

Joni-Mikael Leppälä

## **Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu**

Asiakkaiden tiedontarpeet ja niiden muutokset

Opinnäytetyö

Kevät 2021

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Joni-Mikael Leppälä

Työn nimi: Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu. Asiakkaiden tiedontarpeet ja niiden muutokset

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2021

Sivumäärä: 53

Liitteiden lukumäärä: 1

---

Tutkimuksen kohteena oli Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu, joka sijaitsee Kirjastot.fi-sivustolla. Tästä palvelusta aiheeksi valittiin käyttäjien tiedontarpeet ja niiden muutokset. Tutkittava ajankohta rajattiin yhdelle kuukaudelle vuosina 2009 ja 2019 arkistoiduille kysymyksille. Tarkoituksena oli luoda pohjaa mahdollisille kehittämissuunnitelmoille ja muille tutkimuksille tarkastelemalla käyttäjien tiedontarpeita ja selvittämään palvelun nykytilannetta, sekä antaa mahdollisia ehdotuksia mitä tulosten pohjalta voi suositella.

Tutkimus suoritettiin harkinnanvaraisella otannalla Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistoista valituilla kyselyillä, ja tekemällä kysely, johon valittiin osallistumaan kriteerit täyttäviä kirjastoja. Arkistosta saadut kysymykset tuli käsiteltyä jakamalla ne teemoihin ja luokkiin. Näitä teemoja ja luokkia on sitten verrattu keskenään ja kyselyistä saatuihin tuloksiin, näiden kaikkien tulosten vertailun perusteella tehtiin johtopäätöksiä nykytilanteesta.

Tutkimuksessa saatiin selville nopeasti, että vastausten määrä on valittujen otantojen mukaan kasvanut hieman vajaalla puolella vuodesta 2009 vuoteen 2019. Myös suurimmat luokat ja teemat kasvoivat tällä aikavälillä vaikkei monesti siinä määrin, että niiden suhteellinen osuus olisi kasvanut. Pienimmät teemat pienenevät tällä aikavälillä huomattavasti, mikä on huolestuttavaa, jos tämä ei ollut yksittäinen muutos. Kyselyssä olleiden vastausten pohjalta tehtiin myös muutos- ja parannusehdotuksia palvelun toimintaan.

Asiasanat: tiedontarve, asiakaspalvelu

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Bachelor of Business Administration, Library and Information Service

Author/s: Joni-Mikael Leppälä

Title of thesis: Ask a Librarian- service. Customers information needs and changes in them.

Supervisor(s): Ari Haasio

Year:2021

Number of pages: 53

Number of appendices: 1

---

The object of our research has been Ask a Librarian- service, which is located in Libraries.fi- site. From this service our chosen subject was user's information needs and their changes. The timing to be researched was limited to one-month worth of archived questions in 2009 and 2019. The purpose was to create a basis for possible development projects and other studies by examining the information needs of users and to find out the current situation of the service, as well as to make possible suggestions based on the results.

The research was carried out with a discretionary sample of the Ask the Librarian service archives with selected surveys, and by conducting a survey in which libraries that meet the criteria were selected to participate in. The questions received from the archive had to be addressed by dividing them into themes and categories. These themes and categories have then been compared with each other and with the results obtained from the survey, and a comparison of all these results was used to draw conclusions about the current situation.

The study quickly found that, according to the selected samples, the number of responses increased by slightly less than half from 2009 to 2019. The largest categories and themes also increased during this period, although often not so much that their share would have increased. The smallest themes decreased significantly during this period, which is worrying if this was not a single change. Based on the responses to the survey, suggestions were also made for changes and improvements to the operation of the service.

Keywords: need for information, customer service

## SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ .....	4
1 JOHDANTO .....	5
2 TUTKIMUSKOHDDE .....	7
2.1 Kirjastot.fi .....	7
2.2 Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu.....	8
3 TIEDON JA TIEDONTARPEIDEN TEORIA.....	9
3.1 Informaatio ja tieto .....	9
3.2 Sense-making teoria.....	11
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	16
4.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto.....	16
4.2 Tutkimusmenetelmä.....	17
4.3 Sisällönanalyysi .....	18
4.3.1 Aineisto .....	20
4.3.2 Kyselyn toteutus.....	23
4.4 Huomioitavaa .....	24
5 TULOKSET .....	27
5.1 Aineiston teemat .....	27
5.2 Aineiston luokat.....	31
5.3 Kyselyn tulokset.....	34
5.3.1 Kyselyn ensimmäinen osio: Taustatiedot .....	34
5.3.2 Kyselyn toinen osio: Vertailukohta .....	38
5.3.3 Kyselyn kolmas osio: Palvelu työntekijän näkökulmasta.....	39
6 POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	48
6.1 Pohdinta.....	48
6.2 Kehittämisehdotukset.....	50
LÄHTEET .....	52
LIITTEET .....	54

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena tarkastella, millaisia Kirjastot.fi-sivuston Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun asiakkaiden tiedon tarpeet ovat, ja niiden pohjalta tarkastella palvelun toimivuutta. Kirjastot ovat toimineet useissa eri muodoissa ja tarkoituksissa, mutta ne ovat aina olleet tekemisissä tiedon parissa. Nyky-yhteiskunnassa erilaiset tietotekniset ratkaisut ovat nousemassa yhä tärkeämpään rooliin ajan kuluessa. Opinnäytetyön aihetta valitessani Eepos-kirjastojen chat-palvelu oli otettu käyttöön mikä herätti kiinnostusta. Itse chat-palvelun tutkiminen ei onnistunut, mikä muutti kohteeni hieman vanhempaan ja avoimempaan palveluun.

Suunniteltuja tutkimuksia ei voinut tehdä käyttämällä vain kvalitatiivisia tai kvantitatiivisia keinoja, joten tutkimuksen tekemiseksi piti valita eri keinoja molemmista suuntauksista. Jyväskylän yliopiston ylläpitämän sivuston perusteella aineiston jakaminen teemoihin ja luokkiin sekä jaosta saatujen tietojen perusteella vertailu ja päättely tekee tästä tutkimuksesta määrällisen, kun taas aineiston teemoittelu ja luokittelu osaltaan myös antaa tutkimukselle laadullisia piirteitä (Tutkimusstrategiat, 2014). Täten tehdyssä tutkimuksessa oli 3 eri vertailukohtaa, joista 2 oli vuosilta 2009 ja 2019 kerätyt yhden kuukauden otanta Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistosta. Tällä otettiin suoraan palvelussa tapahtuneet muutokset tarkasteltavaksi. Kolmas vertailukohta saatiin teettämällä kysely valitsemalla joukko kirjastoja, jotka täyttivät valitut kriteerit. Näiden kirjastojen työntekijät vastasivat kyselyyn ja sitä käytettiin varmistamaan saatuja tuloksia otantojen käsittelystä.

Näitä vertailukohtia käyttämällä on pyritty vastaamaan 3 kysymykseen. Minkä tyyppisiä kysymyksiä on asiakkailla ollut vuonna 2009 ja 2019? Minkälaisia muutoksia on 2009 - 2019 aikana tapahtunut palveluun saapuvien kysymysten jakaumassa? Onko palvelussa tulosten pohjalta mitään muuttamisen tai parantamisen arvoista? Näihin kysymyksiin on pyritty saamaan vastausta jakamalla arkistosta kerätty aineisto teemoihin ja luokkiin, jonka jälkeen on tuloksia verrattu vuosien välillä ja kyselyn tuloksiin.

Tutkimuksessa käydään tutkimuskohteen perusasiat lävitse, mikä pitää sisällään Kirjastot.fi-sivuston, Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun, tiedon ja informaation määrittelyä sekä Sense making-teoriaa, joka sopii palvelussa esiintyvään tiedontarpeisiin

ja tiedonhankintaan. Näiden lisäksi käydään läpi jo mainittuja tutkimussuunnitelmia, -menetelmiä ja -tuloksia lopun yhteenvedon kanssa.

## 2 TUTKIMUSKOHDE

### 2.1 Kirjastot.fi

Kirjastot.fi on ”kaikille avoin kirjastoverkkopalveluiden kokonaisuus” (Info, [viitattu 03.03.2020]). Alussa sivuston nimi oli Syke, Suomen yleisten kirjastojen etusivu, on tämä sivusto tarjonnut palvelua jo vuodesta 1995 alkaen. Nykyään se tarjoaa kootusti kirjastojen verkkopalveluita kirjastoammattilaisille ja kirjaston asiakkaille, sekä linkkejä yksittäisten kirjastojen verkkosivustoille kyseisten kirjastojen palvelujen äärelle. Pääpaino on suomalaisten kirjastojen verkkosivuilla, mutta sivustolla tarjotaan myös pääsyä linkkien avulla muutamalle ulkomaalaiselle kirjastolle.

The screenshot shows the homepage of Kirjastot.fi. At the top left is the logo, an orange stylized flower-like shape. To its right is the text 'KIRJASTOT.fi' and 'Asiakkaalle ja ammattilaisille'. Further right are language options (Svenska, English), 'Info', 'Palaute', 'Medialle', 'Tilaa', and 'Kirjautu'. Below these are social media icons for RSS, Facebook, Twitter, YouTube, and Instagram. A navigation menu contains icons and labels for 'KIRJASTOT', 'TIEDONHAKU', 'KIRJALLISUUS', 'MUSIIKKI', 'UUTISET', and 'KIRJASTOPRO'. A search bar with the text 'Hae...' and a magnifying glass icon is on the right. A blue banner with white text reads 'Kirjastot ja korona >' and 'Kirjastotilat ja kirjastoautot ovat suljettuja 18.3.2020 alkaen toistaiseksi.' Below the banner are three main content blocks: 'E-kirjasto ym.' with a 'Kirjat ym.' icon, 'Kirjastot' with a 'Kirjastot' icon, and 'Kysy' with a 'KYSY' icon. The 'E-kirjasto ym.' block contains text about borrowing and links to 'eKirjasto', 'Makupalat.fi', and 'Finna.fi-haku'. The 'Kirjastot' block has a search bar and a 'Salli paikannus' button. The 'Kysy' block has a 'Kysy kirjastonhoitajalta' section and a 'UUSIN KYSYMYS' section. On the right, there is a 'Koulutuskalenteri' section with a calendar icon and a 'Kirjastoalan uutisia' section with a 'Lukemaan innostamista' link.

Kuva 1. Kirjastot.fi-sivuston etusivu (Kirjastot.fi [viitattu 03.03.2020]).

