vastauksia. Lisäksi jatkokysymysten esittäminen olisi näin poissuljettu. Tarkoituksena oli myös kartoittaa vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia palveluun vastaamisesta ja palveluun tulleista kysymyksistä.

Kummala-Mustonen ja Laitinen viittaavat Kalelan tekstiin, jonka mukaan työntekijöiden ajattelumalleja ja käsityksiä tutkittaessa tulee käyttää menetelmiä, jotka mahdollistavat työntekijöiden omien näkökulmien esiin tulemisen. Laadullinen tieto antaa tilaa työntekijöiden näkemyksille sekä painotuksille. Työntekijä on paras asiantuntija, kun tutkitaan työtä. (1989, 25.) Toteutin työn siis kvalitatiivisena tutkimuksena.

Haastattelijan tehtävänä on välittää kuvaa haastateltavan ajatuksista, kokemuksista, käsityksistä sekä tunteista (Hirsjärvi & Hurme 2001, 41). Tutkimushaastattelun lajeja ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja strukturoimaton haastattelu (Sama, 44). Opinnäytetyössäni käytetty teemahaastattelu eli puolistrukturoitu haastattelu kohdennetaan yleensä tiettyihin teemoihin. Hirsjärvi ja Hurme viittaavat Eskolan ja Suorannan tekstiin, jossa todetaan, että tämän kaltaisessa haastattelutyylissä kysymykset ovat kaikille samat, mutta haastateltavat voivat vastata omin sanoin (2001, 47.) Teemahaastattelussa ei ole niin tarkkaa kysymysten muotoa ja järjestystä kuten strukturoidussa lomakehaastattelussa, mutta se ei ole myöskään niin täysin vapaa kuin syvähaastattelu.

Ihmisten omat tulkinnat ja heidän antamansa merkitykset asioille ovat keskeisiä teemahaastattelussa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.)

Tutkimuksessa käytetyt menetelmät olivat ryhmähaastattelu sekä puhelin- ja sähköpostihaastattelu. Ryhmähaastattelussa osallistujat tekevät huomioita ja tuottavat monipuolista tietoa tutkimuksen aiheesta. Ryhmähaastattelu on hyvä tapa tutkia pienoiskulttuurien merkitysrakenteita tai saada tietoa haastateltavien sosiaalisesta ympäristöstä. Ennen kaikkea ryhmähaastattelun avulla saa nopeasti tietoa monelta vastaajalta samanaikaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 61, 63.)

Puhelinhaastattelu on tyyliltään samanlainen kuin kasvokkain tapahtuva haastattelu, ainoastaan henkilöä ja tämän ilmeitä tai eleitä ei näe. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan jotkut kirjoittajat pitävät puhelinhaastattelua nimenomaan hyvänä vaihtoehtona puolistrukturoiduissa haastatteluissa, sillä kiireisten ja kaukana asuvien henkilöiden tavoittaminen on tällä tavoin mahdollista. Puhelinhaastattelun haasteita on esimerkiksi se, että onko haastateltava ymmärtänyt kysymyksen. Hiljaisen hetken tullessa ei saada informaatiota siitä, onko haastateltava vielä mukana keskustelussa. (2001, 64–65.)

Sähköpostihaastattelu sulkee pois äänenpainotukset ja lisäkysymysten esittämisen mahdollisuuden, mutta samalla se tuo vastaajalle mahdollisuuden vastauksen jäsentämiseen. Lisäksi sähköpostihaastattelu on joustava, sillä se antaa haastateltavalle aikaa vastata hänen oman aikataulunsa mukaan.

2.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen toteutusmenetelmät olivat ryhmähaastattelu ja puhelin- sekä sähköpostihaastattelu. Halusin saada haastateltavakseni kirjastoalan ammattilaisia ympäri Suomea, mutta pitkistä etäisyyksistä johtuen en voinut millään haastatella kaikkia kasvokkain. Lähetin kaikille haastateltaville kysymykset etukäteen luettavaksi, jotta he pystyvät valmistautumaan haastatteluun. Tiedustelin etukäteen kauempana asuvilta, haluaisivatko he vastata kysymyksiin puhelimitse vai sähköpostilla. Puhelinhaastatteluja varten lätasin sovelluksen, joka mahdollisti puhelujen tallentamisen.

Suurena apuna opinnäytetyössäni on ollut palvelun vastaava suunnittelija Nina Granlund, joka auttoi minua saamaan haastateltavia ja vastasi palvelun toimintaan liittyviin kysymyksiin. Granlund on aloittanut työskentelyn Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa vuonna 1999. Hän työskenteli tuolloin Helsingin kaupunginkirjastossa kirjastonhoitajana ja erikoiskirjastonhoitajana useammassa toimipisteessä ja hänen työhönsä kuului kysymyksiin vastaaminen. Seuraavana vuonna hän aloitti Kirjastot.fi:ssä suunnittelijana. Työhön kuuluivat Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun ja Linkkikirjaston vetäminen. Linkkikirjasto tunnetaan nyt nimellä Makupalat.fi. Granlundin työnkuva on laaja, siihen kuuluu esimerkiksi palvelun kehittäminen, sisällöllinen ja tekninen uudistaminen, ajanmukaistaminen sekä uudistusten testaaminen ja niiden käyttöönottoaminen sekä seuranta. Lisäksi hän vastaa toiminnan organisoinnista ja johtamisesta, työrutiinien ja vastaajayhteisön luomisesta, sekä jälkimmäisen työskentelyn ohjaamisesta ja seurannasta.

Helsingistä, Pasilan kirjastosta, sain haastateltavakseni Tuula Valkeapään, jota haastattelin puhelimitse. Valkeapää on aloittanut palvelun parissa vastaajana noin vuonna 1999, ja on myöhemmin ryhtynyt valtakunnalliseksi toimittajaksi. Hän huolehtii esimerkiksi siitä, että kysymyksiin vastataan. Kuopiosta sain vastaukset sähköpostitse Pirkko Korhoselta, joka on vastannut palveluun myös sen alkumetreiltä lähtien. Korhosen kanssa sovimme, että vastaukset saatuani olisimme vielä puhelimitse yhteydessä ja kävisimme vastauksia läpi lisäkysymysten varalta.

Oulusta minulla oli aluksi kaksi haastateltavaa, Pirkko Cajanus, joka on toiminut palveluun vastaajana noin 15 vuotta, sekä Arja Oravainen, joka on vastannut palvelun alusta saakka. Haastateltavien lukumäärä nousi Oulussa kuitenkin neljään, kun mukaan tulivat Juha Sutela sekä Anne Vesala. Sutelalla vastausvuosia on kertynyt noin 10, ja Vesalalla pari vuotta. Rovaniemeltä sain haastateltavakseni Seija Ålanderin ja Helena Kokon, jotka ovat alusta saakka toimineet vastaajina. Aikaa haastatteluille varattiin puolesta tunnista tuntiin, ja ne nauhoitettiin.

3 KYSY KIRJASTONHOITAJALTA -PALVELU

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on valtakunnallinen maksuton verkkotietopalvelu, joka on aloittanut toimintansa vuonna 1999, eli tähän mennessä se on toiminut tasan 20 vuoden ajan. Palvelussa on tällä hetkellä mukana vastaamassa 70 kirjastoa, joista 19 on erikoiskirjastoja, korkeakoulukirjastoja tai erikoistietopalveluryhmiä (Granlund 2019b, 11). Asiakkaat voivat lähettää palveluun kysymyksiä sähköisellä lomakkeella palvelun nettisivujen kautta, ja vastaus toimitetaan kolmen arkipäivän kuluessa kysyjän sähköpostiin. Kysymykset ja vastaukset julkaistaan myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistossa, ja vastauksia löytyy jo yli 40 000 aiheesta.

Kunnankirjastoista mukana ovat tällä hetkellä vastaamassa: Aura, Espoo, Haapajärvi, Haapavesi, Heinola, Helsinki, Hämeenlinna, Joensuu, Jyväskylä, Kajaani, Kangasala, Karkkila, Kauniainen, Kemi, Kemiönsaari, Kirkkonummi, Kokkola, Kotka, Kouvola, Kuopio, Kuusamo, Lahti, Lappeenranta, Lohja, Loviisa, Mikkeli, Muhos, Nokia, Nurmijärvi, Oulu, Parainen, Pietarsaari, Pori, Porvoo, Punkaharju, Pyhäjoki, Pöytyä, Raahe, Raasepori, Rauma, Riihimäki, Ruovesi, Seinäjoki, Taivalkoski, Tampere, Turku, Uusikaupunki, Vaasa, Vantaa, Varkaus ja Ylöjärvi.

Erikoiskirjastoista vastausrinkiin kuuluvat: Brages pressarkiv, Celia - Näkövammaisten kirjasto, Deutsche Bibliothek, Eduskunnan kirjasto, Ekirjasto, Geologian tutkimuskeskuksen kirjasto, Kansallisen audiovisuaalisen instituutin kirjasto, Keskuspuiston ammattiopisto, Kuntaliiton kirjasto, Kuurojen liiton kirjasto, Lapponica-tietopalvelu, Lastensuojelun Keskusliiton kirjasto, Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto, Musiikki, Nordicom (media- ja viestintätutkimus), Nuorisotiedon kirjasto, Näkövammaisten liiton tietopalvelu, Siirtolaisuusinstituutin kirjasto, Suomen Pankin kirjasto, Tekijänoikeus, Tilastokirjasto ja Yle Arkisto.

3.1 Palvelun historiaa

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu sai alkunsa kokeiluna Helsingin kaupunginkirjastossa vuonna 1998. Kaksi vuotta aiemmin Suomen yleiset kirjastot olivat luoneet yhteisen kotisivun, jossa oli kirjastojen yhteystiedot sekä linkkejä tiedonhaun avuksi. Tietopalvelu nähtiin merkittävänä osana kirjaston palvelua, ja tuntui luonnolliselta siirtää se myös verkkoon.

Kirjastojen palveluja ei sinänsä niin aikaisessa vaiheessa kukaan kysellyt netissä, mutta ne löydettiin ja niitä käytettiin sitä mukaa aina enemmän mitä enemmän ihmiset siirtyivät nettiin. Tiedonhaku oli nimenomaan kirjastojen leipälaji tuolloin, joten kysy -palvelun tarjoaminen on luontevaa. Mallia katsottiin myös maailmalta, jossa oli Ask a Librarian -palveluja jo olemassa. (Granlund, sähköpostiviesti 30.1.2019.)

Aluksi palvelu toimi niin, että asiakas lähetti kysymyksen kaupunginkirjaston sähköpostiin, ja työntekijät myös vastasivat sitä kautta. Pian huomattiin, että jotkin kysymyksistä toistuivat, joten päätettiin että kirjoitetut vastaukset säilytetään, jotta niitä voitaisiin käyttää hyväksi uudelleen. Suunniteltiin tietokantapohjainen sovellus kysymiseen ja vastaamiseen. Lopulta päädyttiin kysymyslomakkeeseen, joka laitettiin Syke-sivulle, ja asiakas pystyi nyt lähettämään kysymyksensä sähköisellä lomakkeella. (Granlund 2019b, 1.)

Nettiin siirryttiin läpinäkyvästi jo 1999. Kysymys lähetettiin jo tuolloin lomakkeella, vastaus laadittiin yhteisessä ylläpidossa ja kysymys vastauksineen julkaistiin julkisessa arkistossa asiasanoituksen kera. (Granlund, sähköpostiviesti 30.1.2019.)

Palvelun nimi oli pitkän pohdinnan tulos. Nimen avulla haluttiin luoda brändi, joka ohjaisi kysymysten sisältöä ja samalla toisi esiin kirjastojen osaamista. Alusta alkaen palvelu rakennettiin kysyntää ja vastaajayhteisön tarpeita vastaavaksi. Palvelun periaatteita, vastaamistapoja, vastaussovellusta sekä itse vastaamiseen liittyvää yhteistyötä kehitettiin vastaajakirjastojen kesken. Palvelun alusta saakka nähtiin, että yleisten kirjastojen yleisosaaminen ja erikoiskirjastojen erikoisosaaminen yhdistyvät yhteisessä palvelussa, ja että samalla se ylittää alueelliset palvelurajat. (Grandlund & Sar-mela 2006, 20.)

Jo alkuvaiheessa Kysy kirjastonhoitajalta tähtäsi valtakunnalliseksi palveluksi niin vastaaja- kuin kysyjäkunnaltaan. Rovaniemi oli ensimmäinen mukaan lähtenyt kirjasto, ja kokeiluvaiheen jälkeen mukaan liittyivät Tampere, Aura sekä Oulu. Kirjastoja liittyi mukaan vastaajiksi nopeassa tahdissa: vuonna 1999 vastaajakirjastoja oli 15, ja tällä hetkellä niitä on jo 70 kappaletta. Vastaajaverkostoon kuuluu 200-300 henkeä. Suomi on alueellisesti katettu hyvin, ainoastaan Ahvenanmaa puuttuu tällä hetkellä vastaajista, vaikka sekin on ollut vaihtelevasti mukana palvelussa. (Granlund 2019a,1-2.)

Jo vuonna 2001 mukaan tuli ensimmäinen erikoiskirjasto Eduskunnan kirjasto, melkein saman tien sen jälkeen Tilastokirjasto. Ensimmäisinä toimintavuosina tehtiin maakuntakierroksia, joissa valtakunnallisia verkkopalveluja esiteltiin ja niiden käyttöä opastettiin. Näiden kiertueiden jälkeen vastaajakirjastojenkin määrä kasvoi nopeasti. (Granlund, sähköpostiviesti 30.1.2019.)

Alla olevasta kaaviosta (kaavio 1) näkee selvän nousun vastaajakirjastojen määrässä. Kaavioon ei ole eritelty eri kirjastotyyppisiä, vaan siihen on laskettu yhteen kaikki kirjastot ja erikoisvastaajaryhmitt. Kaavioon ei ole myöskään listattu kaikkia vuosia, sillä kaikilta vuosilta lukumääriä ei ollut saatavilla. Kirjastojen määrä on kuitenkin valikoitu suhteellisen tasaisesti eri vuosilta, ja kaaviosta huomaa selvästi, kuinka vastaajakirjastojen määrä on pääasiassa noussut tai pysynyt samana. Vuoden 2018 tultaessa määrä on kokenut pienen notkahduksen, mutta koko palvelun olemassaolon ajan vastaajia on tullut lisää, ja samalla niitä on myös vähentynyt. Syitä palvelusta pois jättäytymiselle ovat esimerkiksi kuntaliitokset, resurssipula tai se, että kirjastojen toiminta on kokonaan lakautettu.



Kaavio 1.