Kirjastot.fi-sivusto ([viitattu 03.03.2020]) on jaettu useampaan osioon, joista jokainen keskittyy tiettyyn aihepiiriin ja tarjoaa erilaisia aihepiiriä koskevia palveluita, kuten kuvan 1. yläreunasta on mahdollista nähdä. Ensimmäinen osio tarjoaa kirjastojen tietoja jakaen kotimaiset kirjastot sen mukaan ovatko ne kunnan-/kaupunginkirjastoja vai tietyn tyyppisiä laitoskirjastoja esimerkiksi yliopistokirjasto, jotka on ryhmitelty useammaksi ryhmäksi. Linkit ulkomaalaisiin kirjastoihin ovat oma ryhmänsä.

Sivuston toinen osio antaa apua tiedonhakuun, niin erilaisten tietokantojen esittelyllä sekä suoraan opastamalla asiakasta tiedonhakuun. Kolmas ja neljäs osio tarjoavat erilaisia apukeinoja niin kirjallisuuden kuin musiikin löytämiseen kertomalla kirjastojen palveluista koskien kirjallisuutta ja musiikkia sekä tarjoamalla erilaisia tietokantoja, jotka tarjoavat tietoja aihetta koskien. Sivustolta myös löytää uutisia usealla eri tavalla viidennestä osiosta, koskien kirjastoja niin Suomessa kuin maailmalla sekä ammattilaisia koskevat uutiset.

Kuudes osio on nimeltään KirjastoPro, ja se pitää sisällään useasta eri aiheesta ja palvelusta tietoja, joista on hyötyä kirjaston ammattilaiselle. Hyötyä on myös asiakkaalle, joka haluaa pysyä ajan tasalla kirjastoista ja niiden toiminnasta.

## **2.2 Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu**

Palvelu mihin kiinnitämme huomiota, on osa tiedonhaun osiota. Se on nimetty ”Kysy kirjastonhoitajalta” -palveluksi. Kyseisessä palvelussa kuka tahansa voi kirjoittaa millaisen kysymyksen vain palvelun verkkosivulla olevaan lomakkeeseen. Annettuun kysymykseen sitten vastataan palveluun osallistuvien kirjastojen puolesta.

Kuten Kirjastot.fi (Kysy kirjastonhoitajalta, [viitattu 03.03.2020]) sivuillaan kertoo palvelun olevan Suomen kirjastojen yhteinen ja vastaamassa on lähes 90 kirjastoa, joihin kuuluu niin kaupungin-, kunnan- ja erikoiskirjastoja sekä tietopalveluryhmiä. Sivuillaan he kertovat miten ”Mukana vastaamassa on yleisiä kirjastoja ja niissä toimivaa erikoisvastaajaryhmää sekä muuta kirjastoa ja tietopalvelua.”, mutta tarkempaa tietoa ei vastaajista ole kuin lista kyseisistä kirjastoista ja erikoiskirjastoista. He myös ilmoittavat, että pääsääntöisesti kaikki palveluun lähetetyt kysymykset ja heidän vastauksensa arkistoidaan ja julkaistaan. Arkistoituja vastauksia on vuodesta 1999 alkaen.

Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun kuuluu myös kolme muuta kysy-palvelua. Ne ovat nimeltään: Kysy musiikista, Kysy kirjallisuudesta ja Kysy ekirjastosta. Kukin palvelu vastaa tarkemmin kysymyksiin, jotka koskevat niiden aihealuetta. Muuten kukin palvelu toimii samalla tavoin kuin kysy kirjastonhoitajalta.



## 3 TIEDON JA TIEDONTARPEIDEN TEORIA

### 3.1 Informaatio ja tieto

Kun lähdetään puhumaan tiedosta, pitää kyseinen käsite erottaa sen arkisesta merkityksestä. Koska kuten Tuomi (2007, 13) kirjoittaa, tieto on terminä saanut hyvin suuren määrän eri merkityksiä: ”Termin käyttö on laajentunut alueille, jotka eivät ole paljoakaan tekemisissä tieto-termin alkuperäisen merkityksen kanssa.” Tämän vuoksi on informaatio ja tieto termit ymmärrettävä.

Platonin antaman klassisen määritelmän mukaan tieto olisi hyvin perusteltu ja tosi uskomus. Tällä tarkoitetaan, että jotain mihin uskotaan, on pystyttävä perustelemaan pitävästi, jotta uskomus olisi tietoa. (Haasio ym. 2019, 17.) Tästä johtuen voidaan Tuomen (2007, 21) lailla sanoa, että ”lähtökohdissaan kaikki tieto on luuloja tai uskomuksia”. Uskomuksista ja luuloista on päästy tietoon käyttämällä erilaisia totuusteorioita ja erilaisiin perusteluihin pohjautuviin metodien avulla.

Tiedon arvoketju on puolestaan informaatiotutkimuksen käsite, jolla esitetään tietoon liittyvien käsitteiden järjestystä ja painoarvoa (Haasio ym. 2019, 20).

Data > Informaatio > Tieto > Tietämys > Viisaus

Tähän suhteutettuna informaatio on dataa, johon on jollain keinolla luotu selkoa tekevä järjestys, kuten kirjaimista on muodostettu sanoja. Tieto taas on tämä informaatio, jota henkilö tulkinut ja luonut nimenomaisen tiedon itselleen, vaikka luke-malla ja saanut sisällöstä oman ymmärryksen. (Haasio ym. 2019, 20–21.) Tai kuten Karjalainen (1982, 35) on asian ilmaissut datan ja tiedon osalta, että data pitäisi ajatella monimutkaisemman tiedon osina, ollen täten tiedon arvoketjun mukaan informaation ja tiedon alkumuoto. Hän kertoo tiedon olevan ja jopa vaativan inhimillistä kosketusta, jotta sitä saataisiin informaatiosta: ”Tieto-käsitettä voitaisiin edelleen laajentaa koskemaan kaikkea informaatiota, joka on suhteutettu tai suhteutettavissa inhimilliseen ajatteluun.”

Uusitalo (1991, 10) tiedosta kirjoittaessaan luo kuvaa miten tiedämme asiasta suurelta osin ”ajattelemalla niinkuin ennenkin on ajateltu eli luottamalla perinteeseen tai

sitten uskomalla johonkin auktoriteettiin”. Omat havainnot ja kokemukset ovat toinen oman tiedon hankinnan osa-alue. Näiden asioiden varaan on Uusitalon mukaan tietomme kerätty yksilöinä ja mistä henkilökohtainen tieto on peräisin.

Yksi tapa jakaa tieto pienempiin osa-alueisiin on jakamalla se propositionaaliseen tietoon, tuntemiseen ja osaamiseen. Propositionaalinen tieto koskee uskomuksia tai väittämiä, jotka voivat olla tosia tai epätosia. Tunteminen koskee henkilöitä, paikkoja tai objekteja. Osaaminen on tietyn asian osaamista, kykyä tai taitoa tehdä jotakin. (Haasio ym. 2019, 18.)

Tutkimuksen kannalta kaksi läpikäytävää termiä ovat singulaarinen tieto ja orientoiva tieto. Singulaarinen tieto on yksittäisiä asioita, tosiseikkoja ja tapahtumia koskevia tietoja (Haasio ym. 2019, 19), kuten historialliset faktat. Se antaa tarkan vastauksen kysymykseen. Kuten, millainen on naapurin talon katto? Tälle on selkeä vastaus olemassa.

Haasion ym. (2019, 20) mukaan ”Orientoiva tieto ei välttämättä liity tiettyyn tehtävään tai tietyn ongelman ratkaisemiseen, vaan ilmaisee, mitä yksilön paikallisessa toimintaympäristössä ja laajemmin koko maailmassa tapahtuu.”. Eli se selkeyttää ympäristöä ja siellä tapahtuvia asioita. Täten orientoiva tieto on laaja-alaista tietoa, jota tarkennetaan singulaarisella tiedolla.

Haasio ym. (2019, 16) kertovat miten informaation käsite on lähtöisin Aristoteleen metafyyysisestä teoriasta maailman koostumuksesta. Olemassa olevat asiat ovat joko esineitä tai olioita. Molemmat koostuvat fyysisestä materiasta ja muodosta. Muoto, joka on latinaksi forma, on ”henkilökohtainen”. (Haasio ym. 2019, 16.) Tämän vuoksi ”havaitsemistilanteessa se siirtyy havaittajan tajuntaan” (Niiniluoto 1998, Haasio ym. 2019, 17 mukaan). Forman pohjalta on informaation käsite perustettu.

Karjalaisen (1982, 30) mukaan ”Informaation käsitettä voidaan ja tuleekin lähestyä monien erilaisten teorioiden ja käytäntöjen näkökulmista.”. Karjalainen on tätä mieltä ollut aikanaan, kun on aiheena ollut informaatio ja systeemin käsite. Hänen mielipiteensä ja tietyt ilmaisunsa informaatiosta ovat yleispäteviä, vaikka kyseinen artikkeli koskeekin informaation käsitettä systeemien kannalta. Karjalainen (1982, 35) on esimerkiksi tuonut artikkelissaan esille, miten tietoa, informaatiota ja dataa

voi ”synonyyminomaisesti” keskenään vaihdella, kun ei olla tarpeeksi määritelty käsitteitä tai olla niistä selvillä. Tämän vuoksi on syytä tietää itselle merkitykselliset käsitteen määrittelyt.

Informaatio Karjalaisen (1982, 35) mielestä ”voi toisaalta edustaa erittäin laajaa ilmiökenttää yhdistävää yleiskäsitettä, toisaalta tarpeen mukaan aihepiirikohtaista erityiskäsitettä”. Tämä tuo esille tosiasian, että informaatio ei ole yksiselitteinen ja voi asiayhteydestä riippuen omata erilaisen merkityksen.

Haasio ym. (2019, 17) mukaan ”Useissa yhteyksissä puhutaan semanttisesta informaatiosta. Sillä tarkoitetaan informaatiota, joka sulkee pois erilaisia asiantiloja.”. Tällä he tarkoittavat informaatiota, joka kertoo kohteesta jotain kuten värin mikä samalla kertoo mitä kohde ei ole. Mitä useampi seikka kohteesta kerrotaan, sitä enemmän siitä tiedetään, ollen informatiivisempi.

Informaatiolla on myös hyvin laajoja käsityksiä kuten Tuormaa (1981, 17–18) tuo esille haastattelussaan Ursulin kanssa. Kyseisessä haastattelussa Ursul mainitsee, miten informaatiolla on tilastollismatemaattisen informaatioteoriassa määrittely, että informaatio on epävarmuuden vähenemistä. Eli kun varmuus asiasta lisääntyy, on henkilö informoitunut asiasta jotakin kautta, vähentäen epävarmuutta koska sinulla on siitä nyt tietoa ja olet varmempi asiasta.

### **3.2 Sense-making teoria**

Kuten Tuominen (1994, 65) artikkelissaan kertoo mielipiteensä, että sense-making -teoria ei ole teoria ”vaan lähinnä keskeneräinen tutkimusohjelma”. Myös Dervin (1998, 39) myöntää tämän, vaikkakin hän kertoo, että teoria on kehitetty samanaikaisesti niin filosofisena kuin käytännöllisenä projektina.

Tämän vuoksi kyseistä teoriaa on helppo soveltaa moneen erilaiseen tarkoitukseen, kun se ei ole liian erikoistunut teoria, jota voisi käyttää vain yhdessä tietyssä asiayhteydessä. Kyseessä onkin tiedonhankinnan malli, jota voidaan soveltaa tiedonhankintaa tehdessä, tilanteesta riippumatta ja sellaiseen sovittaen. Ja sense-making -teoria tarkastelee tiedonhankintaa yksilölähtöisesti, mikä on oleellinen osa tutkimusta (Tuominen 1994, 65).

Kuitenkin on huomioitava, että Dervin (1998, 36) itsekin kertoo miten teoria ei tee eroa tai välitä informaation ja tiedon käsitteistä. Hänen mukaansa teoriassa on tärkeää ymmärryksen luominen, ja miten informaatio ja tieto ovat osa tätä prosessia.

Brenda Dervinin Sense-making- teoria on teoria, joka käsittelee ihmisen arkitiedon-hankintaa, tai toisin sanoen ei-ammattillisen tiedon hankintaa (Haasio, Harviainen ja Savolainen 2019, 132–133). Kirjassaan he selittävät termiä siten että ”Sense-making on prosessi ja sense (ymmärrys) puolestaan on asioiden käsittämistä, joka on toiminnan tulos.”. He myös kertovat miten sense on ymmärryksen ja tiedon lisäksi intuitiota, mielipiteitä, arvauksia ja arviointeja.

Tämä tulee hyvin yhteen ajatellen, että henkilöt ymmärtävät asioita eri tavalla ja saapuvat siten myös ymmärrykseen eri tavalla. Sense-making tarkoittaa toiminnan tekemistä mielekkääksi itselle (Haasio ym. 2019, 133). Tämän seurauksena, jos yksi henkilö ymmärtää asian intuitiivisesti ja toinen taas tietopohjaisesti, he ovat kuitenkin teorian mukaan tehneet saman asian. Ehkä eri tavalla tai kautta, mutta he ovat hankkineet tietoa heille mielekkäällä tavalla.

Tämän vuoksi teorian perusolettamukset ovatkin hyvin ajateltu ja tukevat näitä ihmisten uniikkeja ajatusmalleja, unohtamatta niitä.

- Ihminen on monimuotoinen ja ainutkertainen.
- Jokaisella ihmisellä on rajoitteensa.

Tämä tukee aikaisemmin sanottua, miten henkilöt ymmärtävät asioita eri tavalla ja saapuvat ymmärrykseen myös eri tavalla ja hankkivat tarvitsemansa tiedon heille mielekkäällä tavalla. Myös heidän omaamiaan mahdollisia rajoitteita on tällöin otettava huomioon tiedonhaun aikana ja miten ne vaikuttavat tiedonhankinnan suuntaan. Tai kuten Tuominen (1994, 65) asian ilmaisee, ”Sense-making -teoriassa keskitytään siihen, kuinka yksilö tietyssä tilanteessa subjektiivisesti merkityksellistää tai konstruoi toimintaansa ja sen edellytyksiä, eli tekee maailmaansa mielekkääksi.”

Sense-making teoriaa ymmärtääkseen pitää myös olla selvillä neljästä seikasta, joilla Haasio ym. (2019, 133–134) kuvaavat Dervinin teorian lähtökohtaa.

- Maailma on epätäydellinen ja täynnä katkoksia.

- Maailmaa hahmotetaan epätäydellisten käsitteiden avulla.
- Viestintä ja tiedonhankinta on luonteeltaan epäjatkuva.
- Kun rutiinit rikkoutuvat, syntyy ongelma.

Tai kuten Reinhard ja Dervin (2012, 32) kertovat, miten sense-making teoriassa osa ihmisen olemusta ovat erinäiset kuilut. Ja kuilut eivät koskaan vastaa aikaisempia tai vielä tulevia tilanteita. Tämän vuoksi ihminen olisi aina liikkeellä, aina kesken-eräinen ja ennalta arvaamaton. Juuri tähän Dervin (1998, 40) on halunnut kiinnittää huomiota. Ihmisten ainutkertaisuuden vuoksi parasta olisi huomion kiinnittäminen niihin hetkiin, kun tiedontarpeita esiintyy.

Kun nämä kyseiset seikat otetaan myöhemmin huomioon, saadaan teorian alku-kohta selville sekä syvempi ymmärrys sense-making teoriaa koskien. Mutta teoria sallii toistuvia, tavanomaisia, rajoitettuja tulkintoja ja käyttäytymistä (Reinhard & Dervin 2012, 32). Se ei vain oleta näin tapahtuvan automaattisesti, joten on syytä huomioida omalla tulkinnalla, jos ja kun näin tapahtuu.

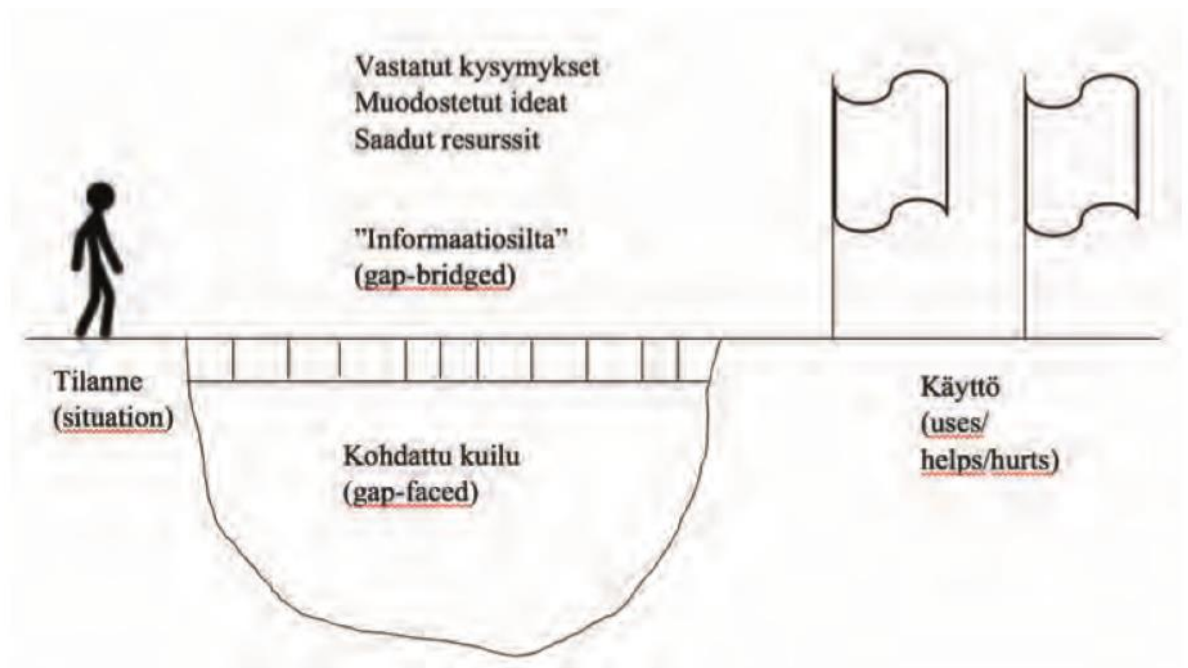
Teorian alkukohdassa tiedonhakija on tilanteessa, että aiemmat tiedot eivät enää päde sen hetkisen ongelman ratkaisemiseen. Dervinin (1998, 41) mukaan aiempi tieto voi jopa olla syynä tulevaan kuiluun.

Kuten mainittu, tässä tilanteessa ongelmaa ja sen herättäneitä kysymyksiä luonnehditaan teoriassa kuiluksi, joka esiintyy nykyisen tietopohjan ja kysymyksiin olevien ratkaisujen välillä. Teoriassa ongelmaa verrataan kuiluun, koska teoria koski monimuotoisemmin asioita kuin pelkkä ymmärrys. (Haasio ym. 2019, 136–137.) He myös kertovat miten Sense-making teoria ottaa huomioon arkitiedonhaun käyttäjäkeskeisyyden tiivistämällä asioita termiin käyttö.

Käyttö ottaa terminä huomioon käyttäjäkeskeisyyden, ja miten kuilua ylittäessä, tiedonhaku ei anna valmiita ratkaisuja vaan hakija joutuu jalostamaan, jotta hän pääsisi tietoa käyttämään. Löydetty tieto voi laajentaa näkökulmaa tai se luo uusia ideoita, miten ongelma voidaan ratkaista. (Haasio ym. 2019, 136.)

Teoria ottaa myös huomioon, miten ongelma tilanteet voivat olla erilaisia ja tämän vaikutuksen tiedonhakuun. Tai miten se teoriassa ilmaistaan.

Kuilu on tilanteen ominaisuus, joka saa yksilön arvioimaan toiminnan eri vaihtoehtoja. Kuilu on jotakin, mistä yksilö haluaa oppia uutta tai saada selville matkan keskeytyksen syyn. Kuilu voi myös edustaa asiaa, jota tiedonhankkija ei vielä ymmärrä riittävän hyvin. (Haasio ym. 2019, 136.)



Kuva 2. Sense-making- teorian mukainen tiedonhaun ongelmatilanne (Haasio 2019, 18).

Tätä ilmennetään teoriassa viitenä kysymyksenä mitä kuilun äärellä päästessä saattaa herätä. Nämä kysymykset muovaavat tiedonhakua kyseisessä ongelmatilanteessa. Näitä kysymyksiä ovat Haasion ym. (2019, 139) mukaan

- Miksi (Why) -kysymykset
- Milloin/Missä (When/Where) -kysymykset
- Mitä (What) -kysymykset
- Kuka (Who) -kysymykset
- Miten (How) -kysymykset

Nämä kysymykset voivat esiintyä tiedonhakijalla samanaikaisesti, kun he kohtaavat kuilun, mitä on selvennetty kuvassa 2.