Syke -sivu muutettiin portaaliksi vuonna 2000 ja Kirjastot.fi -sivusto julkaistiin ensi kerran. Kirjastot.fi toimi kolmella kielellä ja myös Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun lisättiin ruotsin- ja englanninkielinen käyttö. Palvelua annetaan ruotsin ja englannin kielillä kaikissa kirjastoissa. (Granlund 2019b, 3.) Aluksi palvelu toimi niin, että vastaaja poimi listasta minkä tahansa kysymyksen vastattavakseen. Pian kuitenkin huomattiin, että kysyjät halusivat usein tietää lähialueensa kirjastojen kirjoista ja palveluista. Kysymyslomakkeeseen lisättiin valikko, josta kysyjä sai valita itselleen lähimmän kirjaston. Se näkyi ylläpidon kysymyslistassa ja asiakkaan valitsema kirjasto vastasi kysymykseen. Vuonna 2003 vastaajakirjastovalikko korvattiin asuinkunnan valinnalla. Silloin vastaajakirjastot edelleen vastasivat oman alueensa kysymyksiin ja kaikki vastaajat muilta alueilta tullessaan kysymyksiin. Tässä yhteydessä erikoiskirjastojen vastaaminen väheni, joten asuinkunnan lisäksi lisättiin vapaaehtoinen vastaajakirjaston valinta vuonna 2004. Viime uudistuksessa vuonna 2017 tämä

vastaajakirjastoavalinta vaihdettiin erikoisaiheen valinnaksi. Lomakkeen ulkonäöstä kerrotaan lisää kuvalla havainnollistaen kappaleessa 3.2.

Kysy kirjastonhoitajalta on alusta saakka ollut palvelu, jossa on pyritty kokeilemaan tekniikkaa ja kehittymään ajan mukana. Kehittämistyötä tehdään yhdessä vastaajien kanssa. Vastaajakirjastoista ehdotetaan uudistuksia ja niissä testataan uusia toimintoja. Monia suunnitelmia hiotaan yhdessä ja keskustelujen tuloksena osa ideoista on jätetty sikseen. Esimerkiksi vuonna 2002 suunniteltiin tekstiviestillä kysymistä, mutta sitä ei koskaan toteutettu. Toinen esimerkki on palveluun kehitetty sovellus digi-tv:tä varten, mutta koska televisiotekniikka ei kehittynyt interaktiiviseksi kuten luultiin, ei digi-tv:tä koskaan saatu toimintaan. (Granlund 2019b, 5.)

Julkisesti näkyvissä olevaan palveluun haluttiin varhain siirtää myös yhteistä tekemistä. Ensimmäinen tapa kerätä palautetta vastauksista tapahtui vuonna 2006, jolloin vastauksiin lisättiin palautelomakkeen linkki. Palautteen kautta lukijat pystyivät lähettämään toimitukselle viestejä epäselviin vastauksiin liittyen. Seuraavana vuonna kommentointi rakennettiin joka vastauksen oheen niin, että kommentit näkyivät julkisesti ja ne kerääntyivät myös ylläpitoon siten, että niiden pohjalta pystyttiin toimituksessa reagoimaan. Edelleenkin kommentointi toteutetaan näin. Vastauksia voi myös ”peukuttaa”, toiminto on ollut käytössä vuodesta 2008. (Granlund 2019b, 7.)

Alkuvaiheessa suunniteltiin chat-palvelun lisäämistä, ja konseptia luonnosteltiin jo vuonna 2004, vaikka kokeilu pääsi vauhtiin vasta kuusi vuotta myöhemmin. Järjestettiin valtakunnallinen chat, johon osallistui kirjastoja eri puolilta maata, samaan aikaan omasta chat-palvelusta kiinnostuneille kirjastoille tarjottiin tekniikkaa käyttöön. Chat-kokeilu lopetettiin vuoden 2013 lopussa, sillä todettiin että päivystyksen järjestäminen vei valtakunnallisesti todella paljon aikaa. (Granlund 2019b, 5–6.)

Chat-palvelun luomisen aikaan kaavailtiin ja rakennettiin myös semanttista vastaajaa, joka saatiin tuotantoon vuonna 2008. Lopullisessa versiossa asiakas sai valita, halusiko kokeilla automaattista vastaajaa, vai lähettää kysymyksen suoraan vastattavaksi. Semanttinen vastaaja helpotti työtä löytämällä selkeisiin kysymyksiin vastauksia, jos niihin oli vastattu ennenkin. Se lisäsi palvelun käyttöä noin puolella. Semantiikkaa hyödynnettiin myös ylläpidon puolella vastaamislomakkeessa, se antoi esimerkiksi asiasanat jo kysymyksessä. Semanttinen vastaaja toimi pitkään, vaikka sitä ei pystytty uusimaan eikä sitä myöskään päivitetty. Vuonna 2015 se lopulta rikkoutui eikä vastaavaa saatu tilalle. (Granlund 2019b, 6–7.)

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on ollut vuodesta 2010 Facebookissa, siellä nostetaan esiin kysymyksiä, vastauksia, kysymysvalikoimia ja tiedonlähteitä. Uusimmat vastaukset on laitettu Twitteriin Kirjastot.fi-tilille vuodesta 2009, mutta sittemmin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun omaan Twitteriin vuodesta 2013 eteenpäin. Uusien kysymysten lisäksi Twitterissä nostetaan esiin kirjallisuuteen sekä tiedonhakuun liittyviä ajankohtaisia asioita. (Granlund 2019b, 8.)

Muuten ylläpidossa on kehitetty ominaisuuksia, jotka helpottavat vastaamista, ja lisäävät tietoturva, esimerkiksi samanaikaisesti semanttisen vastaajan kanssa kehitettiin ylläpitoa siten, että tiedonhaun pystyi tekemään vastauslomakkeessa. Lomakkeessa oleva hakutoiminto etsi vastauksia semanttisesti löydettyillä käsitteillä. Vuonna 2008 palveluun tuotettiin henkilökohtaiset vastaajatunnukset. Tuohon saakka kirjastoilla oli yhteiset tunnukset, joita saattoi käyttää koko kirjaston väki. (Granlund 2019b, 7.)

Aikojen saatossa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on näkynyt osallistuvien kirjastojen sivuilla vaihtelevasti, mutta muuallakin se on ollut esillä. Esimerkiksi vuosina 2013-2015 teksti-tv:ssä oli kirjastonhoitajan kysymyspalsta, jossa oli kiinnostava kysymys vastauksineen. Vuosina 2013-2014 Turun paikallisradiossa esitettiin ohjelmaa Kysy kirjastonhoitajalta. (Sama, 8.)

Paljon on siis tapahtunut niin toiminnan järjestämisessä kuin tekniikassakin. Lisää tietoa palvelussa tapahtuneista muutoksista voi löytää toimintakertomuksista tai historiikeista, jotka löytyvät Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun nettisivuilta. Näkyvimmat muutokset liittyvät ulkoasuun. Palvelu on käyttänyt erilaisia symboleja ja sivujen ulkoasu on muuttunut moneen kertaan. Nykyinen logo (kuva 1) on ollut käytössä vuodesta 2010 lähtien. Kuvassa näkyy myös ruotsin-, -saamen- ja englanninkielinen logo. (Granlund 2019b, 9.)



Kuva 1, Palvelun logo.

Vuonna 2017 palvelun tekniikka ja ulkoasu uudistuivat. Palvelu siirrettiin samalle alustalle kuin Kirjastot.fi-portaali. Palvelun etusivulle (kuva 2) nostettiin kuvitettu kysymys, osio satunnaiselle kysymykselle sekä kokoelmalle. Luotiin kysymyskokoelmat, mahdollistettiin vastausten katselu kirjoittain, vastaajakirjasto laitettiin näkyviin vastaukseen ja samankaltaiset sekä uusimmat vastaukset nostettiin esiin yhden vastauksen katselusivulle. Viime vuonna sivulle myönnettiin myös Saatavuus-huomioleima. (Granlund 2019b, 11.)

The screenshot shows the homepage of the 'Kysy kirjastonhoitajalta' service. At the top left is the logo for 'KYSY kirjasto' and the title 'Kysy kirjastonhoitajalta'. To the right are language options: Svenska, English, Palaute, Kirjautu, and social media icons for RSS, Facebook, and Twitter. Below the title is a search bar labeled 'Haku' and a navigation menu with 'Kysy > Vastaukset > Kokoelmat > Info >'. The main content area features a featured question with an illustration: 'Kutooko lintuhämähäkki seittä?'. Below this is a section 'Viimeksi vastattu' with several questions. To the right is a 'Lähetä kysymyksesi' form with fields for 'Kysymyksesi', 'Muut tiedot', 'Sähköpostiosoiteesi', 'Kotikuntasi', and 'Vastauksesi', along with a 'Lähetä' button. At the bottom are two collection cards: 'Satunnainen kysymys' and 'Kokoelma'.

Kuva 2. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun etusivu.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu hyvä esimerkki kirjaston verkossa toimivasta tietopalvelusta. Sitä onkin esitelty ulkomailla Italiaa myöten ja työryhmä on saanut kansainvälisiä vieraita Koreasta saakka. (Granlund 2019b, 3.)

3.2 Kuinka palvelu toimii?

Asiakkaan kannalta kysymys etenee niin, että hän lähettää kysymyksen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun Internet-sivuilta löytyvällä lomakkeella. Edellisellä sivulla olevasta kuvasta näkee kysymyslomakkeen sijainnin palvelun sivuilla. Kuvasta 3 näkee tarkemmin, mitä tietoja kysymyslomakkeessa voi antaa. Punaisella tähdellä merkityt kohdat ovat pakollisia.

Kysymys-kenttään muotoillaan kysymys, vaihtoehdoissa muut tiedot -kohdassa olevaan lisätiedot-kenttään voi tarkentaa tai antaa muita tietoja, jotka näkyvät ainoastaan ylläpidolle. Teema-valikosta voi poimia erikoisaiheen, jolloin kysymys ohjautuu erikoisvastaajaryhmälle. Teemoja ovat esimerkiksi Lappi, eduskunta, journalismi, musiikki ja Yle. Liitteitäkin voi halutessaan lähettää, jos esimerkiksi valokuva on kysymyksen kannalta oleellinen tekijä. Sähköpostiosoite on pakollinen, sillä vastaus lähetetään siihen, ja kotikunnan valitsemalla kysymys ohjautuu automaattisesti kysyjän kotikunnan kirjastoon. Myös toisista kirjastoista voidaan vastata jollekin tietylle kirjastolle ohjautuneeseen kysymykseen, jos näyttää siltä, että kysymyksen vastausaika eli kolme päivää alkaa kulua umpeen.

Kysymys saapuu ylläpidon yhteiselle alustalle, missä vastaajakirjastoksi valikoituu kysyjän asuin-kunnan kirjasto. Jos kysyjä on valinnut aiheen, johon vastaa erikoiskirjasto tai erikoisvastaajaryhmä, näkyy kyseinen kirjasto tai ryhmä vastaajakirjastona. Vastaajat voivat tilata sähköposti-ilmoituksen, jotta he tietävät, kun heille osoitettu kysymys saapuu ylläpitoon vastattavaksi. Vastaajat

The image shows a web form titled "Lähetä kysymyksi" (Send your question). The form contains several fields and sections:

- Kysymyksi ***: A large text area for the question.
- ÄLÄ kirjoita nimeäsi tai osoitettasi tähän kenttään!**: A warning message stating that questions are published automatically and that photos are most often published.
- Muut tiedot**: A section with a dropdown arrow.
- Lisätietoja**: A text area for additional information, with a note "Viesti näkyy vain ylläpidolle." (Message visible only to administrators).
- Teema**: A dropdown menu currently showing "- Ei mikään -". A note below says "Valitse aihe, jos haluat ohjata kysymyksen erikoisvastaajaryhmälle." (Select a topic if you want to direct the question to a special response group).
- Liitetiedostot**: A section with a dropdown arrow and a "Selaa..." button. It shows "Ei valittuja tiedostoja." (No files selected).
- Sähköpostiosoitteesi ***: A text field for the email address.
- Kotikuntasi ***: A dropdown menu currently showing "- Valitse -".
- Mikä on tuttu lemmikkieläin, joka syö hiiriä?**: A question about a pet animal that eats mice.
- Vastauksesi ***: A text field for the answer.
- Lähetä**: A button at the bottom of the form.

Kuva 3. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymyslomake.

kirjautuvat ylläpitoon vastaamaan kysymykseen saatuaan sähköpostin. (Granlund, sähköpostiviesti 30.1.2019.)

Isoissa kunnissa kysymyksiä saapuu päivittäin, joten vastaajat käyvät säännöllisesti ylläpidossa tarkistamassa, onko kysymyksiä odottamassa. Vastaaja voi varata kysymyksen heti, jolloin se poistuu kysymysten listalta. Näin ei tule päällekkäistä vastaamista. Jos kysymys alkaa vanheta, eli siihen ei vastata kolmen päivän kuluessa, muuttuu kysymyspohja punaiseksi, jolloin sen huomaa listalta helpommin.

Vaikka palvelussa on mukana myös erikoiskirjastoja sekä tietopalveluryhmiä, ovat palvelut yleisissäkin kirjastoissa joiltain osin erikoistuneet. Työntekijät ovat keskittyneet esimerkiksi musiikki-, e-aineisto- tai lastenkirjastotyöhön. Myös Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun on koottu ryhmiä, jotka ovat erikoistuneet musiikkiin ja e-aineistoon liittyviin kysymyksiin. Nämä ryhmät ovat valtakunnallisia, musiikkivastaajaryhmä aloitti vuonna 2013, e-materiaaliryhmä 2014. Kirjallisuuskysymyksiin vastaavat kaikki. Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun on yhdistetty myös kirjastojen tekijänoikeuksia selvittelevä vastaaminen. (Granlund 2019b, 2)

Kirjastosta vastataan asiakkaalle sähköpostitse kunkin vastaajan omalla tunnuksella, joten kysyjä voi lähettää lisäkysymyksen tai vaikkapa palautteen suoraan vastaajalle. Keskustelu jatkuu arviolta noin 10 prosentin kohdalla ensimmäisen vastauksen saamisen jälkeen. Jo palvelun ensimmäisessä versiossa vastaus luvattiin antaa kolmen arkipäivän sisällä, ja tässä lupauksessa pysytään edelleen. Jos kysymyksessä tai vastauksessa on henkilökohtaista, tai muuta sellaista tietoa, joka ei ole muille lukijoille hyödyllistä tiedonhaussa, vastaus tallennetaan suljettuun arkistoon. Pääsääntöisesti kaikkiin kysymyksiin vastataan. (Granlund 2019b, 3.)

Kaikkiin kysymyksiin vastataan lukuun ottamatta sellaisia, joissa on selkeästi vain alatyylisiä sanoja joko kysymyksessä tai kysyjän osoitteessa. Näitä tulee hyvin vähän. (Granlund, sähköpostiviesti 30.1.2019.)

3.3 Vastaavat palvelut meillä ja maailmalla

Samankaltaisia palveluita löytyy muualtakin maailmasta, mutta myös Suomesta. Esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjasto on ylläpitänyt Kysy.fi -palvelua vuodesta 2013. Kysy.fi on jatkoa alun perin

vuonna 2001 alkaneelle iGS – Information Gas Station -palvelulle, joka oli myös kirjaston tietopalveluammattilaisten ylläpitämä. Kysy.fi toimii samalla tavalla kuin Kysy kirjastonhoitajalta; vastauksia annetaan suomeksi, englanniksi ja ruotsiksi, palvelu on maksuton ja kysymykset lähetetään sähköpostitse. (Kysy.fi 2019, viitattu 19.5.2019.)

Kysy.fi -palvelussa vastausaika on pidempi, niihin pyritään vastaamaan parin viikon sisällä. Suurin ero verrattuna Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun on kuitenkin se, että vastaajina voivat toimia myös palveluun kirjautuneet asiakkaat. Vastaajat voivat kerätä vastauksillaan myös pisteitä, ja niiden ansioista voi tietyin ehdoin ansaita osaamismerkkejä osoituksena hyvistä vastauksista. (Sama, viitattu 19.5.2019.)

Esimerkiksi Jyväskylän yliopiston kirjastolla on oma verkkotietopalvelunsa, jonka kautta voi saada tietoa koskien esimerkiksi kirjaston tiloja, aineistoja, tiedonhakuja tai muuta kirjastoasiaa. Vastaus luvataan antaa kolmen päivän kuluessa. (Jyväskylän yliopisto 2019, viitattu 20.5.2019.) Myös Tampereen yliopistolla on vastaavanlaista palvelua, mutta laajemmat tiedonhaukset ovat maksullisia, ja ne on tarkoitettu muuhun kuin opintoihin liittyviin tiedonhakuun. (Tampereen yliopisto 2019, viitattu 21.5.2019.)

Esimerkkejä ulkomaisista verkkotietopalveluista ovat esimerkiksi Floridan osavaltiossa toimiva Ask a Librarian sekä Kongressin kirjaston ylläpitämä samanniminen palvelu. Floridassa toimiva verkkotietopalvelu toimii kuten suomalainen palvelu, mutta sinne voi esittää kysymyksiä myös tekstiviestillä ja chatin kautta. Palvelussa on mukana vastaamassa 93 kirjastoa (AskALibrarian.org 2019, viitattu 20.5.2019.) Kongressin kirjaston palveluun voi lähettää kysymyksiä verkkolomakkeen kautta, mutta pakollisina täytettävänä tietoina ovat sähköpostin ja nimen lisäksi myös maa sekä postinumero. Vastaus on luvattu antaa viidessä arkipäivässä. Palveluun voi lähettää kysymyksiä myös faksilla tai jopa paperisena kirjeenä. (Library of Congress, Ask a librarian 2019, viitattu 20.5.2019.)

Ruotsissa puolestaan toimii maksuton verkkotietopalvelu Bibblan svarar. Kirjastoalan ammattilaiset ympäri Ruotsia vastaavat kysymyksiin ruotsiksi, suomeksi ja englanniksi, mutta myös venäjän, espanjan, puolan, ranskan, arabian tai farsin kielellä. Kuten Suomessa, tässä ruotsinkielisessä palvelussa vastataan sähköpostitse ja vastaukset arkistoidaan palvelun Internet-sivustolle. (Bibblan svarar 2014, viitattu 21.5.2019.)

4 ASIAKASPALVELU

Yritystoiminnassa asiakkaaksi määritellään henkilöt, jotka ovat markkinointi- ja myyntitoimenpiteiden kohteina. Asiakas voi olla niin yksilö kuin ryhmäkin. Vaikka asiakkaat kuuluisivat johonkin asiakasryhmään, haluavat he silti tulla kohdelluiksi yksilöinä. Asiakas pysyy asiakkaana niin yrityksessä kuin kirjastossakin, vaikka ei olisi käyttänyt palvelua vähään aikaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

4.1 Kirjaston asiakkuus ja asiakaspalvelu

Yleinen kirjasto, joka on kunnan ylläpitämä, toimii julkisella sektorilla. Asukas on kuntansa asiakas, ja hänellä on tarvitessaan oikeus saada laadukkaita palveluja. Saadessaan kirjastokortin asiakas tekee sopimuksen kirjaston kanssa ja sitoutuu tiettyihin ehtoihin, kuten palauttamaan lainansa tietyn ajan sisällä tai maksamaan myöhästymismaksun, ellei näin tapahdu. Kirjastokortti on eräänlainen kanta-asiakaskortti tai tuo käyttäjälleen jäsenyyden piirteitä. (Lovio & Tiihonen 2005, 20.)

Jäsenyys tuo siis käyttäjälleen mahdollisuuden kirjaston palveluihin, kuten lainaamiseen ja kirjastokohtaisesti vaikkapa tilojen käyttöön, esimerkiksi musiikkihuoneen tai kokoustilan varaamiseen. Kaikki palvelut eivät kuitenkaan vaadi niin sanottua asiakkuutta, vaan ilman kirjastokorttiakin kirjaston tiloissa saa viettää aikaa, lukea lehtiä ja osallistua esimerkiksi erilaisiin kirjaston järjestämiin tapahtumiin.

Yleisen kirjaston käyttäjäkuntaan kuuluvat kaikki eri ikäryhmät sekä sosiaaliluokat, ja kaikkia myös palvellaan. Toisin kuin esimerkiksi ravintolat, kirjastot eivät voi kieltäytyä palvelemasta tiettyjä asiakkaita. Tiettynä poikkeuksena voidaan kuitenkin nähdä toisia käyttäytymisellään häiritsevät tai käyttösääntöjä rikkovat asiakkaat. (Lovio & Tiihonen 2005, 20.) Kirjastojen työtä ohjaa kirjastolaki, jossa määritellään kirjaston käyttökielto seuraavasti:

Kunta voi asettaa kirjaston käyttäjän määräaikaiseen kirjastokohtaiseen kirjaston käyttökieltoon, jos kirjaston käyttäjä 13 §:ssä säädetyn vastaisesti toistuvasti ja olennaisesti aiheuttaa häiriötä kirjaston toiminnalle tai vaarantaa sen turvallisuutta taikka vahingoittaa kirjaston omaisuutta. Käyttökielto voi olla enintään 30 päivää. (Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492, §15.)

Käyttäjryhmien ja heidän kirjastonkäyttötottumustensa tunteminen ovat edellytys kirjasto- ja tietopalveluiden kehittämiseksi. Tätä kutsutaan yritysmaailmassa asiakkuuksien hallinnaksi, joka kirjastossa perustuu erilaisten asiakastarpeiden tunnistamiseen. Asiakkaat voidaan luokitella ryhmiin, jolloin palvelujen kohdentaminen on helpompaa, ja itse palvelujen suunnittelu helpottaa monipuolisen palvelutarjonnan kehittämistä. (Lovio & Tiihonen 2005, 29.) Useat kirjastojen asiakkaat käyttävät palveluja monipuolisesti ja yksi asiakas voi kuulua moneen eri ryhmään (Sama, 31).

Vaikka asiakkaat voikin luokitella ryhmiin, liittyy asiakaspalveluun olennaisesti Lovion ja Tiihosen mukaan vuorovaikutus sekä dynamiikka. Eli vaikka palvelutapahtuma olisi sama, ei yhden asiakkaan saama palvelu ole milloinkaan täysin samanlaista kuin seuraavan asiakkaan. Niin asiakkaat kuin henkilöstökin kokevat tilanteen yksilöllisesti, ja käyttäytyvät siksi eri tavoin. Myös suuri osa tuotantoprosessista jää asiakkaalta näkemättä, jolloin asiakas arvioi vain näkemänsä toimenpiteet sekä palvelut. (2005, 21–22).

Fyysinen asiakaspalvelu kirjastossa näyttäytyy yleisimmin erilaisina erikoispalveluina, kuten kirjavinkkauksena, kotipalveluna, kirjastonkäytön opetuksena ja tietokoneen tai tabletin käytön opetuksena. Edellä mainituista etenkin kirjavinkkaukset, kirjallisuuspiirit tai kirjaesittelyt kantavat myös ajatusta kirjailijan tai kirjan oikeuksista. Kuitenkin kaikki kirjastossa tehtävä työ ajatellaan tehtäväksi käyttäjän hyväksi, ja siinä mielessä tähtäävän hyvään asiakaspalveluun. (Tuomi 2011, 107.)

Asiakaspalvelu voi tapahtua tässä ja nyt, ilman odotus- ja toimitusaikaa, esimerkiksi kirjaston tiiskillä. Tätä kutsutaan synkroniseksi asiakaspalveluksi. Asynkroninen asiakaspalvelu puolestaan on aiemman vastakohta, eli asiakkaan toimeksiantoon ei aina reagoida välittömästi, vaan esimerkiksi internetin kautta tietyn toimitusajan jälkeen. (Lovio & Tiihonen 2005, 22.)

Kuten esimerkiksi sähköpostia tai keskustelupalstoja, myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua voi siis sanoa asynkroniseksi asiakaspalveluksi. Asynkroninen viestintä antaa mahdollisuuden toimia itselle mahdollisena hetkenä, ja sille on ominaista tekstin muodollisuus ja harkittu muotoilu. Asynkronisten palveluiden yksi puoli on se, että asiakkaalta ei voi tarkistaa, oliko vastaus hänelle hyödyllinen (Juntumaa 2013, viitattu 10.5.2019).

4.2 Millaisia tietoja ja taitoja työssä tarvitsee?

On tuskin olemassa toista ammattia kuin kirjastonhoitajan ammatti, jossa kaikki tieto olisi samalla tavalla saavutettavissa. Kirjastonhoitaja on osallinen nimenomaan siinä kulttuurissa, joka on sidottu dokumentteihin. Kirjastonhoitaja toimii asiakkaan kanssa keskustellessa asiantuntijana suhteessa aineistoon. Asiantuntemus ei välttämättä ole yhtä syvällistä ja perusteellista kuin esimerkiksi asiakkaalla, mutta se voi olla laaja-alaisempaa varsinkin asiaa koskevan kirjallisuuden suhteen. Asiantuntemus voi koskea teosta, teoksen suhdetta muihin teoksiin, sen tekijää tai kulttuurihistoriallista kontekstia. (Tuomi 2011, 116–117.) Kirjastoalaan liittyvissä visioissa korostuu voimakkaasti ”moniosaaminen”: kirjastoammattilaiselta nähdään edellytettävän kaikilla sektoreilla erikoistunutta, mutta monipuolista ammattitaitoa (Tuomi 2011, 28).

Pitäisi olla generalisti, että tietää kaikkia maailman asioita (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Oppineisuus ja sivistys ovat yksi puoli ammattitaitoa sekä samalla kirjastoammatillista asiantuntijuutta. Toista puolta kuvataan taitona järjestää dokumentteja bibliografisen valvonnan keinoin. (Tuomi 2011, 122). Halusin opinnäytetyössäni selvittää, millaisia tietoja ja taitoja haastateltavat kokevat työssä tarvitsevansa. Usea haastattelemani korostaa työssä tarvittavan tiedonhakupaitaitoja sekä uteliaisuutta.

Minun mielestä ei saa olla kovin kapea-alainen, pitää olla monenlaisesta asiasta kiinnostunut (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019).

Yleistietoa aika paljon. Minusta tuntuu, että on hyvä, jos muistaa asioita 90-luvulta. (Vesala 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Tiedonhakupaitaitoja, medialukutaitoja, tietämys oman kirjaston aineistotietokannasta, verkko-tiedonlähteistä, lähdekriittisistä jne. Kokemus ei ole pahitteeksi. Vastauksen jäsentelyä, osattava erottaa olennainen tieto epäolennaisesta. Hyvä yleissivistys on aina plussaa. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Tiedonhaun monipuolinen osaaminen ja lähdekriittisyys ovat tärkeä osa informaatiolukutaitoa. Informaatiolukutaidon lisäksi puhutaan medialukutaidosta, joka on käsitteenä laajempi. Kun informaatiolukutaidossa painotetaan tiedon hankintaa, käyttöä ja arviointia, on medialukutaidossa kyse laaja-alaisesta viestimien hallinnasta, kyvystä ymmärtää niiden sisältöjä sekä materiaalien tuottamisesta itse. (Haasio 2015, 12–13.)

Kaikki mahdollinen opiskelu on hyödyksi, kuten tällä alalla muutenkin. Ja uteliaisuus ja ennakkoluulottomuus - että ei ajattele, että ei tästä lähteestä löydy, ei sitä mistään löydy. On oltava avoin mieli asiaan. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Sutela korostaa haastattelussa, että on hyvä, jos vastaajissa on eri ikäisiä ihmisiä. Moni haastateltava huomauttaa kielitaidon tärkeydestä. Tämä korostuu sekä vastaamisessa että yhteistyössä muiden alan ammattilaisten kanssa. Ruotsalaisten oma vastaava palvelu on aloitettu suunnilleen samoihin aikoihin kuin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu, ja naapurimaan kollegoiden kanssa on sovittu, että apua voidaan kysyä puolin ja toisin kysymyslomakkeen kautta. Englanninkielisten kysymysten joukossa on alusta asti ollut paljon tiedusteluja suomalaisten kirjastojen toiminnasta ja organisaatiosta, myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta ja sen toiminnasta. Muunkin kielisiä vastauksia löytyy palvelun arkistosta: esimerkiksi italian-, espanjan-, venäjän- ja saamenkielisiä. Vastauksia luvataan kuitenkin antaa kolmella kielellä. (Granlund 2019b, 3.)

Englanninkielisiä kysymyksiä tulee kohtalaisen paljon, sitten ruotsiksi jonkin verran. Joskus on tullut tanskaksi tai venäjäksi, joita en osaa kumpaakaan. Saksaksi on myös tullut, ja usein sellaisella englannilla, joka ei selvästikään ole asiakkaan äidinkieli. Aikaisemmin mulla oli venäläinen työkaveri, joka saattoi kirjoittaa venäjäksi, ja mietin, että eikös asiakas hämmästy, että vastataan suomenkielisestä palvelusta venäjäksi. Mutta jos ei pysty, niin voi laittaa englanniksi vastauksen. Esimerkiksi minulle tuli tanskalainen kysymys ja vastasin ruotsiksi, että valitettavasti tällä kielellä ei pysty vastaamaan. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Kirjastossa puhutaan paljon hiljaisista tiedoista ja taidoista. Kirjastotyössä hiljainen tieto on dokumenttien ja niihin sisältyvän intertekstuaalisuuden ymmärtämistä ja hallitsemista, sivistystä ja siihen sisältyviä kommunikointitaitoja sekä sisältöjen ja asiakkaiden välillä tapahtuvaa merkitysten välittämistä. Kirjastoammattilaisten oma lukuharrastus ja muu kirjallinen osallistuminen kuuluvat esimerkiksi kaunokirjallisuuden hiljaisiin tietoihin ja taitoihin. Kirjastohenkilökunnan kirjalliset harrastukset ovat yleisiä, ja niitä pidetään välttämättöminä asiantuntemuksen ylläpitämiseksi. (Tuomi 2011, 120.)

Eli se, mistä itse tiedetään ja ollaan kiinnostuneita, voi auttaa myös omassa työssä. Kartoittaakseni edes hieman vastaajien mieltymyksistä, halusin opinnäytetyössäni kysyä, millaisiin kysymyksiin haastateltavani mielellään vastaavat. Haastatteluissa nousi esiin se, kuinka paljon erilaisia mielenkiinnon kohteita ja taitoja kirjastoalan ammattilaisilla on. Esimerkiksi Oravainen vastaa mielellään runoihin liittyviin kysymyksiin, Sutela musiikkikirjastopalveluiden palvelupäällikkönä musiikkiin liittyviin aiheisiin, Ålander taas kirjallisuuteen ja taiteeseen ja Kokko kirjallisuuteen sekä elokuviin.