Sense-making teoriassa tiedonkäyttö ilmaistaan käsitteellä silloittaminen. (Haasio ym. 2019, 140.) Käyttö loi palaset kuilun ylittämiseksi ja silloittaminen rakentaa sillan sen yli. Eli tieto on käsitelty, suhtautettu ongelmaan ja käytetty ratkaisemaan nousseet kysymykset. Tämä on sense-making -teorian keskeisin asia. Meillä on tilannekuilu-käyttö keskeisenä osana ja muu teoria rakennetaan tämän ympärille. (Tuominen 1994, 66.)

Tutkimuksen kannalta on myös järkevää mainita Kulthaun (Haasio ym. 2019, 112) tiedonhankinnan prosessimalli. Kuten Kuhlthau, Heinström ja Todd (2008) artikkeleissaan mainitsevat prosessimallista kertoessaan, miten itse tiedonhankintatilanne on usein hankala ja luo siten epävarmuutta. Tätä ei auta kun heidän mukaansa tiedonhankinta internetissä voi olla jopa haastavampaa kuin muuten tehty.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 4.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto

Kun tutkimusaihe ja kohde tuli valittua, seuraavaksi ongelmaksi nousi tutkimuskysymysten asettelu. Tutkimuksen kohteena ollessa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu ja sen asiakkaiden tiedontarpeet, nousi esiin kysymykset.

1. Minkä tyyppisiä kysymyksiä on asiakkailta ollut vuonna 2009 ja 2019?
2. Minkälaisia muutoksia on 2009-2019 aikana tapahtunut palveluun saapuvien kysymysten jakaumassa?
3. Onko palvelussa tulosten pohjalta mitään muuttamisen tai parantamisen arvoista?

Tutkimuksessa on siis tarkoituksena kartoittaa aikaisempia Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun tehtyjä kysymyksiä asiakkailta ja tätä kautta kartoittaa vuosien 2009 ja 2019 kysymysten koostumus. Näin voidaan verrata vuosien aikana tapahtunutta muutosta palveluun saapuneissa kysymyksissä. Saaden myös selville epäkohtia joihin voidaan antaa mielipiteitä muutokselle.

Tutkimuskysymysten päättämisen jälkeen, nousi tutkimusaineiston alustavan tarkastelun jälkeen, järkeväksi tutkimusmenetelmäksi otanta.

Usein kuitenkin perusjoukko on niin suuri, että kaikkia siihen kuuluvia havaintoyksiköitä ei ole mielekästä eikä mahdollista tutkia. Tällöin perusjoukosta on valittava vain tiettyjä havaintoyksiköitä lähempään tarkasteluun. Valinta voidaan suorittaa eri tavoin, esimerkiksi satunnaisella otannalla tai harkinnanvaraisella otannalla, jolloin havaintoyksiköitä kutsutaan näytteiksi. (Aineistonhankintamenetelmät 2014.)

Kuten Jyväskylän yliopiston (Aineistonhankintamenetelmät 2014) sivuilla todetaan perusjoukon koosta, on tutkimuksen perusjoukko liian suuri kaikkien kysymysten läpikäymiseksi. Otanta tuli valituksi, koska tutkimuskohteena on kahden vuoden Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun arkistoituja kysymyksiä. Tämä aikajakso käsittää hyvin paljon materiaalia. On järkevämpää ottaa otanta ja tämän pohjalta tehdä yleistyksiä



koskemaan koko vuotta. Muuten aineiston määrä alkaisi tulla liian suureksi tutkimusta varten.

Otannan kooksi tuli lopulta päätettyä yhden kuukauden pituinen jakso tutkimuksessa käytettävälle vuosille tehden siitä harkinnanvarainen otanta. Kyseiseksi kuukaudeksi valittiin molemmille vuosille sama kuukausi, jotta saatavien tietojen vertailussa ei olisi turhaan enempää kuin pakollinen määrä muuttujia. Näytteiden kuukaudeksi valittiin lokakuu.

## 4.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun ja sen kysymyksiin on pohjimmiltaan empiirinen tutkimus. Yhteen kerätty aineisto on analysoinnin ja synteessin kohteena, ja molempia suoritetaan valituin menetelmin.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan, kun tutkimus perustuu aineistoon, on kyseessä aineistolähtöinen tutkimus. Heidän mukaansa silloin tuloksia lähdetään saamaan yksittäisistä havainnoista, joita kerätään, kunnes saadaan kokoon tarpeeksi tuloksia yleisiin väittämiin.

Tutkimusta suunnitellessa tuli vastaan tutkimuksen menetelmäsuuntaukset ja paremmin tunnetut suuntaukset, määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus sekä laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Jyväskylän yliopisto (Tutkimusstrategiat, 2014) kuvailee määrällistä tutkimusta, miten siinä ”olla on usein kiinnostuneita erilaisista luokitteluluista, syy- ja seuraussuhteista, vertailusta ja numeerisiin tuloksiin perustuvasta ilmiön selittämisestä.”. Heidän mukaansa laadullisessa tutkimuksessa ”yhteisenä piirteenä korostuu muun muassa kohteen esiintymisympäristöön ja taustaan, kohteen tarkoitukseen ja merkitykseen, ilmaisuun ja kieleen liittyvät näkökulmat.”.

Ajatellen näitä tutkimusmenetelmien suuntauksia ja mahdollisia tutkimusmenetelmiä, tuli päädyttyä johtopäätökseen, että kumpikaan näistä suuntauksista ei ole sovellova pohjustamaan tutkielmaa yksinään. Tämän vuoksi päädyin tekemään tutkielman käyttäen keinoja molemmista suuntauksista. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksessa käytetään niin laadullista kuin määrällistä tutkimusta.

Tutkimusta tehdessä käytetään useita eri metodeja. Kaksi metodia mitä käytetään vähäisessä määrin ovat poikittaistutkimus ja pitkittäistutkimus. Pitkittäistutkimuksessa tutkitaan kohdetta pitkällä aikavälillä ja poikittaistutkimuksessa tutkitaan asiaa hetkellisesti mutta useita samankaltaisia tapauksia. Koska tutkimuksessa on ideana tutkia aineistosta otettuja kahta näytettä kahdelta eri vuodelta, joilla on kymmenen vuoden ero, niin tutkimus hyötyy molemmista näkökulmista.

Vaikka molemmista tavoista on hyötyä, niin tutkimus hyödyntää enemmän poikittaistutkimuksen menetelmästä. Jyväskylän yliopisto (Tutkimusstrategiat, 2014) kertoo poikittaistutkimuksen tutkivan tietyllä hetkellä tai lyhyellä ajanjaksolla esiintyviä asioita. Pitkittäistutkimus taas heidän mukaansa, keskittyy pitkällä ajanjaksolla tapahtuviin muutoksiin. Näitä pitää yleensä muutoksen luonteen vuoksi seurata. Tämän vuoksi poikittaistutkimuksia tehdään kahdelle näytteelle eri menetelmin ja ylimalkainen pitkittäistutkimus saadaan näitä tuloksia vertailemalla.

Pääosiltaan tämä tutkimus on vertaileva tutkimus, kun on muilla tutkimusmenetelmillä saatu aineistosta vertailun arvoisia tuloksia. Jyväskylän yliopiston (Tutkimusstrategiat, 2014) mukaan vertailevaa tutkimusta tehdään asioiden välillä, ”jotka on todettu jollain tavoin yhteismitallisiksi ja sen vuoksi vertailukelpoisiksi”. Valitut näytteet ovat saman arkiston osia, jotka on rajattu päivämäärien perusteella tiettyyn joukkoon kuuluvaksi. Arkistossa tai itse palvelussa ei ole tapahtunut suuria muutoksia, joiden vuoksi kyseiset osat eivät olisi vertailukelpoisia.

### **4.3 Sisällönanalyysi**

Kerätty aineisto on käsiteltävä analysoimalla se, jotta päästään vastaamaan tutkimuskysymyksiin valittuja menetelmiä käyttäen. Jotta päästäisiin tulosten äärelle ei saa tosin unohtaa analyysin vastakohtaa synteesiä. Uusitalo (1991, 23) kertoo niin analyysistä kuin synteesistä ja selittää sen oman käsityksensä mukaisesti. Hän sanoo analyysin tarkoittavan ”jonkin kokonaisuuden hajottamista osiin”. Sekä miten ”Synteesi on analyysin vastakohta ja tarkoittaa puolestaan yhdistelemistä ja koonpanemista.”. Erilaisia tapoja aineistojen analysointiin on aineistoja lukiessa tuotu esiin mutta vain Uusitalo oli tuonut synteessin käsitteen esille. Ja tutkimuksessa käytetään niin analyysiä ja synteesiä, kun yritetään vastata esitettyihin kysymyksiin.

Ensin tutkittu asia hajotetaan osiin, jotka tarkastellaan, ja synteessin kautta luodaan uutta kuvaa asiasta. Jyväskylän yliopisto (Aineiston analyysimenetelmät, 2009) ei aineiston analyysimenetelmien yhteydessä mainitse kuin määrällisen analyysin ja laadullisen analyysin.

Tutkimuksessa käytetään aineistona niin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymystietokannasta kerättyä aineistoa ja valintaehdot täyttävistä kirjastoista valittujen kirjastojen henkilökunnille teetetystä kyselystä. Aineistoa kuvaillaan ja järjestellään pääasiallisesti antamalla asiakkaiden kysymyksille omat teemat ja luokat. Tämä myös antaa tuntoa aineistoon, antaen yleiskäsityksen mitä se sisältää. Kyselyn tavoitteena olisi antaa toinen näkökulma niin teemoihin ja luokkiin, varmistaen aineistosta kerätyjä tuloksia toisesta näkökulmasta. Tämä varmistaisi aineiston tulokset ja vähentäisi tuloksien vääristymisen inhimillisten virheiden vuoksi.

Aineistoa tutkitaan myös sisällönanalyysin menetelmin, antamalla kysymyksille teemat ja luokat, joiden avulla aineistolle luodaan tulkittavaa rakennetta. Tämän rakenteen pohjalta voidaan tehdä päätelmiä ja johtopäätöksiä, jotka sitten esitellään. Näitä menetelmiä voi käyttää useanlaisiin aineistoihin, mutta tämän tutkimuksen kannalta keskitymme sisällönanalysointiin koskien dokumentteja.