Jos kysymys on sellainen, että minusta tuntuu, että osaisin tähän vastata, niin minä mielelläni siihen vastaan. Esimerkiksi jos on fysiikkaan liittyvä. Kerran oli yksi semmoinen sitcom-kysymys mihin vastasin mielelläni. Ei tule niin paljon sellaista suosittelle lukemista -tyyppistä, sehän olisi kaikille meille mieluinen. (Vesala 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Minä olen opiskellut suomen kieltä pääaineena. Kielikysymykset ovat mielenkiintoisia ja niitä tuleekin aika paljon. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Selkeä tietopalvelukysymys jostakin tietystä aiheesta, johon voi ympätä lähteiksi painettua materiaalia kuin verkkotiedonlähteitä on ihan ok. Lyhyt ytimekäs täsmäkysymys on myös ok. Aiheella ei ole oikeastaan väliä, sillä sisällöt eivät ole minun juttuni vaan se, että minä osaan ohjata ja neuvoa asiakasta eri tiedonlähteille. Mutta toki minusta tuntuu mukavalta vastata seuraavien aihepiirien kysymyksiin: metsä/luonto, kansainvälisyys, taide, eri kulttuurit, sukututkimus, sienestys. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

4.3 Millaista on hyvä asiakaspalvelu verkkotietopalvelussa

Asiakaspalvelutehtävissä työskenteleviin kohdistuu aina monenlaisia odotuksia. Odotusten kartoittamiseksi laadittujen kyselyiden perusteella voi sanoa, että ystävällisyys on asiakkaiden toivelistan ensimmäisellä sijalla. Ystävällisyyteen liittyy läheisesti myös kohteliaisuus, johon kuuluvat hyvät käytöstavat. (Lovio & Tiihonen 2005, 35.)

Asiakaspalveluun keskeisesti kuuluva ominaisuus on palvelualltius. Kirjastotyössä se tarkoittaa yleensä aktiivista palvelua vain asiakkaan pyytäessä. Monet kirjaston asiakkaat haluavatkin pysytellä omassa rauhassaan, joten kirjastotyössä palveluvalppautta pidetään sopivampana käsitteenä. Palveluvalppaudella tarkoitetaan aloitteellisuutta sekä huomaavaisuutta sanattomankin viestinnän osalta. (Lovio & Tiihonen 2005, 35.) Verkkotietopalvelussa asiakas on se, joka lähestyy kirjastoa kysymyksensä kanssa, ja palvelusta luvataan vastata kolmen päivän kuluessa, joten kenties tässä tapauksessa voi puhua palvelulupauksesta eli asiakkaalle annetusta lupauksesta määritellyn palvelun tuottamiseen.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua voidaan siis sanoa asynkroniseksi asiakaspalveluksi, sillä asiakkaan toimeksiantoon reagoidaan tietyn toimitusajan jälkeen. Kuten tietopalvelukin, myös verkkotietopalvelu on yksilöllistä ja kohdennettua (Lovio & Tiihonen 2005, 28), lukuun ottamatta sitä seikkaa, että esimerkiksi Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa vastaukset ovat julkisessa arkistossa kaikkien

etsittävässä ja nähtävillä. Nimenomaan se, että vastaukset ovat nähtävillä, tuo omanlaisensa haasteen vastauksen kirjoittamiseen.

Jos ajattelee, että vastauksen voi lukea kuka tahansa niin tietysti siinä on vastuu, että täytyy olla lähteet ja sen täytyy perustua johonkin. Totta kai se on eri asia, vaikka ei sen pitäisi olla eri asia. Vaikka yhdelle ihmiselle ilmoitettu, niin kyllä siihen suhtautuu vähän eri tavalla, kun se on siellä [Internetissä] näkyvissä. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Vaikka haastateltavat siis ajattelevat, että kaikki asiakkaat ovat saman arvoisia ja ansaitsevat samalla tavalla muotoillun vastauksen, tuo vastauksen julkisuus paineen sen jäsentelyyn ja sanalliseen muotoiluun. Toinen seikka, joka haastatteluista käy ilmi on se, että vastauksen kirjoittamisessa on jännitys oikean vastauksen löytymiseen. Kokko nostaa esiin myös lähteiden kirjaamisen tärkeyden, jotta niihin voi nojata vastausta esitettäessä. Kun palveluun lähetetään kysymys, katsovat haastateltavat Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun vastausten arkistosta, onko kysymykseen jo vastattu aiemmin, jolloin jo annettua vastausta voi käyttää. Oikean ja ajankohtaisen tiedon löytyminen on siis tärkeä osa asiakaspalvelua.

Mahdollisimman oikea vastaus sen mukaan mitä tietää, koska se tulee arkistoon, ja jos siihen myöhemmin viitataan, niin jos siellä on virhe niin kyllähän se vähän harmittaa. (Vesala 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Pitää miettiä, että mitä vastaa, useampi voi sen vastauksen lukea ja saa siitä hyödyn. Saattaa tulla järjestelmäkohtaisia kysymyksiä, esimerkiksi että miten uusitaan lainoja. Jos-sain vaiheessa kysyivät kouluissa, että mitä eri nimet tarkoittavat. Niihin saattoi katsoa, että avoimessa arkistossa on jo vastaus olemassa. Tämä arkistokin on kehittynyt, mutta hirveän vanhoista vastauksista ei kannata ottaa, jos joku asia on muuttunut. (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Asiakaspalvelutilanteessa tarvitaan aina viestintä- ja vuorovaikutustaitoja. Kuuntelemisen taito sekä selkeä ilmaisukyky ovat tärkeitä tiedon välittymisen kannalta. (Lovio & Tiihonen, 2005, 35.) Tehokkain viestintätapa asiakkaita palvellessa on kasvokkaisviestintä eli niin sanottu face-to-face-viestintä. (Hyvönen 2007, 30), mutta silti verkkotietopalvelussa pätevät samat asiakaspalvelun piirteet kuin yleensä, eli ystävällisyys, huolellisuus sekä kohteliaisuus.

Samaa kuin henkilökohtainen face to face –palvelu eli asiantuntevaa, paneutuvaa, nopeaa ja ystävällistä. Vastaus pyritään antamaan asiakkaalle kolmen arkipäivän kuluessa. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019)

Sen pitäisi olla samanlaista - ystävällistä ja asiallista ja vastata asiakkaan mukaan. Jos vaikuttaa siltä, että [asiakas] on lapsi niin pitää ottaa se huomioon, mutta yhtä asiallisesti ja

vaikka kysymys olisi kuinka kummallinen tahansa niin se pitää ottaa tosissaan eikä ihmetellä, että miten tällaista kysytään. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Näiden lisäksi asiakaspalvelussa tarvitaan aina asiantuntemusta. Kirjastotyössä tämä tarkoittaa kokonaisvaltaista palvelua, työprosessiin kuuluvien työtehtävien osaamista sekä asiakkaiden tarpeiden oivaltamista. Asiantuntemus on myös taitoa opastaa asiakas eteenpäin, jos omat tai kirjaston resurssit eivät kuulu tai riitä omaan vastuualueeseen. (Lovio & Tiihonen 2005, 35.)

Ei vastata pelkästään sille henkilölle vaan myös muille, jotka lukevat sen vastauksen. Pitää taustoittaa asiaa, kun kysyjä tietää mitä kysyy, mutta lukija ei välttämättä tiedä tarkalleen mitä haetaan. Ja jos ei vastausta tiedä niin ohjataan eteenpäin, että tässä on sähköpostiosoite johonkin paikkaan. (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Ålanderilla on esimerkki tilanteesta, jossa hän näkee parhaaksi vaihtoehdoksi nimenomaan sen, että asiakas ohjataan eteenpäin kysymyksen kanssa, sillä saadessaan kysymyksen palvelun kautta, voi kysymys esimerkiksi olla puutteellinen, sen voi ymmärtää väärin tai asiakkaalla voi heittää lisäkysymyksiä, jotka on helpoin esittää suoraan asiasta tietävälle taholle.

Työkaveri sai muutama vuosi sitten kysymyksen tie -asiaan, niin tämä oli ottanut asiantuntijalaitoksesta selvää. Se oli melkein ylihyvä vastaus. Olisihan hän voinut neuvoa asiakkaan sinne asiantuntijalle, koska minusta siinä, jos rupeaa välikädeksi liian paljon, niin on se vaara, että ei muistakaan tai tiedä kaikkia asioita. Tuntuu siltä, että en lähtisi neuvoamaan asiakasta sillä tavalla, että ottaisin itse selvää ulkopuolelta. (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Tietopalvelun laadussa on usein kyse arvioinnista, tähän liittyvät tarkkuus sekä virheettömyys, mutta ratkaisevaa on, että asiakas ymmärtää hänelle annetun vastauksen. Siksi asiakkaan ja kirjastonhoitajan välinen keskustelu on laadukkaan tietopalvelun perusedellytys. Tutkimuksissa on noussut esiin, kuinka tärkeää on luoda ilmapiiri, jossa asiakas uskaltaa ilmaista itseään sekä tiedonhankintaan liittyviä ongelmiaan. (Ullström 2012, 71.)

Vaikka voisi kuvitella, että verkkotietopalvelun kautta lähestyminen on helpompaa kuin tavallisen tietopalvelun kautta, ei haastateltavien mukaan siihen ole kuitenkaan selvää vastausta. Sutelan mukaan verkkotietopalvelussa kysymysten kirjo on laajempi ja joukossa on kysymyksiä, joita tiskissä ei välttämättä kysyttäisi. Syytä siihen, miksi joitain kysymyksiä on vaikeampi esittää kasvokkain, on varmasti monia. Joillekin voi olla ylitsepääsemätön kynnyks tulla kirjaston tietopalveluun esittämään kysymys ja hän tekeekin sen mieluummin verkon kautta tai jättää asian sikseen (Sallmén 2007, 16).

Menneisiin vuosiin verrattuna tuossa tavallisessa tietopalvelussa kysymyksiä on aika paljon vähemmän kuin ennen. Uskon että se liittyy ainakin siihen, että ihmiset osaavat esimerkiksi netistä hakea eri tavalla kuin ennen. Ja ehkä se kynnyks tulla ihan kirjastotiskistä kysymään on korkeampi. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Kaikille kirjastoon tuleminen päivittäin tai edes silloin kun haluaa, ei ole itsestäänselvyys. Verkkopalvelut sopivat haja-asutusalueilla asuville tai liikuntarajoitteisille ja mahdollistavat asioinnin silloinkin, kun kirjasto on suljettu. Verkkopalvelut voivat säästää myös kiireisten asiakkaiden aikaa. Toisaalta esimerkiksi lähikirjasto voi olla edelleen joillekin tärkeä sosiaalinen kohtaamispaikka. (Löv & Tiihonen 2005, 29.)

Jos palvelun tietää ja bongaa verkossa niin on se aika vaivatonta verkon kautta kysyä, kuin että lähteä paikan päälle. Riippuu tietenkin tilanteesta ja tarpeesta. (Kokko 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Vaikea sanoa, mutta voi olla, että niiden asiakkaiden, jotka tykkäävät asioida verkon kautta ja kirjallisesti, on helpompaa lähestyä ”verkkopalvelun kirjastonhoitajaa”. Asiakkaat, jotka ovat tottuneet käyttämään sähköisiä palveluja, vaikka joihinkin kysymyksiin asiakas saisi vastauksen nopeammin puhelimitse. Esim. kysymyksiin haluan pin-koodin, haluan uusia, haluan tehdä varauksen. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Verkkopalvelujen yleistyminen antaa vapauden asioida muualla kuin fyysisessä kirjastorakennuksessa. Internet-yhteyden myötä palvelut ovat käytettävissä missä tahansa, milloin tahansa. (Sallmén 2007, S.16.) Mahdollisimman kattava palvelutarjonta on siis myös tärkeä osa asiakaspalvelua. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus kysyä kysymys myös verkossa, jos hän on estynyt tulemaan kirjastoon, tai kokee kysymyksen esittämisen vaikeaksi kasvokkain.

5 TIETOPALVELU

Tietopalvelu on kontaktipalvelua, jota käytetään pääosin aineiston tai erilaisten sisältöjen löytämiseen sekä paikantamiseen. Yleensä tietopalvelusta haetaan tietystä aiheesta yksittäistä teosta, dokumenttia, aineistoa tai yksittäistietoa. (Lovio & Tiihonen, 2005, 26.)

Tietopalvelua tarjoavat niin kirjastot ja arkistot kuin erilliset tietopalvelutkin. Yritysten, laitosten ja virastojen yhteydessä olevat toimipaikat ovat kuin eri alojen erikoiskirjastoja. Ne voivat sisältää jonkin kirjallisuuskokoelman, mutta keskeisenä toimintana pidetään tiedonhakua ja tietojen muokkaamista. Nämä palvelulaitokset ovat usein keskittyneet oman organisaation sisäiseen tietopalveluun. (Heikkinen, Agander, Ijäs & Laitinen 1997, 15.)

5.1 Tietopalvelu kirjastossa

Ullströmin (2012, 72) mukaan tietopalvelutyön käsite ei ole itsestään selvä tai yksinkertainen. Kaikki kirjaston tiloissa tapahtuva nähdään tietopalveluna. On kyse tilanteesta, jossa tietoa tarvitseva asiakas saa kysymykseensä vastauksen kirjaston henkilökunnalta.

Tietopalveluksi voi sanoa asiakkaalle tuotettua mahdollisuutta omatoimiseen tai avustettuun tiedonhankintaan, mutta tietopalvelua on myös kirjastoammattilaisten tekemät valmiit tiedonhaut viitteineen. Tietopalveluun sisältyy siis sekä tiedonhakua että tiedonhankinnan opastusta. Tietopalvelu asiantuntijan eli kirjastoammattilaisen tekemänä on laajempi tietoselvitysten sarja, jossa käytetään erilaisia ja joskus erikielisiäkin lähteitä. (Lovio & Tiihonen 2005, 26.)

Voidaan sanoa, että yksi kirjastojen tärkeimmistä tehtävistä on eri informaatioresurssien saattaminen asiakkaiden käyttöön. Informaatioresursseilla tarkoitetaan viiteresursseja kuten kokoelmatietokantoja ja bibliografioita, sekä tietoresursseja, eli esimerkiksi kirjoja. Kirjastoammatillisista tehtävistä toinen yhtä tärkeä tehtävä on asiakkaiden opastus sekä neuvonta. Kirjaston henkilökunta pyrkii niiden avulla helpottamaan tiedon löytymistä ja ohjaamaan käyttäjää oikean materiaalin pariin. (Haasio 2005, 31.)

Niinikankaan ja Näättsaaren (2000, 31) mukaan potentiaalisten vastausten kokoelma on tietopalvelun tärkein tuote. Kokoelmaan sisältyvät niin vastaukset esitettyihin kysymyksiin, kuin vastaukset kysymyksiin, joita ei ole edes vielä esitetty. Tuomi kertoo teoksessaan (2011, 109), että kirjaston tietopalvelussa käytettävä termi *referenssihaastattelu* tarkoittaa eräänlaista alkukeskustelua, jonka avulla kirjastonhoitaja pyrkii määrittelemään asiakkaan tiedontarpeen. Haastattelussa korostuu kirjastonhoitajuuden terapeuttinen sekä henkilökohtaiseen asiantuntijuuteen liittyvä luonne.

Myös Ullström nostaa esiin käsitteen *tietopalvelukeskus*. Hänen mukaansa tietopalvelun laadussa on kyse arvioinnista, johon liittyy tarkkuus sekä virheettömyys, mutta samalla on ratkaisevaa, että tulos on käyttäjän kannalta ymmärrettävä. Tämän takia lainaajan ja kirjastonhoitajan välinen keskustelu on laadukkaan tietopalvelun perusedellytys. (2012, 71.) Asiakkaan tapaaminen kasvokkain tietopalvelussa on oiva keino hyödyntää kirjastoissa olevaa hiljaista tietoa; kun asiakasta autetaan löytämään tarvitsemansa tiedon, hänelle voi myös opettaa tiedon hankinnan taitoja (Sallmén 2007, 16).

5.2 Verkkotietopalvelun piirteet Kysy kirjastonhoitajalta-palvelussa

Kuten olen aiemmin työssäni kertonut, asiakas lähettää Kysy Kirjastonhoitajalta -palvelun Internet-sivujen kautta kysymyksen sähköisellä lomakkeella valitsemalleen kirjastolle, mistä vastataan normaalisti 1–3 päivän kuluessa. Myös toisista kirjastoista voidaan vastata toiselle kirjastolle esitettyyn kysymykseen, esimerkiksi tilanteessa, jossa kysymys on vanhentumassa tai jo vanhentunut.

Normaalisti tietopalvelutilanteessa asiakas voi saada vastauksen sillä hetkellä, tai joskus tiedonhakupyyntö otetaan ylös sen kattavuuden tai esimerkiksi ajanpuutteen vuoksi, jolloin asiakas saa vastauksen tiedonhakuunsa sähköpostitse. Verkkotietopalvelussa vastausta voi miettiä tarkemmin, ja tämän kaikki Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavat haastateltavani nostavatkin esiin positiivisena asiana. Vaikka verkkotietopalvelussa vastausaikaa on enemmän, tuo se mukanaan omat haasteensa.

Verkkotietopalvelussa on enemmän aikaa paneutua vastaamiseen. Kirjallinen vastaaminen vaatii jäseneltyä, tarkempaa sanankäyttöä kuin suullinen. Verkkotietopalveluun vastaaminen on toisaalta hankalampaa, haastavampaa, sillä tarkentavien kysymysten tekemiseen ei ole oikein mahdollista. Face-to-face tilanteessa tietopalvelutiskillä asiakkaalle on helppo tehdä tarkentavia kysymyksiä. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Tietopalvelun tavoite on toimia niin, että asiakas saa nopeasti oikeaa ja relevanttia tietoa. Tietopalvelu on kriittisin osa asiakaspalvelua, siinä ollaan välittömässä yhteydessä tiedon etsijään ja hänen ongelmansa ratkaisemiseen. Asiakas ei tunne kirjasto-organisaatiota, eikä välttämättä tiedä, mitä voi tiedonhakunsa tuloksena vaatia tai odottaa. Lisäksi asiakas kuvailee usein jotain, mistä hän tietää vähän tai ei laisinkaan, siksi hänen voi olla vaikea ilmaista tiedontarvettaan. (Lovio & Tiihonen 2005, 59.)

Korhosenkin mainitsema kirjallisen vastauksen muotoilu voi olla haaste myös asiakkaalle, kun hän muotoilee kysymystä. Kysymyksen asettelu voi olla kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelutilanteessa haastavaa, mutta se voi olla sitä myös kirjallisessa muodossa esitettynä. Joillekin voi olla helpompaa ilmaista itseään suullisesti, ja selittää asia henkilökohtaisesti. Toiset taas kokevat helpommaksi esittää asian kirjallisessa muodossa. Palveluun tulleita kysymyksiä on niin paljon ja ne ovat kaikki niin erilaisia, että on mahdotonta sanoa, mieltivätkö asiakkaat tarkemmin kirjallisesti esitettyä kysymystä. Haastateltavieni vastauksista käy kuitenkin ilmi, että jotkut kysymykset ovat tulkinnanvaraisia, eli kaikissa tiedontarve ei ole täysin selvä.

Ullström kertoo teoksessaan, että hänen kokemuksensa mukaan hakutehtävän tai ongelman muotoilu on monille kirjastonkäyttäjille vaikeaa. Siitä tulee helposti liian yleinen tai liian spesifi. Kysyjä ei ole aina täysin selvillä tiedontarpeestaan, ja yksi syy tähän on tottumattomuus. Jos käyttäjä ei ole tottunut muotoilemaan tiedontarvettaan, ei hän välttämättä tiedä, miten asiaa kannattaisi lähestyä. (2012, 96.)

Useimmiten käyttäjä esittää kysymyksensä tavalla, joka vaatii lisätyöstämistä ennen kuin siihen on mahdollista vastata. Kysymys on kenties ilmaistu niin yleisin sanakääntein, että siitä ei saa täysin selvää, mitä asiakas oikein tarvitsee. Kysymys voi joskus olla myös hyvin tarkasti muotoiltu, mutta silti monitulkintainen. (Ullström 2012, 86.) Yleensä tietopalvelutilanteessa asiakasta kuunnellaan ja määritellään hänen tiedontarpeensa. Kun asiakas on tehnyt aloituskysymyksen, joudutaan hänelle usein esittämään lisäkysymyksiä. (Lovio & Tiihonen 2005, 37.) Vaikka verkkotietopalvelussakin on mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä, toteavat haastateltavat, että niitä esitetään harvoin.

Joskus [kysymykset] ovat epäselviä, niin silloin olen ottanut yhteyttä. Aika harvoin olen sitä tehnyt. Harvoin tulee tulkinnanvaraisia juttuja. Tietopalvelu on tietopalvelua, teen minä sitä kasvokkain tai verkossa, että samalla tavalla minä joudun etsimään lähteitä ja opastamaan asiakasta tiedon lähteelle. Ja tietysti eroaa siinä, että kirjallisesti vastatessa se ei voi olla

tajunnanvirtaa vaan pyrin täsmällisyyteen ja selkeyteen. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Kun on sen varassa, että mitä ihminen on kysynyt, niin jotkut kysyvät hyvin niukasti, ja välillä mieltii, että mitä ihmettä hän mahtaa tarkoittaa. Sitten on mahdollisuus kysyä enemmän, mutta sitä tekee aika harvoin. Usein mennään niin, että arvellaan mitä asiakas on mahtanut tarkoittaa. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Vaikka haastateltavien vastauksista näkee sen, että asiakkaaseen otetaan harvoin yhteyttä tarkentavan kysymyksen kera, käy niistä myös ilmi, että kysymyksiin pyritään vastaamaan niin laajasti, että vastaus tyydyttäisi asiakkaan tiedontarpeen. Kokko puolestaan tarkentaa, että jos lisäkysymyksiä on esitettävä, saa vastaamiseen hieman pelivaraa annetun aikataulun lisäksi.

Jos kysymys tulee arkipäivänä, niin vastausaika on kolme päivää. Ei siihen aina ihan täysin pysty mutta kyllä me lasketaan se kolme päivää. Sitten on mahdollisuus ja välissä tehdäänkin niin, että asiakkaalle vastataan väliaikaisesti, että me tätä vielä selvitetään ja otetaan uudelleen yhteyttä. Ei kovin pitkään pidemmälle saisi mennä. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Hyvä puoli vastaamiseen annetussa ajassa on joidenkin haastateltavien mukaan siinä, että kun kysymyksen näkee etukäteen, voi sitä alustavasti mieltiä tai tehdä nopeaa tiedonhakua lähteistä. Kun on paremmin aikaa vastata, tai tuntuu että kysymykseen voi tarttua ja vastata myöhemmin, voi kysymyksen varata itselleen. Toisin kuin tietopalvelutiskissä, missä asiakaspalvelu on intensiivistä ja asiakkaiden tarpeisiin vastataan yksi kerrallaan välittömästi, on verkkotietopalvelutyön hyvä puoli se, että vastauksia asiakkaiden kysymyksiin voi etsiä muun työn ohessa, silloin kun ehtii.

Työn pystyy ajoittamaan hyvin siinä mielessä, että asiakas ei ole fyysisesti läsnä. Se on toinen puoli ilmiötä, että sitä voi tehdä sopivana aikana, sopivissa pätkissä. (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Tietopalvelutiskissä asiakkaan palvelun tulisi olla häiriötöntä niin, että kesken palvelun ei oteta väliin tulevia asiakkaita tai vastata puhelimeen. (Lovio & Tiihonen 2005, 37.) Verkkotietopalvelun kautta tulevat kysymykset ovat sille siis tavallaan vastakohta, sillä välillä tehdään muita töitä ja tiedonhakua voi tehdä silloin kun itselle sopii. Täysin häiriötöntä verkkotietopalvelutyökään ei silti voi olla. Kenties Googlen käyttö ja nopea lähteiden etsiminen on mahdollista silloin tällöin, mutta Cajanus (2019) korostaa, että asiakaspalvelun lomassa verkkotietopalvelun kautta tullessiin kysymyksiin on mahdotonta vastata, eli oma rauha työhuoneessa on välttämätöntä.

Sallmén (2007, 16) toteaa tekstissään, kuinka kirjastohenkilökunnan suhtautuminen verkossa tapahtuvaan tietopalvelutyöhön ei aina ole ollut positiivista. Hänen mukaansa osa on voinut kokea sen jopa epäkirjastomaisena, ja asiakkaiden kysymyksiä on arvioitu aivan eri tavalla kuin kasvokkain tapahtuvassa tietopalvelutyössä. Tutkimukseni mukaan kuitenkin kaikki haastateltavat näkevät verkkotietopalvelun kautta tulevat kysymykset aivan yhtä tärkeinä kuin tavallisessa tietopalvelussa. Useasta vastauksesta kävi ilmi, että työssä loppujen lopuksi korostuu se, että kaikkiin kysymyksiin halutaan löytää vastaus ja palvella asiakasta mahdollisimman hyvin.

Oli kysymys mikä oli, niin on sitä sen verran utelias, että yrittää selvittää mistä on kyse. (Kokko 2019, haastattelu 14.3.2019.)

”Mikä meillä yleensäkin on, niin se että pyritään löytämään vastaus. Ei kysytä asiakkaalta että ’miksi sinä kysyt tätä’, vaan hän kysyy mitä kysyy, ja me yritetään löytää vastaus. Ja varsinkin Kysy kirjastonhoitajalta-palvelussa se on minusta hienoa, että kaikkiin kysymyksiin suhtaudutaan asiallisesti. (Vesala 2019, haastattelu 22.3.2019.)

5.3 Kuinka tietoa etsitään

Internet on varmasti yksi tärkeimmistä tiedonhankintakanavista. Suomalaiset käyttävät Internetiä erilaisten asioiden hoitamiseen, viestintään, medioiden seuraamiseen ja tiedonhakuun. Vuoden 2018 väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö -tutkimuksen mukaan Suomen koko 16–89-vuotiaasta väestöstä 89 prosenttia käyttää internetiä. (Tilastokeskus 2018, viitattu 1.5.2019.) Internetin etuja ovat etenkin globaalisuus, ajantasaisuus sekä vaivattomuus (Haasio 2005, 69).

Tiedonhakuympäristön siirtyminen verkkoon on muuttanut opiskelu-, työ- ja tutkimuskulttuurimme täysin. Tiedonhankintataitojen merkitys on lisääntynyt verkottumisen myötä. Tiedonhankinnan taidot helpottavat opiskelua, antavat valmiuksia työelämään ja elinikäiseen oppimiseen. Harvoin tiedonhaku on yksinkertainen, yhdensuuntainen prosessi. Siihen vaikuttavat esimerkiksi: aihe, tiedonhakijan taidot, taustatiedot ja käytettävissä olevat tiedonhaun mahdollisuudet. (Heikkinen 2005, 22–23.)

Internet on tuonut mukanaan mahdollisuuden tiedon hankkimiselle kenelle tahansa, ja näin informaatioilla on suuri haaste luotettavien tiedonlähteiden osaamiselle ja arvioinnille. Informaatioilla ja tietoasiantuntijoilla on oltava osaaminen juuri oikean ja luotettavan tiedon löytämiseen. (Rekoma & Kainu 2007, 129.)

Osa vois löytyäkin verkosta, on helpompi joskus kysyä joltakulta. Toisaalta voi olla semmoista nippelitietoa, pientä yksityiskohtaista mitä ei verkosta löydy, että saattaa ennemmin löytyä painetusta lähteestä. (Kokko 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Musiikkipuolella tyypillinen kysymys on, että on jonkun esittämä laulu ja siihen etsitään nuottia. Ja sitten usein on tilanne se, että ei nuottia ole julkaistukaan, että ei ihme, jos ei löydy. (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Hakua tehdessä on tärkeää pystyä määrittelemään mitä etsitään, rajata haku ja muotoilla se niin hyvin kuin mahdollista. Käytännössä tällä tarkoitetaan vaihtoehtoisten hakutermien ideointia, haun rajaamista sekä käytettävän hakupalvelun pohdintaa. Täytyy tietää mistä, miten ja mitä hakee. Näin tarvittavan informaation löytää nopeimmin, helpoimmin sekä luotettavimmin. (Haasio 2015, 12.)

Kun opinnäytetyöni haastateltavat ryhtyvät purkamaan palveluun saapuneita kysymyksiä, kertovat he hyödyntävänsä kysymyksestä riippuen yleensä oman kirjaston ja toisten kirjastojen tietokantaa, Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistoa ja Internetiä.

Kysy kirjastonhoitajalta-arkisto, oman kirjaston aineistokokoelmat, Makupalat, googlaus, työkaverit. Alussa kevyellä otteella ehkä jotakin hakuprosessin jäsentelyä, hakusanojen hahmottelua, jotta haku kohdistuisi olennaiseen. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Kaikilla on oma kokemuksensa ja osaamisensa, mikä voi aiheuttaa silloin tällöin haasteita. Nämä vaikeudet ovat kuitenkin voitettavissa, kun keskustellaan asiakkaan kanssa siitä, mitä hän tarvitsee. Kirjastonhoitaja toimii nykyään myös välittäjänä asiakkaan ja käytettävien tietojärjestelmien välillä. On löydettävä sopivat termit ja hakukäsitteet, jotta oikea aineisto löytyy. Aina kirjastonkäyttäjälle tutut termit eivät sovi yksin tietokannoista löydettävien käsitteiden kanssa. (Ullström 2012, 94.)