Saitamaa-Hakkaraisen ([viitattu 06.09.2020]) mukaan ”Sisällön analyysi nähdään nykyisin lähinnä laadulliseksi aineiston analyysimenetelmäksi, jossa korostetaan tekstin sisällöllisiä ja laadullisia merkityksiä.”. Tästä huolimatta tai tämän vuoksi, hän myös kertoo, miten sisällönanalyysi voidaan tehdä, oli tutkimus määrällisiin tai laadullisiin menetelmiin perustuva.

Seitamaa-Hakkaraisen ([viitattu 06.09.2020]) mukaan Chi (1997) kertoo sisällönanalyysistä, että sen (sisällönanalyysin) ”avulla tutkitaan lähinnä kielellistä aineistoa, jossa tutkija pyrkii erilaisten sisällöllisten luokittelujen avulla analysoimaan tutkittavaan ilmiöön liittyviä sisältöjä ja rakenteita”. Eli erilaisia metodeja ja keinoja käyttäen tutkittava asia käsitellään ja siitä löytyvät asiat analysoidaan. Aineistolle on siis luotava rakenteita, mihin tutkija voi kiinnittää huomiota.

Sisällönanalyysi käsittää kahdenlaisia dokumentteja (Pietilä, 1976, Seitamaa-Hakkaraisen, [viitattu 06.09.2020] mukaan) koskevia tutkimuksia. Nämä ovat dokumentteja ja niiden rakenteita koskevat tutkimukset sekä dokumenttien sisältöjä koskevat

tutkimukset. Tämä tutkimus on arkistoista kerättyihin kysymyksiin kohdistuvaa, missä kohteena on niiden sisältö eikä ulkoasu ja rakenne. Tutkimus on siis dokumenttien sisältöä koskeva.

Kun aineistoa on lajiteltu niin teemoilla kuin luokilla, niin näiden ryhmitysten avulla aineistoa aletaan käsitellä tilastollisesti. Näin saadaan esiteltäviä muutoksia, jotka ovat vuosien varrella asiakkaiden tiedontarpeiden vaihtuessa tapahtuneet.

### 4.3.1 Aineisto

Kuten aikaisemmin on mainittu, on aineisto koottu harkinnanvaraisella otannalla kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistosta. Vuosilta 2019 ja 2009 on otannassa käytettäväksi näytteiksi valittu yhden kuukauden jakso, lokakuu.

**Teemat.** Molemmat näytteet on jaettu teemojen mukaan omiin ryhmiinsä. Teemojen luonnissa on käytetty ideointiin pääasiassa yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmässä (YKL) olevia luokkia. Joko pääluokkia esim. 9 Historia, tai näiden alaluokkia esim. 82 Runot. Kyseisestä luokasta on otettu ryhmälle sopiva otsikko, joka sopii sen teemaan. Tämän vuoksi voi yhdestä pääluokasta olla valittuna useampi teema, kun pääluokalla voi sisältää useamman aihealueen. Kuten luokka 6 käsittää useamman teeman, käsityö, maatalous ja liikenne.

Teemat, joihin aineisto jaoteltiin sen läpikäynnin seurauksena, olivat historia, kirjasto, kielitiede, musiikki, kirjallisuus, biologia, maantiede, liikenne, runous, käsityöt, lääketiede, elokuva, lehdet, muu, yhteiskunta, äänite, teknologia, kotitalous, taiteet, tutkimus, nimet. Teemoja oli hieman liian suuri määrä aluksi, jonka seurauksena niitä vähennettiin liittämällä molemmissa näytteissä vähälukuisten teemojen kysymykset muihin teemoihin. Tällä tavoin teemojen lukumäärä tippui kolmellatoista: sotahistoria, liiketalous, rajatieto, psykologia, maatalous, tekijänoikeus, juridiikka, opiskelu, filosofia, työnteko, pelit, matematiikka ja tähtitiede olivat teemat, jotka tässä vaiheessa poistettiin käytöstä. Tämä tehtiin yhdistelemällä, joko läheiseen teemaan kuten sotahistoria historiaan, tai kysymykset lisättiin muu-teemaan.

YKL:n hierarkiaa toisaalta ei ole käytetty tai suuremmin huomioitu teemoja tehdessä. Tällä tarkoitetaan, että vaikka on käytetty pääluokan termiä, se ei tarkoita,

että alemman luokan termiä ei olisi käytetty koska se kuuluu pääluokkaan. Tästä johtuen teemoina ovat niin taiteet kuin musiikki, vaikka musiikki on osa luokkaa taiteet YKL:ssä.

Teemojen joukossa on myös YKL:n kuulumattomia sanoja. Syynä näihin ovat kysymykset, joita ei voi liittää suoraan mihinkään YKL:n luokkaan tai kysymysten suuri määrä, jotka koskevat hyvin tarkkaa asiaa yhden luokan sisällä.

Tällaisia kysymyksiä aineistossa olivat esimerkiksi kysymykset, jotka koskivat jollain tavalla kirjaston toimintaa lainauksen, kirjojen hankinnan, palautuksen yms. muodossa. Esim. ”En pääse kirjastokortillani kirjastoon. Kortti on vanha, sain sen joskus 90-luvun alussa. Voinko saada uuden kortin? Onko kortti maksullinen?” on aineistosta kysymys teemasta: kirjasto. YKL:ssä olisi kyllä luokka kirjastotoimi, mutta kysymykset koskevat enemmän kirjaston toimintaa eivätkä kirjastolaitosta, jonka vuoksi on ero tehty näiden välille.

Pääasiassa kysymykset on lajiteltu yhteen teemaan kuuluviksi, mutta joillakin kysymyksillä on myös toinen teema. Joko kysymyksellä on kaksi melkein saman arvoista teemaa tai toista teemaa on käytetty erottelemaan teeman sisällä oleva suuri ”alaluokka”.

Kysymyksiä jakaessa teemoihin on pyritty ne jakamaan ilman ennakkoluuloja, ottaen vain kysymyksen perimmäisen tiedontarpeen kohde esille ja tämän mukaan jakaen ne teemoihin. Esimerkkinä aineiston kysymys ”Voiko näin etukäteen varata kirjan : Lee Child - Viides matkustaja, vaikka sitä ei vielä ole kirjastosta saatavilla?”. Tähän sopisi teemaksi kirjallisuus ensisilmäyksellä. Mutta perimmäinen tiedontarve tässä koskee kirjan sijasta kirjaston palveluja ja niiden toimintaa. Kyseisen kysymyksen luokka on tämän vuoksi kirjasto.

**Luokat.** Aineisto on teemoihin jaon lisäksi jaettu myös eri luokkiin. Luokat on johdettu tutkimuksen teoriaosuudesta. Kyseessä olevat luokat ovat kysymykset, jotka esiintyvät Sense-making- teoriassa kuilun kohtaamistilanteessa. Nämä kysymystyytit ovat Haasio ja ym. (2019, 139) mukaan, Miksi, Milloin/Missä, Mitä, Kuka ja Miten -kysymykset. Tämän pohjalta päädyttiin kuuteen luokkaan, jakamalla Milloin/Missä erillisiksi luokiksi.

Haasio ym. (2019, 139) käyvät kirjassaan läpi nämä kysymystyypit ja kertovat omat selityksensä mitä niillä tarkoitetaan. Miksi- kysymys on kun ”Henkilö etsii syytä, joka selittää hänen kulkemistaan tiellä tai joutumistaan tiellä vallitseviin olosuhteisiin.”. Milloin- kysymys on kun ”Yksilö pohtii, milloin tulisi toimia tai milloin on mahdollista tehdä jotain.”. Missä- kysymys on kun ”Yksilö haluaa ideoita, mihin paikkaan hän menisi.”. Kuka- kysymys on kun ”Yksilö luo ideoita toimijoista.”. Miten- kysymys on kun ”Yksilö on etsimässä keinoja, jolla edetä tiellä tai siirtyä eteenpäin.”. Mitä- kysymys on kun ”Yksilö hakee kuvausta tien yksityiskohdista tai tiellä vallitsevista olosuhteista.”.

Nämä näkökulmat on huomioitu mutta hieman muokattu, kun niiden mukaan on aineiston kysymykset luokiteltu ja luokat tehty. Miksi-luokka, keskittyy kysyjän tilanteen selvittämiseen ongelmatilanteessa. Milloin-luokka, keskittyy niihin tiedontarpeisiin, kun pohditaan mahdollista aikaa toiminnalle, mutta ei milloin jotakin on tapahtunut tai historiallista faktaa. Missä-luokka käsittelee tiedontarpeet, kun pohditaan paikkaa missä hän tai he voivat edistää toimintaansa tai tehdä jotain toimintaansa kuuluvaa.

Kuka-luokka, kun tiedontarve koskee henkilöä ja sen vuoksi tarvitaan häntä koskevaa tietoa. Ei esim. kirjailijan nimen kysyminen, kun etsitään kirjaa riitä. Miten-luokka ovat tiedontarpeille, kun etsitään toimintatapaa, jotta toiminta etenisi, eikä vain suoraa vastausta kysymykseen. Mitä-luokka on kuvauksensa vuoksi hieman laaja käsittäen melkeinpä kaiken muun. Mitä-luokka käsittää, kun haetaan suoraa vastausta kysymykseen ja tiedontarve ei kuulu muiden luokkien alle.

Näitä parametrejä käyttäen aineisto käytiin läpi ja se jaettiin jokaiselle kysymykselle sopivaan luokkaan. Ja kuten teemojen yhteydessä jo mainittu, niin myös näihin luokkiin kysymykset jaettiin mahdollisimman tarkasti, yrittäen noudattaa päätettyjä luokkien parametrejä. Kysymysten tutkailu myös keskittyi kysymyksistä ilmeneviin perimmäisiin tiedontarpeisiin. Eli mihin luokkaan kysymys laitettiin, riippuu itse kysymyksestä eikä mitä eri syitä sille voidaan keksiä asiayhteydestä.

**Taustatiedot.** Vuoden 2009 kysymykset on kerätty 08.08.2020. ja vuoden 2019 kysymykset 19.02.2020. Puolen vuoden aikaero on, koska vuoden 2019 tietoja tar-

kasteltiin työn alkuvaiheessa, sopivan kokoisen otantaryhmän valitsemiseksi ja riittävän aineistomäärän varmistamiseksi. Samalla vuoden 2019 näyte tuli kerättyä talteen ja vuoden 2009 näyte tuli kerättyä, kun teoriaosuus tutkimuksesta oli suurimalta osin koossa.

Kerätty aineisto arkistosta sisälsi kokonaisuudessaan yhteensä 572 arkistoitua kysymystä. Vuodelta 2009 oli kysymyksiä tullut lokakuun aikana yhteensä 239 kappaletta. Vastaava luku oli vuonna 2019 puolestaan 333 kappaletta.

Arkistoidut kysymykset ovat myös avoimesti niistä kiinnostuneille luettavina ja käyntikerroista pidetään tilastoa kysymyskohtaisesti. Vuonna 2019 esitettyjä kysymyksiä oli luettu yhteensä 22 896 kertaa ja vuonna 2009 esitettyjä kysymyksiä oli luettu 320 380 kertaa. Nämä luvut ovat todella vain kyseisen aineiston keruupäivään päteviä. Ne ovat varmasti kasvaneet kyseisestä ajankohdasta.

Näytteitä läpikäydessä ja niissä oleville kysymyksille teemoja jakaessa niille kertyi aluksi 34 teemaa, joita käytettiin aineiston jakamiseen. Molemmilla vuosilla oli joku-  
nen teema, joihin ei seuraavana tai edellisenä vuonna voinut yhtään kysymystä lisätä. Kun teemoista lähti ottamaan pois niitä, joissa molemmilla vuosilla oli pienet luvut, niiden lukumäärä laski 21 teemaan. Suuri osa poistoista tuli lisättyä teemaan muu, joka oli niitä kysymyksiä varten millä ei ollut selvää teemaa.

Luokkia aineistolle tehtiin jo aikaisemmin mainitun mukaan kuusi kappaletta. Vuonna 2009 ei tullut yhtäkään kysymystä luokkiin missä ja milloin, kun taas 2019 oli tullut milloin luokkaan 1 kappale ja missä luokkaan 3 kappaletta. Muuten muissa luokissa oli molemmissa näytteissä niihin sopivia kysymyksiä.

#### **4.3.2 Kyselyn toteutus**

Kysely koostuu kolmesta osasta ja se on tarkasteltavissa Liitteessä 1. Ensimmäinen osa käsittelee vastaajan taustatietoja, joiden avulla voidaan saada varmistusta vastaajien asiantuntemuksesta ja osallistumisesta kysy kirjastonhoitajalta -palvelun tuottoon. Toisessa osiossa otettiin vertailukohta kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa esitettyihin kysymyksiin, kysymällä asiakaspalvelussa vastaan tullessiin kysymyksiin. Kolmannessa osiossa keskitytään itse palveluun. Kysymykset ovat pääasiassa

matriisikysymyksiä, mutta joukossa on myös tekstikenttiä yhdellä ja monella rivillä. Monivalintoja sekä arviointiasteikko esiintyy myös kyselyssä.

Kyselyyn valittiin yleisiä kirjastoja 14:sta eri kaupungista eri puolelta Suomea ja kaksi erikoiskirjastoa. Tämä käsittää yhteensä 22 kirjastoa. Nämä kirjastot saatiin kun niissä kaupungeissa, joissa oli erikseen mainittu pääkirjasto Kirjastot.fi-sivuston kirjastohakemistossa, tuli pääkirjastolle lähetettyä saatekirje ja linkitetty kysely. Niistä kirjastoista, joilta ei löytynyt pääkirjastoa ilmoitettuna Kirjastohakemistosta, valittiin muutama kirjasto. Tosin valituista kunnista ne, joilla ei ollut ilmoitettua pääkirjastoa olisivat alueen asukasmäärän ja -tiheyden vuoksi vaatineet useamman kirjaston valinnan muutenkin. Kyseiset kunnat olivat Vantaa ja Helsinki.

Valinnan aikana varmistettiin, että nämä kirjastot ovat osallistuneet Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun toimintaan. Tämä todettiin tarkistamalla että kyseinen kirjasto on vastannut ainakin 200 kysymykseen. Tällä varmistetaan kyselyn vastausten arvo, etteivät ne tulisi vähäisen osallistumisen johdosta vääristymään, mikä puolestaan vääristäisi tämän työn tuloksia.

Kysely lähetettiin valittuihin kirjastoihin sähköpostina. Sisältönä oli saatekirje ja linkki kyselyyn. Vastausaikaa kyselyyn vastaamiseen oli annettu noin kolme ja puoli viikkoa. Vastausaika alkoi 04.01.2021 ja loppui 27.01.2021. Tällä aikavälillä tuli vastauksia 43 kappaletta. Suurin osa vastauksista saatiin ensimmäisen kahden viikon aikana, mikä sisälsi 35 vastausta. Muistutuskirje laitettiin 18.01. ja tämä sai 9 vastausta lisää.

#### **4.4 Huomioitavaa**

Aineistoa tarkisteltaessa ja sitä läpikäydessä nousi myös ilmi, miten kaikkiin kysymyksiin ei palvelussa ole vastattu kovin tyhjentävästi tai ollenkaan. Tämä on toki odotettavissa, kun ajattelee sitä kysymysten määrää ja laajoja aihepiirejä mistä kysymyksiä esitetään. Mutta on hyvä muistaa että tämäkään ei ole täydellinen keino tiedontarpeiden täyttämiseksi.



Heis!!! En löydä googlettamalla enkä kirjastohaustakaan tietoa I.E.M. GERHRDT nimisesä taiteilijasta joka on mitä ilmeisimminkin saksalainen, täyttä varmuutta asiaan ei ole. Taidettaan hän on tehnyt joko 1800-luvulla tai 1900 luvun alussa. Naapurini, vanha mies, kyseli josko voisin etsiä tätä tietoa, enkä nyt voi lunastaa lupaustani kun en löydä yhtän viitettä kyseiseen heppuun. Löytösisikö apu tätä kautta!!!!????

Yllä oleva kysymys on esimerkki missä kysymykseen ei ollut saatu selvää vastausta, selvän vastauksen puutteen vuoksi. Vastauksessa kerrotaan miten useista eri lähteistä ei tällä nimellä löydy taiteilijaa. Lopulta vastauksessa annetaan lähin mahdollinen vastaus ja pari vaihtoehtoa asiantuntijoille.

Toinen saman tyylinen kysymys, missä ei ole selvää vastausta saatu tällä kertaa tulkinnallisuuden takia hankala.

Olet hyvin kuvannut Rahabin , mutta entä toinen meripeto Leviatan, onko tämä Rahabin mytologinen "puoliso"? Rahabin henki oli tuoda myllerrystä ja Leviatanista taas sanotaan että sen henki on KIEROUS.

Ja ihan vastauksessa suoraan sanotaan että ” Tietomme näistä Vanhan testamentin käyttämistä muinaismytologisista aineksista ovat niin hajanaisia, että emme pysty rakentamaan niistä minkäänlaista kokonaiskuvaa.”. Vastauksessa käydään sitten eri raamatunkohtia läpi ja kerrotaan kuvauksia sekä tulkintoja mitä sillä on voitu tarkoittaa symbolisesti.

Esimerkki kysymyksestä, johon ei ole pystytty antamaan vastausta on kysymys ”Kenen runossa sanotaan muun muassa, että "päivänsä hän päätti rataakiskolla" ja miltä vuodelta se on?” vuodelta 2019. Vastauksessa on kerrottu, miten kysymykseen ei ole voitu vastata. Samalla on myös kysytty, jos joku palvelun käyttäjästä tietäisi vastauksen.

Toinen vastaavanlainen kysymys olisi kysymys samalta vuodelta.

”Hei! Olen pitkään etsinyt lapsuuteni suosikkikirjaa, jonka lainasin monta kertaa kirjastosta. Siinä seikkaili kiharahiuksinen tyttö hattu päässä, ja hänellä oli ympärillään paljon pupuja, joilla ei ollut suuta. Aika oli 1980-luvun loppu tai 1990-luvun alku. Ystävälläni on ollut saman sarjan ystäväkirja, josta ei valitettavasti selviä edes kustantamon nimeä. Mikähän kirja voisi olla kyseessä?”

Edellisen kysymyksen tavoin, kysymys oli laitettu eteenpäin ja kysytty tietäisikö kukaan palvelun käyttäjistä vastausta.

## 5 TULOKSET

Tulosten kokoon kerääminen vei pitemmän aikaa ja tapahtui useamman vaiheen kautta. Aineisto tuli ensin kerättyä kokoon, ja sitä lähdettiin ensimmäisenä tulkitsemaan. Tarkoituksena oli, että löytyneitä asioita sitten teemahaastatteluilla syvennetään, mikä kuitenkin korvattiin tilanteen vuoksi teettämällä kysely. Tämän vuoksi aineistoa käsiteltiin ja siten saatiin siitä tuloksia ensimmäisenä.

Aineisto sisälsi yhteensä 572 kysymystä, joista vuodella 2009 oli 239 ja vuonna 2019 oli 333. Kysymysten määrä on kasvanut noin 39% tällä aikavälillä, mikä on noin 3,5% vuosittainen kasvu. Kasvussa on varmasti tapahtunut vuosittaista heilailua, mutta kerätyillä tiedoilla voi vain tämän päätellä.

### 5.1 Aineiston teemat

Kuten jo on aikaisemmin mainittu, teemat joihin päädyttiin ovat historia, kirjasto, kielitiede, musiikki, kirjallisuus, biologia, maantiede, liikenne, runous, käsityöt, lääketiede, elokuva, lehdet, muu, yhteiskunta, äänite, teknologia, kotitalous, taiteet, tutkimus ja nimet. Teemoja on kokonaisuudessaan 21 kappaletta.

Kun aineiston kysymykset jaettiin teemoihin, tuli selkeästi esille mitä asiakkaat olivat näinä kahtena vuonna nähneet tärkeinä. Teemoille saatiin lukumäärällinen tulos ja sen perusteella laskettiin, mikä on kyseisen teeman prosentuaalinen osuus kokonaisuudesta sinä vuonna.

Näiden tietojen pohjalta on tehty alla oleva Taulukko 1. Aineisto on ensin järjestelty vuoden 2019 teemoihin kohdistuneiden kysymysten lukumäärien mukaan suurimmasta pienimpään. Tämän tehtyä tarkasteltiin teemoja ja niistä valittiin taulukoitavaksi 9 suosituinta eli suurinta teemaa. Nämä olivat suurimmat teemat ja niissä on tapahtunut sen vuoksi suuria muutoksia aikajaksolla. Teemoissa biologia, maantiede, liikenne, käsityöt, lääketiede, lehdet, äänite, teknologia, kotitalous, taiteet, tutkimus ja nimet ei tapahtunut suuria muutoksia, kun verrataan 9 suosituimpaan teemaan.