Ensin arvioin, että onko lähtötiedot kysymyksessä oikein ja etsin vieraankielisiä nimiä, esimerkiksi kappaleiden nimiä ja yritän korjailla niitä. Sieltä valitsen varimmat termit ja käytän niitä haussa apuna. (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Kirjastonhoitaja siis muotoilee tai auttaa asiakasta muotoilemaan kysymyksenasettelua järjestelmään sopivaksi, sillä tietokantojen rakenteisiin ei juuri sillä hetkellä pysty vaikuttamaan (Ullström 2012, 94).

Haastateltavat vastaavat kysymyksiin muun työn ohessa. Vastauksen löytyminen ja muotoilu vie kysymyksestä riippuen normaalisti yhdestä kolmeen päivää. Korhosen mukaan helppoon täsmäkysymykseen tai kirjastoasiointikysymykseen vastaaminen onnistuu nopeasti, mutta laajempi, hankalampi aihekysymys, jonka vastaukseen sisältyy painettuja lähteitä ja verkkolähteitä voi työllistää useaksi tunniksi. Tällöin vastauksen "valmistuminen" vie muutaman päivän, kun sitä tehdään oman työn ohessa.

Johonkinhan voi saman päivän aikana vastata muun työn lomassa, vaikka tunnin sisässä. Sitten jos on semmoinen mitä pitää penkoa ja etsiä, niin saattaa hurahtaa pitempäänkin. (Kokko 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Valkeapää kuvailee annetun ajan puitteissa toimimista joskus vaikeaksi. Hän pohtii sitä, kuinka pitkälle asian selvittämisessä pitää mennä, vaikka yleisesti ottaen aikataulussa pysytään hyvin.

Se on vaikea juttu, että aikaa ei ole loputtomasti käytettävissä, että miten pitkälle sen asian selvittämisessä pitää mennä. Toisaalta pitää ottaa asiakas tosissaan, toisaalta ei sitten voi tuntikausia vaan vääntää jotain selvitystä. Se on vaikea rajanveto. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Ainoastaan Valkeapäälle on hänen tietämänsä mukaan varattu vastausaikaa oman työn ohessa yksi päivä viikossa. Hän ei kuitenkaan tee sitä nimenomaan yhtenä tiettyinä päivinä, vaan menee päivittäin tilanteen mukaan ja jakaa aikaa eri päiville.

Minä katson joka aamu tilanteen palvelussa ja katson, että näihin on tänään pakko vastata ja onko itsellä aikaa. Jotkut harvat kysymykset ovat sellaisia, että jaha tuon minä tiedän, ja etsin siihen varmistuksen ja lähteen ja kirjoitan sen. Mutta se on tosi harvinaista. Eikä se ole niin, että minä pystyisin siihen yhteen kysymykseen varaamaan aikaa yhteen menoon, vaan että jossakin välissä on puoli tuntia aikaa ja mietin tätä eteenpäin. Se riippuu kauheasti kysymyksestä. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

On pakko pitää useampia yhtä aikaa vireillä. Muut eivät tee niin, vaan he katsovat, onko heidän kirjastolle osoitettuja kysymyksiä ja alkavat selvittää sitä. Mutta tosiaan hyödynnetään työkaverit ja sukulaiset ja tietolista ja kaikkea mahdollista käytetään hyväksi. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Tietolistalla Valkeapää tarkoittaa kirjastojen henkilökunnan välistä sähköpostilistaa, johon voi liittyä kirjastot.fi-sivun kautta. Liittymällä listalle saa sähköpostiinsa kaikkien rinkiin kuuluvien lähettämät kysymykset sekä vastaukset. Tietolista ei siis kuulu Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun alle, vaan siihen voivat liittyä kaikki halukkaat kirjastoissa työskentelevät.

Just tuli kysymys jostakin kirjan otteesta, eipä ollut kollegoillakaan haisua niin otin tietolislalle ja tuli jostakin kirjastosta tieto. Se on matalan kynnyksen juttu. Toki [tietolistaa] voi käyttää omassa tietopalvelutyössäkin. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Esimerkiksi tietopalvelutehtävässä työskentelevä henkilö, joka ei millään löydä vastausta asiakkaan esittämään lastenkirjallisuutta koskevaan kysymykseen, voi lähettää tietolislalle kysymyksen. Tällöin kuka tahansa vastaanottajista, esimerkiksi juuri lastenkirjallisuuteen erikoistunut henkilö voi siihen halutessaan vastata.

Vaikka ei itse tiedä sitä [vastausta] mutta on se keskustelupalsta, niin voi laittaa kysymyksen ja sitten hämmästyä, että miten joku voi tietää. Itse saattaa olla luopunut toivosta ja sitten se tulee sieltä. On niitäkin, joihin ei vastausta löydy mutta aika vähän kuitenkin. (Cajanus 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Kerran asiakas kysyi et mihin runoihin on sävelletty kevyttä musiikkia, pop-musiikkia. Minä muistin jonkun mutta en paljon, ja laitoin tietolislalle, niin tuli ihan valtavasti vastauksia. Yllättävän paljon Leinoa sun muuta on sävelletty kevyeen musiikkiin, tuli hieno yhteistyön tulos siitä vastauksesta. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Yhteisöllisyys eri kirjastojen ja oman kirjon sisällä nousee lähes jokaisessa haastattelussa esiin. Oman kirjon sisällä yhteisöllisyys näkyy niin, että keskustellaan ja voidaan vaikkapa kysyä apua työkaverilta, tai tiedustellaan mielipidettä kirjoitetusta vastauksesta – huomaako työkaveri jokin tärkeää lisättävää, jota vastaaja ei välttämättä ole huomionnut. Tämä voi päteä esimerkiksi tilanteessa, jossa palveluun vastaava on tehtävässä vastikään aloittanut. Yhteisöllisyyttä selvästi arvostetaan, ja tietolistan kautta esiin nouseva tiedon jakaminen ja vastausten vastaanottaminen nähdään tärkeäksi.

Näitä kysymystyyppjä, että minä olen joskus lukenut sitä tai laulanut tätä, niin ollaan käytetty paljon sähköpostilistaa. Ollaan toisiltamme siis kysytty ja verkostoiduttu. Minusta se oli tosi ihanaa, kun itsekin osallistui siihen ja löysi jonkun vastauksen. (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Osaamisen jakaminen vahvistaa yhteistyötä, kun opitaan, että se on kaikkien etu ja luo tilanteita, jossa kaikki voittavat (livonen 2000, 51). Verkostoituminen ja yhteistyö ovat edesauttaneet tietopalvelualan selviytymistä kiristyvässä taloudessa. Se on vaikuttanut esimerkiksi siihen, että ala ensimmäisten joukossa hyödyntänyt tietoverkkojen ja tietotekniikan mahdollisuuksia. (Niinikangas & Näätäsaari, 2000, 37.)

Yhdessä työstettävä verkkotietopalvelu on kirjastojen käytännöllistä yhdessä työskentelyä. Yhteistyö tuo voimaa ja turvallisuutta. Suuri joukko voi auttaa yksittäistä kirjastoa, jos jostain syystä vastaaminen ei tuolta yhdeltä kirjastolta onnistu. Kysy kirjastonhoitajalta -yhteisö on kasvanut yhteen, kirjastot voivat neuvoa toisiaan tai lähellä olevasta kirjastosta on käyty jopa kouluttamassa uusia vastaajakirjastoja. (Granlund 2019b, 4–5.)

Arkipäivän yhteistyön sujuminen on tärkeää organisaation toiminnan tuloksellisuudelle. Poikkeuksellisissa tilanteissa se myös turvaa toiminnan jatkuvuuden, sillä organisaation jäsenet ovat valmiita auttamaan, kun omat resurssit eivät riitä. Monimutkaisia tehtäviä suoritettaessa arkipäivän yhteistyön merkitys tulee hyvin näkyväksi, sillä siinä yhdistyy usean henkilön osaaminen. (Iivonen 2000, 48–49.)

Tietolistan voima on aika yllättävä. Kerran oli yksi laulu 70-luvulta, jota etsittiin eikä millään löytynyt, oli täysin tuntemattoman oloinen. Hämeenlinnasta tuli vastaus; ”Ilkka Hemmingin ainoa soololevy, B-puolella oleva kappale ja tämän muuten tiesi meidän siivoja”. (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019.)

6 KYSYMYKSIÄ LAIDASTA LAITAAAN

Teknisten taitojen sekä substanssin hallinta yhdistyvät Tuomen mukaan kirjastonhoitajan työssä erityisellä tavalla. Kirjastonhoitajan ammatti eroaa esimerkiksi lääkärin tai juristin ammatista siinä, että hänen ei tarvitse hallita dokumentteihin sisältyvää tiedollista substanssia, vaan ymmärtää tiedon universumia, jossa dokumentit ja niiden substanssi ovat olemassa. Tullessaan kirjastoon asiakas tietää, että siellä työskentelee asiantuntijoita, joiden tietämys liittyy kirjoihin ja muihin dokumentteihin, jotka liittyvät kirjaston kokoelmaan. Asiakas voi esimerkiksi olettaa, että kirjastonhoitaja ratkaisee vaikkapa hyvän lukemisen löytymiseen liittyvän kysymyksen. (2011, 108).

6.1 Kysymysten luonne verkkotietopalvelussa

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa on 27.3.2019 mennessä vastattu yhteensä 66 994 kysymykseen (Granlund 2019b, 12). Luetuimpia vastauksia ovat vuodesta toiseen samat: Skandinavian maat (91609), eurojen saapuminen Suomeen (78426), Lumikki-sadun kääpiöiden nimet suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi (70326), perukirja-lomakkeen saatavuus netin kautta (68425) sekä ivan ja sarkasmin ero (62964) (Granlund 2019c, viitattu 27.3.2019).

Kuten jo edellä luetelluista kysymyksistä voi päätellä, ovat esitettävien kysymysten aiheet hyvin kirjavia. Ullström kertoo teoksessaan, kuinka Denis Grogan on vuonna 1979 esittänyt kysymysten tyypittelyn, joka on pitkään muodostanut yhden perustan tietopalvelutyön kartoittamiselle. Kysymykset jaetaan neljään tyyppiin:

- Hallinnolliset ja rutiinikysymykset, jotka edellyttävät kirjastotilojen tuntemusta
- Kirjailijoihin, tiettyihin teoksiin tai nimekkeisiin liittyvät kysymykset
- Spesifit faktakysymykset
- Avoimet kysymykset, jotka koskevat tiettyyn aiheeseen liittyvää materiaalia (Ullström 2012, 72.)

Ullström korostaa kuitenkin, että vuosien saatossa kysymysten luonteessa on tapahtunut muutoksia. Nykyään tulee nostaa esiin käyttäjien kysymykset, jotka liittyvät hakuprosessissa ja löydetyn aineiston hyödyntämisessä tarvitsemaansa apuun. (2012, 72.)

Edellä luetellut kysymystyyppit näkyvät selvästi myös verkkotietopalvelussa. Osa Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun saapuvista kysymyksistä on esimerkiksi hyvin asiallisia tai tarkkoja – halutaan tietoa vaikkapa Ruotsin vallan ajan kirjallisuudesta, siitä millainen elämäntilanne V.A. Koskenniemellä oli kirjoittaessaan laulua ”Minä laulan sun iltasi tähtiin” tai millaisia tekijänoikeudellisia kysymyksiä kappaleiden esittämiseen liittyy. Jotkut kysymykset koskevat tietyn kirjaston palvelua, joisakin tiedustellaan lukuvinkkejä, osa voi taas olla hyvin pohdiskelevia, lähes filosofisia. Oravaisen (2019) mukaan kysymykset voivat käsitellä kaikkea maan ja taivaan väliltä.

Elämän tarkoitus on semmoinen kysymys, jota kysytään säännöllisesti muutaman vuoden välein. Siihenkin löytyy hyvin asiantuntevia vastauksia. (Oravainen 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Muun muassa historia, sukututkimus, kirjastoasiointi, e-aineisto, etunimien alkuperä, runo, musiikki, lastenkirjallisuus, tiedonhakeminen; miten haetaan tietoa eri aiheista ja tiedonlähteistäkin, kysytään yksittäistä kirjaa. Kysymyksissä on edelleen edustettuna koko YKL-luokkien kirjo. Aiemmin kysyttiin hyvinkin laaja-alaisia kysymyksiä. Aihepiirit vaihtelivat. Usein kysyjä oli koululainen, joka teki esitelmää tai opiskelija, joka teki lopputyötään. Myös uusavuttomien kysymyksiin on joutunut vuosien varrella vastaamaan. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

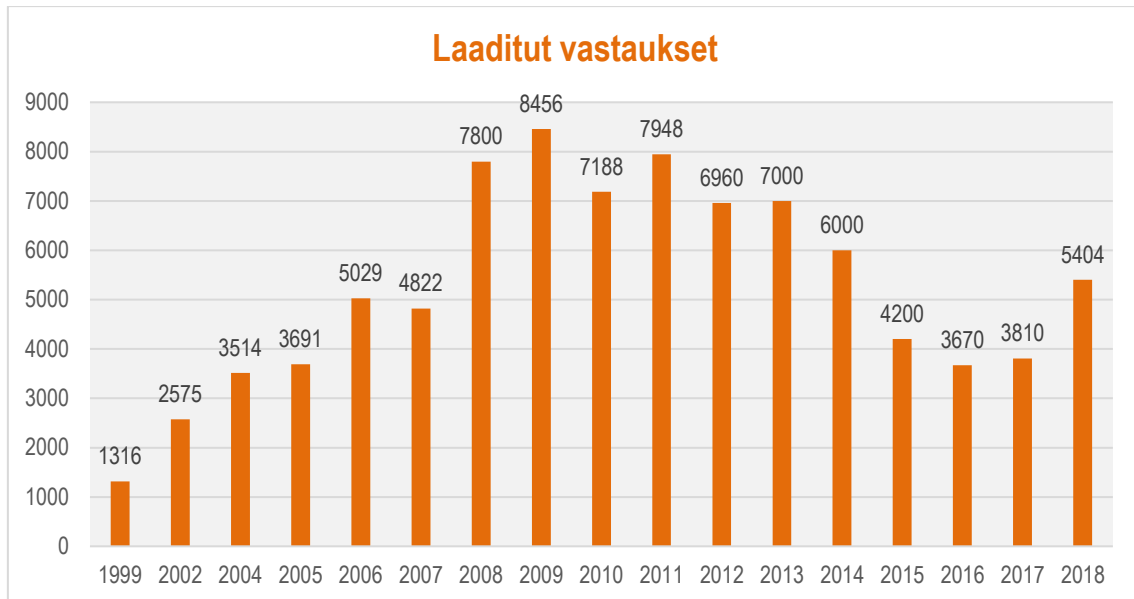
Korhonen myös korostaa, että aihekysymykset ovat humanistispainotteisia, eivät niinkään tekniikkaan ja luonnontieteisiin painottuvia. Kaunokirjallisuuteen liittyvät kysymykset sisältävät yleensä muistinvaraisia yksityiskohtia luetusta teoksesta, joita tulkitsemalla kirjastoammattilaisen täytyisi pystyä löytämään haluttu teos. Tämäntyyppisiin kysymyksiin vastaaminen vaatii laajaa kirjallista sivistystä sekä assosiaatiokykyä, mutta myös kirjaston viestintäjärjestelmän hallintaa. (Tuomi 2011, 119.)