Taulukko 1. Vuoden 2019 pohjalta suosituimmat 9 teemat 2019 ja 2009.

Teemat	2019 (kpl)	2019 %	2009 (kpl)	2009 %
<b>kirjasto</b>	72	21,6 %	34	14,2 %
<b>kirjallisuus</b>	61	18,3 %	40	16,7 %
<b>muu</b>	32	9,6 %	27	11,3 %
<b>kielitiede</b>	27	8,1 %	15	6,3 %
<b>musiikki</b>	27	8,1 %	25	10,5 %
<b>runous</b>	22	6,6 %	11	4,6 %
<b>elokuva</b>	14	4,2 %	6	2,5 %
<b>historia</b>	13	3,9 %	18	7,5 %
<b>yhteiskunta</b>	10	3,0 %	6	2,5 %

Vuonna 2019 ne teemat, jotka eivät ole taulukossa 1, on seitsemän teemaa tuloksella 7-6 kpl ja viisi 3-1 kpl tulosta. Vuodelta 2009 taas vastaavista teemoista on kolme vihoviimeistä tuloksilla 1, 2 ja 3 kpl. Loput 9 teemaa jakautuvat tuloksillaan tasaisesti välille 7-4 kpl. Tällainen vähäisiä muutoksia omaava aineiston osa voidaan käydä läpi ilman sen taulukointia. Tämä vaikeuttaisi taulukon lukemista ja veisi huomiota sekä painoarvoa aineiston suuremmilta muutoksilta. Tämän vuoksi taulukossa 1. on vain 9 teema nostettuna tällä tavoin esille.

Teemoista kolme suurinta teema vuodelta 2019 ovat kirjasto, kirjallisuus ja muu, kuten näkee taulukosta 1. Kirjasto sai 72 kysymystä sisältäen 21,6% kaikista kyseisen vuoden kysymyksistä. Teemaan kuuluvat kysymykset joissa otetaan aiheeksi kirjaston toiminta tai palvelut, kuten aineistossa oleva kysymys

”Hei, minulla olisi kirja, jonka tarvisin kiirellisesti enkä ilmeisesti tule saamaan sitä ajoissa Helsingin kirjastosta. Pystynkö lainaamaan sen jostain toisesta kirjastosta, onko jotain tällaista palvelua?”

Tässä kysymyksessä puhutaan kirjaston lainauspalveluista, joten teemaksi on määritelty kirjasto tämän pohjalta.

2019 vuoden toiseksi suurin teema oli kirjallisuus 61 kysymyksellä ja 18,3% osuudella. Esimerkkikysymys olisi

”Hei, etsin eestin ja venäjän kielestä suomenettuja tai englanniksi tai ruotsiksi käännettyjä ruokaan ja yrteihin/yrtilääkintään liittyviä teoksia.”

Teemana olisi voinut olla lääketiede, mutta se ei ole kysymyksen keskeinen aihe. Sama asia kielitiede-teeman kanssa. Tässä kysytään juuri teoksia, joilla pitäisi olla näihin muihin teemoihin liittyvät rajaukset. Tämän vuoksi tässä on teemana kirjallisuus.

Kolmanneksi suurin teema oli muu 32 kysymyksellä ja 9,6% osuudella. Tähän teemaan lajiteltiin ne kysymykset, jotka eivät kuuluneet mihinkään jo perustettuun teemaan tai teemat, jotka vähäisten kysymysten vuoksi lakkautettiin. Kuten kysymys näyttää.

”Onko joku joskus sanonut, että olisi ollut häpeä, jos niin hieno henkilö kuin Mahatma Gandhi olisi kuollut luonnollisesti? Minulle muistaakseni sanottiin kerran, että joku (ehkä toinen tunnettu henkilö) olisi näin sanonut.”

Kysymykseen jos vastaus löytyy kirjasta olisi melkein pakosta olla omaelämän kerta joltain henkilöltä.

Vuonna 2009 vastaavat ”suosituimmat 3” teemat ovat samat, mutta hieman muuttunein tuloksin. Ensimmäisenä on kirjallisuus, josta löytyy 40 kysymystä 16,7% osuudella. Kirjasto tuli toiseksi, puolestaan 34 kysymystä 14,2% osuudella. Ja muu tuli kolmanneksi, 27 kysymystä 11,3% osuudella.

Jo tästä kolmannen suurimman teeman tarkastelusta huomaa, miten kasvua ja muutosta on tapahtunut vuosien varrella kyseisissä teemoissa. Varsinkin kirjasto,

joka on kasvattanut vuoden 2009 prosenttiosuuttaan puolella, nostanut 14,2% osuuden huimaan 21,6%.

Toisaalta yksi taulukko 1. esiintynyt tulos on lukumäärältään vuonna 2019 pienempi kuin vuonna 2009. Taulukosta 1. näkee, miten historia-teema on 2019 13 kpl ja 2009 18 kpl. Musiikki-teema puolestaan ei ole lukumäärällisesti kasvanut tällä aikavälillä tarpeeksi, jotta sen osuus olisi myös kasvanut. Tämän vuoksi, vaikka teemaan liittyviä kysymyksiä on esitetty hieman enemmän, ne eivät ole riittäneet osuuden kasvuun tai sen pitämiseen samana, johtaen sen pienentyneeseen osuuteen kysymyksien kokonaismäärästä. Sama on tapahtunut muu-teemalle, jossa se on kasvanut lukumäärällisesti, mutta osuus kokonaisuudesta on pienentynyt.

Taulukko 2. Tiedot teemoista, jotka eivät kuulu suosituimpiin 9:ään.

Teemat	2019 (kpl)	2019 %	2009 (kpl)	2009 %
käsityöt	7	2,1 %	4	1,7 %
lehdet	7	2,1 %	6	2,5 %
äänite	7	2,1 %	2	0,8 %
teknologia	7	2,1 %	5	2,1 %
nimet	7	2,1 %	7	2,9 %
biologia	6	1,8 %	7	2,9 %
taiteet	6	1,8 %	1	0,4 %
liikenne	3	0,9 %	7	2,9 %
tutkimus	2	0,6 %	3	1,3 %
maantiede	1	0,3 %	5	2,1 %
lääketiede	1	0,3 %	6	2,5 %
kotitalous	1	0,3 %	4	1,7 %

Taulukkoa 2 tutkiessa voidaan siinä olevat teemat jakaa neljään eri ryhmään, sen mukaan miten teemat ovat kasvaneet tai kutistuneet 2009 – 2019 välisenä aikana. Käsityöt-, äänite- ja taiteet-teemat ovat kasvattaneet omaa %-osuuttaan kokonaisuuteen verraten. Lehdet- ja teknologia-teemat taas ovat kasvaneet lukumäärällisesti, vaikka niiden %-osuus ei noussut tänä aikana.

Vastakkaisesti 2009 – 2019 lehdet-, nimet-, biologia-, liikenne-, tutkimus-, maantiede-, lääketiede- ja kotitalous-teemat pienenevät %-osuudellaan kokonaisuudesta tänä aikana. Biologia-, liikenne-, tutkimus-, maantiede-, lääketiede- ja kotitalous-teemat myös pienenevät lukumäärällisesti.

Näiden teemojen tippuneet lukumäärät ovat huomion arvoinen asia, mikä on syytä ottaa huomioon, mutta se ei ole hätäännystä aiheuttava. Koska kyseiset kuusi teemaa olivat pienemmästä päästä, on huomioitava, että tälle määrälliselle putoamiselle on useita mahdollisia eri syitä. On hyvin mahdollista, että tällaista heittelyä tapahtuu vuodesta riippuen ja mitä kysyttävää tulee esitettyä palveluun. Tai käytetyn aineiston jakaisi teemoihin joku toinen eri tavalla ja se saisi tasaisemman muutoksen aikaiseksi. Nämä kaksi olisivat todennäköisimmät syyt ja vaikuttavat varmaan-kin samanaikaisesti.

On myös huomioitava, että vaikka teemoissa olevien kysymysten lukumäärä antaa konkreettisemmän luvun tutkittavaksi, on osuus kysymysten kokonaismäärästä paljon informanttisempi teeman tärkeydestä. Prosenttiosuus kertoo siten hieman palvelun käyttäjäkunnasta, kun sitä tarkastelee lukumäärän kanssa. Kunhan otetaan huomioon, miten virheitä on saattanut tapahtua aineistoa jakaessa luokkiin. Joten pienet vaihtelut eivät ole niin tärkeitä kuin isommat muutokset, vaikka ne ovatkin suuntaa antavia verratessa kokonaisuuteen.

## **5.2 Aineiston luokat**

Aineisto on luokiteltu aikaisemmin mainittujen tapojen mukaan kuuteen luokkaan. Näiden pohjalta on myös laskettu prosenttiosuudet kyseisille luokille sen vuoden kysymysten kokonaismäärästä. Kuten teemojen kanssa tuli edellä mainittua, on

tämä prosenttiosuus hieman parempi antamaan nopean vertailukohdan vuosien välisille tuloksille. Ilman että kysymysten määrän muutos aiheuttaisi vääristymistä aineiston kokonaiskuvassa.

Taulukko 3. Valittujen luokkien esiintymismäärät näytteissä.

Luokka	Vuosi 2009	2009 %	Vuosi 2019	2019 %
Mitä	187	78,2%	253	76,0%
Miksi	4	1,7%	3	0,9%
Milloin	0	0%	1	0,3%
Missä	0	0%	4	1,2%
Miten	41	17,2%	50	15,0%
Kuka	7	2,9%	22	6,6%
<b>Yhteensä</b>	<b>239</b>	<b>100%</b>	<b>333</b>	<b>100%</b>

Kuten taulukosta 3 heti ensimmäisenä huomaa, on mitä-luokka merkittävästi suurempi kuin muut luokat, jopa muut luokat yhteensä. Tämän voisi sanoa johtuvan luokan määrittelystä ja itse palvelun luonteesta. Mitä-luokka on määritelty siten että se käsittää melkein kaikki faktoja koskevat kysymykset.

Miten-luokka on toiseksi suurin luokista, eikä tämäkään ole yllätys, kun asiaa tarkemmin käy ajatuksen kanssa läpi. Miten-luokka käsittää erityyppiset kysymykset, joihin vastataan avun- tai neuvonannolla. Ja palvelu kuuluu alalle, jossa palvelutoiminta on iso osa toimenkuvaa.