Yksi hyvin tyypillinen on, minä nimitän niitä nostalgiakysymyksiksi, että asiakas muistaa lapsena kuulleensa sadun, runon tai laulun, josta muistaa jotain, ja haluaa tietää, että mikäähän se on. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Aika näkyy kysymyksissä jonkin verran etenkin vuoden kiertoa ajatellen, esimerkiksi ennen joulua saatetaan tiedustella joululauluja. Oravainen kertoo vuoden 2019 eduskuntavaalien näkyneen myös palvelussa, sillä vaaleihin liittyviä kysymyksiä on ilmennyt jonkin verran. Sutela huomauttaa, että yleinen viihteellistyminen ja media näkyvät kysymyksissä.

Televisio-ohjelmista kysytään ja kysyjän lapsuudenaikaisista televisio-ohjelmista tai tekijöistä (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019).

Muutama haastateltava muistelee kysymystyyppiä, jossa tiedusteltiin etunimen merkitystä. Kyseinen kysymystyyppi oli palvelun alkuvaiheessa hyvin yleinen, ja haastateltavat epäilevät, että kouluissa oppilaille annettiin tehtäväksi selvittää oman nimen etymologia. Nykyään arkistosta löytyy selitys usealle nimelle, eikä vastaavanlaisia kysymyksiä enää paljon esitetä.



Kaavio 2. Laaditut vastaukset.

Kaaviosta 2 näkee laadittujen vastauksen määrän lähes koko palvelun olemassaolon ajalta, alusta puuttuu muutama vuosi, sillä niistä ei ole toimintakertomusta. Kuten kaaviosta voi huomata, on kysymysten määrä vuosien 2008–2011 välillä noussut huomattavasti. Tämä johtuu siitä, että vuonna 2008 otettiin käyttöön semanttinen vastaaja, jonka avulla vastauksen kysymykseensä sai helposti jo aiemmin vastatuista kysymyksistä. Kaavioon on laskettu kaikki annetut vastaukset, eli niin ensimmäistä kertaa ja automaattisesti vastatut, chatin ja Facebookin kautta vastatut sekä sähköpostin ja palautteidenkin kautta annetut vastaukset.

Haastattelujen perusteella kysymysten määrissä esiintyy paikkakohtaisesti eroavaisuuksia. Esimerkiksi Rovaniemellä kysymyksiä tulee vähemmän, Oulussa taas kysymyksiä tulee nykyisin enemmän. Syitä kysymysten vähenemiselle tai lisääntymiselle ei osata kuitenkaan sanoa.

Jostain syystä tuntuu, että Kysy kirjastonhoitajalta-palvelu on saavuttanut ihmiset. Vaikka se on ollut aika pitkään, niin minulla on tunne, että yhä suurempi joukko tietää siitä. (Vesala 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Kuopiossa ero ilmenee Korhosen mukaan siinä, että laaja-alaiset kysymykset ovat vähentyneet.

Nyt kysytään enemmän tavalliseen kirjastoasiointiin liittyvää, esimerkiksi ”en pääse kirjautumaan kirjaston verkkosivuille, mistä saan pin-koodin”, ”laina pitäisi uusia” jne. Kysytään myös kirjaston e-aineistoon liittyvää. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Vastausta siihen, miten kysymykset eroavat verkkotietopalvelussa tavalliseen tietopalveluun verrattuna, ei ole yksinkertaista vastausta. Osa on sitä mieltä, että verkkotietopalvelussa esitettävät kysymykset ovat selvästi vaikeampia kuin tavallisessa tietopalvelussa. Toiset taas sanovat, että kysymykset eivät eroa millään tavalla.

Kysymyksiä on laidasta laitaa. Samankaltaisia kysymyksiä ilmenee molemmissa palveluissa eli kysytään nopeasti vastattavia täsmäkysymyksiä, laajempia aihekysymyksiä, lyhyitä kirjastoasiakkuuteen liittyviä. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Kaaviosta 2 huomaa kuinka kysymysten määrä on yleisesti ottaen vähentynyt, mutta moni haastettava pohti, että kenties palveluun tulevat kysymykset ovat nykyään vaikeampia.

Monesti ne [kysymykset] on aika haastavia. Kyllä minusta tuntuu, että siinä joutuu enemmän tekemään töitä vastauksen löytämiseksi. (Cajanus 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Minun mielestä kysymykset ovat vaikeampia kuin aikaisemmin. Luulen, että se syy osin on siinä, että ihmiset käyttävät itse nettiä ja osaavat hakea tietyissä määrin itse, eivätkä tule ajatelleeksi, että kirjastossa on sellaista tietämystä ja sellaisia lähteitä, joita itse ei tule ajatelleeksikaan. Luulen että ihmiset etsivät itse siinä määrin että ne, jotka lähetetään palveluun, ovat vaikeampia kuin aikaisemmin. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Valkeapää nostaa siis esiin näkökulman, että helpompiin kysymyksiin on mahdollisuus löytää vastaus nopeasti netistä itse, mutta palveluun lähetettävät kysymykset ovat haasteellisempia. Voi siis vetää johtopäätöksen, että tietopalvelualan ammattilaisiin luotetaan.

Silloin tällöin tuntuu, että Kysy kirjastonhoitajalta-palvelu nähdään sellaisena yleisenä ”robottivastaus –palveluna”/hakukoneena, vastaus löytyy asiaan kuin asiaan, sillä sen verran erikoisia joskus kysytään. Joskus tulee joidenkin kysymysten kohdalla sellainen fiilis, että palvelu nähdään ikään kuin ”viimeisenä oljenkortena”. Mielestäni kysymysten kirjo kertoo myös siitä, että palveluun on kova luottamus. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

6.2 Palautetta ja mieleen painuneita kysymyksiä

Tavallisesti asiakaspalvelutilanteesta jää mieleen kenties palvelua antanut henkilö, tämän palvelu-myönteisyys sekä asiantuntevuus, puhetyyli tai sanaton viestintä. Tutkimusten mukaan eleaviestintä muodostaa puolet ja äänenkäyttö lähes toisen puolen asiakkaan saamasta vaikutelmasta. Palvelua antaneen henkilön lisäksi asiakkaan mieleen jää palveluympäristö. (Lovio & Tiihonen 2005, 70.)

Verkkotietopalvelussa nämä asiat eivät tietenkään päde, joten asiakas kiinnittää huomiota muihin asioihin kuten vastauksen laajuuteen ja selkeyteen. Lisäksi verkkotietopalvelussa pätee kenties sama asia kuin tavallisessakin tietopalvelussa, eli luotettavuus ja uskollisuus, jotka tarkoittavat sitä, että asiakkaat tietävät voitavansa luottaa kirjaston työntekijöiden antamiin lupauksiin sekä kirjasto-järjestelmien toimintavalmiuteen (Sama 2005, 70).

Ullströmin mukaan kaikessa tietopalvelutyössä on välttämätöntä käyttäjän ja kirjastonhoitajan välinen vuorovaikutus ja palautteen antaminen sekä saaminen. Ei riitä, että kirjastonhoitaja antaa vastauksen tai viittaa lähteisiin, vaan hänen tulee myös selvittää, onko käyttäjä ymmärtänyt annetun vastauksen. (2012, 86.) Tutkimukseni mukaan tämä kuitenkin riittää verkkotietopalvelussa. Kuten aiemmin olen jo kertonut, pyrkivät haastateltavani antamaan vastauksensa niin kattavasti ja selkeästi kuin mahdollista, ja tämä yleensä riittää asiakkaille. Kirjastossa tietopalvelutiskillä asiakas voi helposti antaa palautetta saamastaan palvelusta, mutta verkon kautta palautteen antamiseen pitää nähdä hieman enemmän vaivaa.

Kirjastoissa tehdään säännöllisin väliajoin asiakaskyselyitä, jotka ovat välttämättömiä. Usein asiakas kertoo mielipiteensä myös kysymättäkin. (Lovio & Tiihonen 2005, 79–80.) Jotkut haastateltavistani kertovat saavansa useinkin palautetta lähettämistään vastauksista, ja useimmiten ne ovat myönteisiä. Toisille palautetta taas tulee hyvin harvoin. Kysyessäni palkitsevimista kokemuksista vastausten etsimisessä, ovat ne joidenkin haastateltavien mielestä nimenomaan asiakkaalta tulevat kiitokset. Toisille palkitsevimat kokemukset liittyvät yksinkertaisesti vastausten löytymiseen.

Varmaan se, että onnistuu löytämään tai saa apua kollegalta. Ja jos on kiinnostava, erikoisempi kysymys, niin kyllähän siinä itsekkin saattaa oppia asioista. (Kokko 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Ihan yksinkertaisesti, kun hankalaan kysymykseen onnistuu löytämään vastauksen kohdullisessa ajassa ja vastaus ilahduttaa myös kysyjää! (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Valkeapäälle palkitsevinta on se, että löytää vastauksen, jonka löytymisestä ei ole täysin varma.

Meillä on Helmet-kirjastojen varasto täällä [Pasilassa] ja paljon aineistoja, mitä ei ole muualla kuin ehkä Kuopion varastokirjastossa ja yliopistokirjastossa. Sitten kun löytää esimerkiksi etsimänsä runon varastosta, niin ajattelen, että ehkä tätä ei muualta olisi voinut etsiä. Se on kauhean hauska juttu. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Palveluun on vuosien saatossa tullut tuhansia kysymyksiä, ja osaa niistä voi kuvailla erikoisiksikin. Kysyessäni mieleen painuneinta kysymystä, korostui haastateltavien vastauksissa jälleen se, että mieleen jäävät kysymykset, joista saa lopuksi palautetta.

Monen näköisiä on tullut. Joku semmoinen, mistä on saanut kiitokset suoraan asiakkaalta. Kysymys liittyi ihmisen omaan muistikuvaan kirjasta, josta hän halusi löytää tietyn pätkän. Minä sen tunnistin ja pystyin tarkentamaan, että täältä se löytyy, ja asiakas oli kauhean kiitollinen. (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Kerran eräs kirjastoalan opiskelija kyseli Kysy kirjastonhoitajapalvelun kautta tietoa työharjoittelusta jossakin ulkomaisessa kirjastossa. Hän oli tosi iloinen saamastaan vastauksesta. Tosi mukavaa oli etsiä tietoa. Itsekin oppi paljon. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Jos tulee palautetta, niin se on mielenkiintoista. Kerran asiakas kysyi, että mitä tarkoittaa tilsu, kun hänen tyttärensä käyttää sitä muussa merkityksessä. Ja sitten etsin, ja tuli ihan eri merkitys muussa murteessa, ja äidiltä tuli vastaus, että he on nauraneet puoli sukua, että kuinka hauskaa että on sama sana, jota käytetään ihan eri tavalla. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019.)

Korhonen kertoo saavansa palautetta, mutta rutiiniasiointiin liittyviin kysymyksiin vastatessa palautetta saa harvemmin. Nimenomaan laajat ja haastavat kysymykset, joiden eteen pitää tehdä paljon työtä, poikivat kiitoksen.

En tee työtä palautteen vuoksi, olen aina tykännyt tiedon hakemisesta. Se on yksi syy, miksi kirjastoalalle lähdin. Minä itsekin koen onnistumisen hetkiä, kun löydän tietoa jollekin, joka sitä tarvitsee. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Sutelan mieleen on jäänyt musiikkiin liittyvä kysymys, jossa ei viitattu itse musiikkiin, vaan laulajan ulkonäköön musiikkivideossa.

Se oli 80- tai 90-luvulta. Laulaja oli pukeutunut niin omaperäisesti, että kun mielti riittävän määrän englanninkielisiä hakusanoja, niin löytyi artikkeli vanhasta musiikkilehdestä yhden hitin ihmeitä. Näillä hakusanoilla se löytyi: music video, eighties, nineties, female vocalist with cap and pilot goggles. Piti muutama google-sivu käydä läpi. (Sutela 2019, haastattelu 22.3.2019.)

Siitä huolimatta, että työn tärkein seikka onkin asiakkaalle vastaaminen ja kysymysten ottaminen tosissaan, herättävät kysymykset vastaajien parissa toisinaan erilaisia ajatuksia. Kokko kertoo, että aikoinaan kirjastosta on puhelimitse kysytty kysymyksiä, joihin voisi nykyään etsiä vastauksen nopeasti vaikkapa kännykällä netistä.

Joskus miettii, että miksihän tämmöistä kysytään. Ei enää semmoisia nopeita juttuja kysytä, joskus joku on soittanut, että miten tämä asia on, kun on oltu tuopin äärellä ja veikattu. (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Vaikka kysymyksiä on paljon ja ne ovat hyvin erilaisia, on palvelu pysynyt kuitenkin asiallisena.

Aina tulee mieleen, että olisipa hyvä, että tietäisin enemmän mistä on kyse, että mihin tietoa tarvitaan, onko kysyjä lapsi vai aikuinen. Koska kysymys on usein aika suppea, niin tulee tunne, että haluaisi tietää enemmän. Kiinnostusta ne herättävät. Tämä on aika asiallisena pysynyt palvelu, vähän on mitään semmoista ärsytystä herättävää, että joku pelleilisi siellä. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019)

Kysymykset ovat kysymyksiä, joskus ne kohdistuvat kirjaston palveluihin. Jos asiakas olisi käynyt kirjastossa ja kysynyt siinä, niin olisi voitu siinäkin vastata. Mutta joskus ne kysymykset ovat aika syvällisiä, että aina joskus voi olla tunne, että tämä on aika haastavakin kysymys. Vastaamiseen pitää olla aikaa. (Vesala 2019, haastattelu 22.3.2019.)

7 PALVELUN TULEVAISUUS

Kaksikymmentä vuotta toiminut palvelu on kehittynyt ja muotoutunut ajan myötä. Granlundin mukaan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on toiminut vuosien ajan vakaasti. Todennäköisesti toiminta jatkuu samoilla linjoilla edelleen. Jos kysymysten määrässä tai valmiiden vastausten lukemisessa tapahtuu suuria muutoksia tai vastaajien määrä romahtaa jostain syystä, tilanne muuttuu. Tällä hetkellä sellaista ei Granlundin mukaan ole näköpiirissä. (2019a, sähköpostiviesti 13.5.2019).

Palvelua kehitetään jatkuvasti edelleen. Trendejä seurataan ja niistä palveluun sopivia integroidaan mukaan. Vuonna 2017 kehitettiin tekniikkaa ja ulkoasua, joten Granlundin mukaan näin suuren uudistuksen jälkeen ei heti olla tekemässä suuria muutoksia.

Luonnollisesti koko ajan jotain pientä muutosta tapahtuu. Lähiaikoina keskitymme kehittämään kysymisen ja vastaamisen entistä parempaa sujuvuutta. Lisäksi pyrimme markkinoimaan palvelua eri käyttäjäryhmille, mm. kouluihin sekä opettajille että oppilaille. (Granlund 2019a, sähköpostiviesti 13.5.2019.)

Haastateltavat näkevät palvelun ennen kaikkea hyvänä sekä hyödyllisenä, mutta joitain mietityksen aiheita vastaajilla myös on, esimerkiksi Valkeapää nostaa esiin resurssoinnin.

Eri kirjastoista voi olla vaikeampi saada vastaajia, jos ihmisiä on vähemmän. Ehkä joka paikassa ei ajatella, että tämä on samanlaista kuin muukin työ, että ei voi jättää kirjoja hyllyttämättä kovin pitkäksi aikaa, mutta joskus näyttää siltä, että voi jättää kysymykset vastaamatta, jos ei ole ihmisiä tai aikaa. Ihan tarpeellinen palvelu tämä minusta on. (Valkeapää 2019, haastattelu 21.3.2019)

Vesala puolestaan miettii, että jos kysymysten määrä jatkaa kasvuaan, niin silloin vastausaikaa olisi hyvä saada enemmän. Ålander ja Kokko pohtivat palvelun löytymistä niin ylipäätään, kuin kirjaston sivuilta. Myös Sutela pohtii näkyvyyttä nykyisten verkossa olevien erilaisten kanavien joukossa.

Aiemmin ehkä pystyttiin korostamaan sitä, että kirjasto on tiedonhaun paikka. En tiedä olemmeko hävinneet Googlelle sen paikan, mutta sitä voisi korostaa, että sitä oikeaa tietoa löytyy meiltä. (Ålander 2019, haastattelu 14.3.2019.)

Kaikista haastatteluista kävi ilmi se, että palvelun jatkumiseen ja sen tekemiseen uskotaan. Palvelu on osoittanut 20 vuodessa merkityksensä, se on tullut jäädäkseen ja sille on kysyntää. Haastattelut korostavat etenkin sitä, että Kysy kirjastonhoitajalta on yksi kirjaston palvelu muiden joukossa, sekä hyvä lisä kirjastossa tapahtuvan tietopalvelun rinnalla.

Osa asiakkaista tykkää asioida verkossa ja kirjallisesti. Verkkotietopalvelu ei ole paikkaan sidottua. Haja-asutusalueen asukaskin on klikkauksen päässä kirjastojen tarjoamasta tietopalvelusta. Verkkotietopalvelu vahvistaa kirjastojen tarjoaman tietopalvelun saavutettavuutta. (Korhonen 2019, sähköpostiviesti 20.3.2019.)

Kyllä haluaisin uskoa ja uskon että tulevaisuutta on, onhan tätä palvelua ja sitä teknistä ympäristöä kehitetty ja kehitetään koko ajan. Se vastaa muuttuviin tilanteisiin ja tekniikoihin. Ja kyllähän tämä on yksi kirjaston palvelu muiden palveluiden joukossa, että tavallaan asiakas tavoitetaan tällä eri tavalla, eri kanavia pitkin. (Kokko 2019, haastattelu 14.3.2019.)

8 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastaavien kirjastoalan ammattilaisten kokemuksia ja näkemyksiä verkkotietopalveluun vastaamisesta. Kiinnostukseni heräsi palveluun saapuneiden kysymysten perusteella, ja halusin saada selville nimenomaan vastaajien näkökulman aiheeseen. Työssä halusin selvittää vastaajien henkilökohtaisia kokemuksia esimerkiksi mieleen painuneimmista kysymyksistä, siitä millaisiin kysymyksiin he mielellään vastaavat ja millaisia ajatuksia kysymykset heissä herättävät. Yleiseltä, toisiinsa verrattavista näkökulmista halusin tietää esimerkiksi, millaiseksi he kokevat vastaamisen, mitä on hyvä asiakaspalvelu verkkotietopalvelussa, millaisia tietoja ja taitoja tarvitaan sekä millaisia aihepiirejä kysymykset käsittelevät.

Kysymysten laajuus oli siis suhteellisen kattava, mutta mielestäni ne muodostivat ymmärrettävän kokonaisuuden. Kysymykset eivät olleet tietyssä järjestyksessä, vaikka lähetinkin ne etukäteen luettavaksi. Saatoin haastattelutilanteessa esittää yhden kysymyksen sieltä, toisen tuolta, jos haastateltavan vastaukset sivusivat jotain tiettyä kysymystä. Huomasin, että joiltain osin saamani vastaukset olivat hyvin samankaltaisia, joten kirjoittamisvaiheessa oli jonkin verran haasteita jäsenellä vastauksia niin, että toistoa ei tulisi kovin paljon.

Haastattelumenetelminä kaikki, niin ryhmä-, sähköposti- kuin puhelinhaastattelukin olivat toimivia. Haastateltavat oli helppo saada mukaan. Kuopion ja Helsingin haastateltavat sain Nina Granlundin kautta, Oulusta ja Rovaniemeltä tiedustelin haastateltavia itse. Kuopiosta kysymyksiini sähköpostitse vastannut Pirkko Korhonen kertoi myöhemmin, että hän sai kysymysteni kautta mahdollisuuden peilata omaa työtään. Työni alkuvaiheessa pohdin sähköpostihaastattelun vaaroja, mutta lopulta se ei ollutkaan huono vaihtoehto, sillä vastaukset olivat kattavia, ja Korhonenkin kertoi hyötynensä vastaamisesta.

Opinnäytetyöhön ei ole haastateltu lainkaan erikoiskirjastoista vastaavia henkilöitä, vaikka aluksi niin oli ajatuksena. Alun perin haastateltavia piti olla yhteensä neljä, mutta heidän määränsä nousi yllättäen kaksinkertaiseksi. Kasvokkain tapahtuneisiin haastatteluihin tuli lisää vastaajia alkuperäisestä ajatuksesta poiketen, mutta ajattelin sen helpottavan haastattelutilannetta ja suovan lisää mahdollisuuksia keskustelunomaiselle vuoropuhelulle.

Vaikka erikoiskirjastojen vastaajat olisivat voineet antaa työhön tärkeää informaatiota, koen saaneeni nykyisiltä haastateltavilta työni kannalta kattavasti vastauksia. Haastateltavat olivat eri paikkakunnilta ja heidän joukossaan oli eri aikoja palveluun vastanneita. Erikoiskirjastoille ja tietopalveluryhmille osoitetaan tiettyyn aiheeseen liittyviä kysymyksiä, joten esimerkiksi kysymykseen *Mil-laisia aihepiirejä kysymykset yleensä käsittelevät*, en olisi saanut työni kannalta toivottua vastausta. Tai ainakaan en olisi voinut peilata sitä samalla tavalla muihin vastauksiin. Erikoiskirjastoista tai tietopalveluryhmistä, tai pelkästään yhdestä niistä voisi tehdä oman opinnäytetyönsä tapaustutkimuksena.

Opinnäytetyön ollessa laadullinen tutkimus, selvitin myös henkilökohtaisia kokemuksia palveluun liittyen, joten selviä tutkimustuloksia ei kaikilta osin ole. Tämä oli odotettavissa. Tehdäkseni edes jonkinlaisen koonnin palvelusta, voi vastausten perusteella sanoa, että itse työssä uteliaisuus ja tiedonhakutaidot ovat välttämättömiä. Vastauksista kävi myös ilmi, että verkkotietopalvelussa asiakaspalvelun tulee olla samanlaista kuin tavallisessakin tietopalvelussa, eli asiantuntevaa, nopeaa, ystävällistä ja asiallista.

Jokainen haastateltava nosti hyvänä asiana esiin myös sen, että verkkotietopalvelussa vastausaika on enemmän kuin tavallisessa tietopalvelussa. Vastaajat myös selvästi arvostavat yhteisöllisyyttä niin oman kirjaston sisällä kuin eri kirjastojen välillä. Kysymyksiä tulee vähemmän kuin ennen, mutta niiden nähdään olevan nykyään vaikeampia. Työn haasteellisuudesta huolimatta haastateltavien vastauksista huokuu arvostus omaa työtä ja asiakasta kohtaan. Kaikille halutaan antaa vastaus kysymyksestä riippumatta, ja se halutaan tehdä hyvin. Haastateltavat näkevät, että palvelu jatkuu myös tulevaisuudessa.

Olen iloinen, että sain opinnäytetyökseni aiheen, joka kiinnosti itseäni paljon. Samalla arvostukseni tiedonhaun ammattilaisia kohtaan nousi suunnattomasti. Oli myös mielenkiintoista lukea palvelun historiasta ja sen kehittymisestä, ja huomata, kuinka suuri työ sen parissa ollaan tehty. Koko Suomen kattavan verkkotietopalvelun hallinnointi ja kysymyksiin vastaaminen on varmasti työlästä, mutta kuvittelisin sen myös palkitsevaksi.

LÄHTEET

AskALibrarian.org 2019. Home. Ask a Librarian News and Information. Viitattu 20.5.2019. Saatavissa: https://info.askalibrarian.org/?doing_wp_cron=1558375945.9943718910217285156250.

Bibblan svarar 2014, Viitattu 21.5.2019. Saatavissa: <http://bibblansvarar.se/en/content/hur-manga-svenskar-har-en-tv-varfor-sitter-propellern-fram-pa-flygplan-men-bak-pa-batar-hur>.

Cajanus, P. 2019. Kirjastonhoitaja. Oulun kaupunki. Haastattelu 22.3.2019.

Granlund, N. 2019a. Vastaava suunnittelija, Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu. Sähköpostiviesti 30.1.2019 & 13.5.2019.

Granlund, N. 2019b. Kysy Kirjastonhoitajalta -historiikki: 20 vuotta. Viitattu 16.4.2019. Saatavissa: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/kysy-kh-historia-20v-web.pdf>.

Granlund, N. 2019c. Kysy kirjastonhoitajalta 2018. Viitattu 29.4.2019. Saatavissa: <https://www.kirjastot.fi/uutiset/uutiset/kysy-kirjastonhoitajalta-2018>.

Granlund, N., Sarmela, M. 2006. Kun etsimääsi ei löydy, kysy kirjastonhoitajalta! Tietoasiantuntija. 21 (5), 20-21.

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

Haasio, A. 2005. Tiedon lähteillä: 1. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Heikkinen, R. 2005. Tiedonhakijan teho-opas. 6. uud. p. Jyväskylä: Docendo.

Heikkinen, R., Agander, A., Ijäs E., Laitinen M. 1997. Tiedonhakijan teho-opas. Jyväskylä: Teknolit.

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

livonen, M. 2000. Yhteistyö työyhteisön toiminnan perustana. Teoksessa Haario, Ari & Piukkula, Juha (toim.). Verkostoituvat kirjastot. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 48-49.

Juntumaa J, 2003. Chat-neuvonnan kokeilu Helsingin kaupunginkirjastossa. Viitattu 10.5.2019. Saatavissa: <http://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/chat-raportti.pdf>.

Jyväskylän yliopisto 2019. Kysy tai anna palautetta. Viitattu 20.5.2019. Saatavissa: <https://kirjasto.jyu.fi/faq/kysyjakommentoi>.

Kokko, H. 2019. Kirjastonhoitaja. Rovaniemen kaupunki. Haastattelu 14.3.2019.

Korhonen, P. 2019. Informaatikko Kuopion kaupunki. Sähköpostiviesti 20.3.2019.

Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492.

Library of Congress 2019. Ask a librarian. Viitattu 20.5.2019. Saatavissa: <https://www.loc.gov/rr/askalib/>.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.

Niinikangas V. & Näätäsaari I. 2000. Vastauksia uteliaalle ihmiselle. Verkostoituminen tietopalveluammattilaisen strategiana. Teoksessa Haario, Ari & Piukkula, Juha (toim.). Verkostoituvat kirjastot. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 29-40.

Ojala M., Saarti J., & Varjo S. 2012. Kirjasto ilman järjestelmää – kirjaston palveluiden integroiminen verkkoon ja tuottaminen internetin sovelluksilla. Teoksessa Saarti, Jarmo & Tuomi, Pirjo (toim.). Kirjastojärjestelmät vai kirjastot ilman järjestelmää: Kirjastojen tietojärjestelmien suunnittelu, hankinta ja käyttöönotto. Helsinki: Avain. 100-113.

Oravainen, A. 2019. Kirjastonhoitaja. Oulun kaupunki. Haastattelu 22.3.2019.

Rekoma, S. & Kainu P. 2007. Tulevaisuuden tietoammattilaisten osaaminen yrityksissä, julkishallinnossa ja tutkimuslaitoksissa. Teoksessa Korpisaari Jaakko & Saarti Jarmo (toim.). Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa. Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Kirjastonhoitajien säätiö. 128-130.

Sallmén, P. 2007. Kirjastotyö muuttuu, muuttuuko kirjastotyöntekijä? Teoksessa Korpisaari Jaakko & Saarti Jarmo (toim.). Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Kirjastonhoitajien säätiö. 15-21.

Sutela, J. 2019. Palvelupääällikkö, Oulun kaupunki. Haastattelu 22.3.2019.

Tampereen yliopisto 2019. Tietopalvelu. Saatavissa: <http://www.uta.fi/kirjasto/palvelut/tietopalvelu.html>. Viitattu 21.5.2019.

Tilastokeskus 2018. Suomalaisen internetin käyttö 2018 - viestintää, asiointia, tiedonhakuja ja medioiden seuraamista. Viitattu 16.4.2019. http://www.stat.fi/til/sutivi/2018/sutivi_2018_2018-12-04_kat_001_fi.html.

Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä: Kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: Avain.

Ullström, M. 2012. Keskusteluja kirjastossa: Keskustelu kirjastotyön välineenä. Suom. Päivi Jokitalo. Helsinki: Avain.

Valkeapää, T. 2019. Informaatikko. Helsingin kaupunki. Haastattelu 21.3.2019.

Vesala, A. 2019. Kirjastonhoitaja. Oulun kaupunki. Haastattelu 22.3.2019.

Ålander, S. 2019. Informaatikko, Rovaniemen kaupunki. Haastattelu 14.3.2019.

- Kauanko olet ollut kirjastoalalla?
- Kauanko olet vastannut Kysy kirjastonhoitajalta-palveluun?
- Millä tavalla verkkotietopalvelu eroaa tavallisesta tietopalvelusta?
- Miten asiakkaiden kysymykset eroavat verrattuna tavalliseen tietopalveluun?
- Koetko, että asiakkaiden on helpompi lähestyä palvelun kautta? Miksi /miksi ei?
- Millaisia ajatuksia asiakkaiden kysymykset sinussa herättävät?
- Millaisia aihepiirejä kysymykset yleensä käsittelevät?
- Onko sinulla jotain erityisalaa / mielenkiinnon kohdetta, johon liittyviin kysymyksiin mieluiten vastaat?
- Miten lähdet purkamaan saatua kysymystä?
- Millaisia tietoja ja taitoja työssä tarvitsee?
- Mikä on mieleen painunein kysymys?
- Entä mitkä ovat palkitsevimpia kokemuksia vastausten etsimisessä?
- Onko palveluun vastaamiseen varattu tietty aika oman työn ohessa? Kauanko vastaaminen yhteen kysymykseen keskimäärin kestää?
- Millä tavalla kysymykset ovat muuttuneet vuosien aikana?
- Miten erilaiset aikaan liittyvät ilmiöt ja asiat näkyvät tietopalvelutyössä?
- Millaista on hyvä asiakaspalvelu verkkotietopalvelussa?
- Millaiseksi näet palvelun tulevaisuuden?