Kuka-luokka tulee kolmantena. Se on reippaasti pienempi kuin ensimmäisellä ja toisella sijalla olevat luokat. Mutta sillä on oma tuntuva osuus otannassa. Miksi-, milloin- ja missä-luokat ovat kauhean pienet verrattuina edes kuka-luokkaan puhumattakaan mitä-luokasta. Ne ovat saaneet muutaman kysymyksen vuonna 2019.



Kuten jo aikaisemmin mainittiin, on mitä-luokka määritelty siten, että se käsittää suurelta osin faktoja koskevia kysymyksiä. Ja jos kysymys ei kuulu muihin luokkiin ja siinä etsitään selkeää vastausta, kuuluu kysymys mitä-luokkaan. Luokan suurta kooka voidaan perustella tällä yksinkertaisuudella ja palvelun luonteella. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu toimii internetissä. Tämän vuoksi ihan parin napin painalluksen päässä toimii palvelun ”kilpailijoita”. Kaikkein yksinkertaisimmat kysymykset siirtyvät tänne, jättäen jäljelle kysymyksiä, jotka ovat vastattavissa suuremman työn tehdessä.

Esimerkkinä mitä-luokasta toimii kysymys:

”Voiko Turun sudulla skannata passin tai ajokortin ja sitten lähettää skannatun tiedoston tai kuvan omaan esim. sähköpostiin ?.”

Kysymykseen ei sovi kuka-, milloin-, miksi- ja missä-luokat. Nopeasti katsoen kysymys sopisi miten-luokkaan, kun etsitään tapaa edetä kohdatussa ongelmassa. Mutta kun käyttää hieman aikaa ja katsoo kysymyksen tarkoitusta, huomataan miten kysymyksen tarkoituksena, on varmentaa jo muualla toimineen keinon toimivuus. Halutaan siis faktuaalista tietoa tilanteesta Turun seudulla asiaan liittyen.

”Jos ei avioliittoon odotetun lapsen isä kuolee ennen kuin lapsi syntyy, voiko lapsi kuitenkin saada hänestä virallisesti isän ja jos niin miten?”

On toinen esimerkki mitä-luokasta ja selkeämpi kuin edeltävä. Tässä etsitään tapaukseen selkeää vastausta ja faktapohjaista tietoa. Tämä sulkee pois miten-luokan eikä mikään neljästä jäljelle jäävästä myöskään sovi luokaksi.

Miten-luokka oli toiseksi suurin aineistosta esiin noussut luokka. Osana syytä olisi, kun luokkana se ei ole kovin kaukana mitä-luokan kysymyksistä. Toisaalta molemmat luokat sopivat paikan päällä esitettyihin kysymyksiin. Kyselyssä esiinnousseet tulokset tukevat tätä, mutta ne käydään läpi tutkiessa taulukoita 4 ja 5.

Mitä-luokkaan kuuluivat kysymykset, jotka eivät sopineet muualle ja lyhyet faktoja käsittelevät kysymykset. Miten-luokan kysymykset puolestaan käsittelevät suuremman tietomäärän sisältäviä faktuaalisia tietoja, joissa käsitellään kysyjän ongelmatilanteen ratkaisemisen keinoja.

Miten-luokka ovat tiedontarpeille kun etsitään toimintatapaa, jotta toiminta etenisi, eikä vain suoraa vastausta kysymykseen. Mitä tässä tällä ilmaisulla tarkoitetaan tulee selväksi, kun käytetään esimerkkiä kerätystä aineistosta.

”Etsin suomalaisia elokuvia, joissa on tekstitys joko englanniksi tai venäjäksi. Onko tapaa, jolla tällaisia elokuvia voisi hakea?”

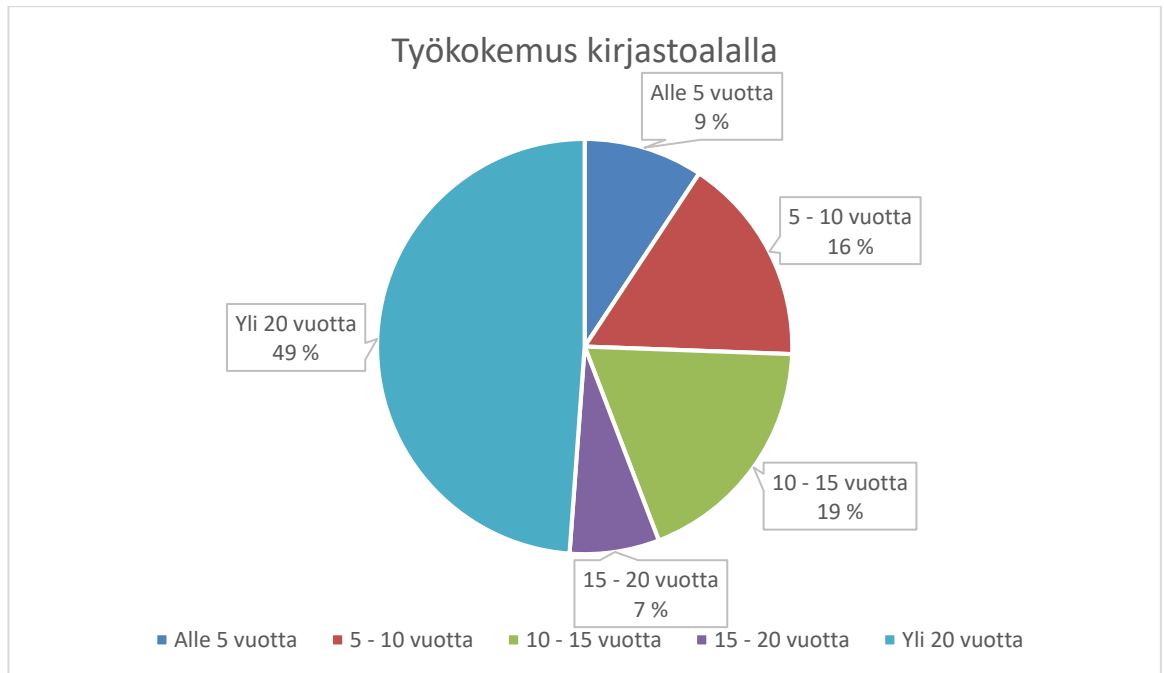
Kysyjä haluaa tietoa suomalaisista elokuvista, joissa on englannin tai venäjän kielen tekstitys. Jos olisi haluttu suoraan vastaus ja kysytty siten tällaisista elokuvista, olisi luokkana ollut mitä-luokka. Mutta mitä kysymyksellä haettiin, ei ollutkaan itse näitä elokuvia, vaan tapaa millä kysyjä voisi itse löytää niitä. Tämä on mitä ja miten luokkien välinen ero.

### **5.3 Kyselyn tulokset**

Kyselyyn tuli jo aikaisemmin mainitun tiedon mukaan 43 vastausta. Näin vähäisen vastaajamäärän mukaan ei näistä voi alkaa tekemään yleistyksiä ja oletuksia. Tiedot ovat kyllä käytettävissä suuntaa antavina tietoina. Käytettäessä niitä yhdessä muun aineiston kanssa saadaan monimuotoisempi käsitys tilanteesta kuin vain yksipuoleisemmalla tarkastelulla.

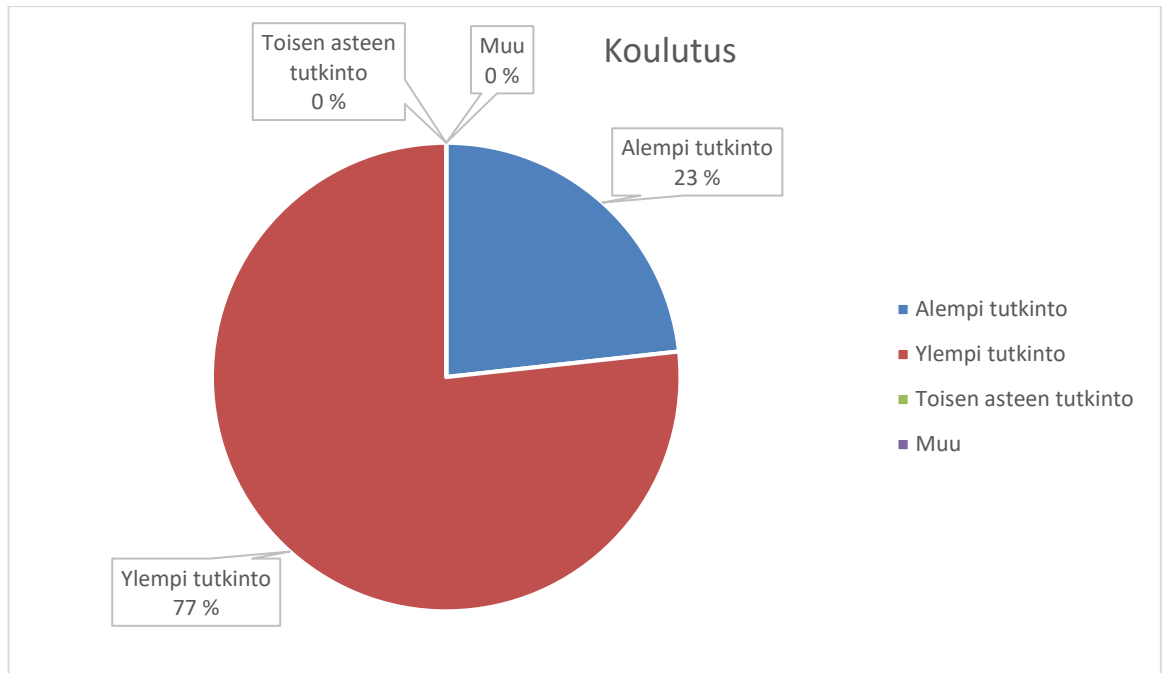
#### **5.3.1 Kyselyn ensimmäinen osio: Taustatiedot**

Kysely oli jaettu kolmeen osaan, joista jokaisella oli oma tarkoituksensa. Ensimmäisessä osassa haettiin taustatietoja, jotta voidaan varmistaa vastaajien asiantuntijuutta ja omaa tuntemista. Ensimmäisen osan kysymykset koskivat työkokemusta kirjastoalalla, koulutusta ja osallistumisesta kysy kirjastonhoitajalta -palvelun tekemiseen.



Kuvio 1. Kyselyn työkokemusta kysymyksen vastaukset.

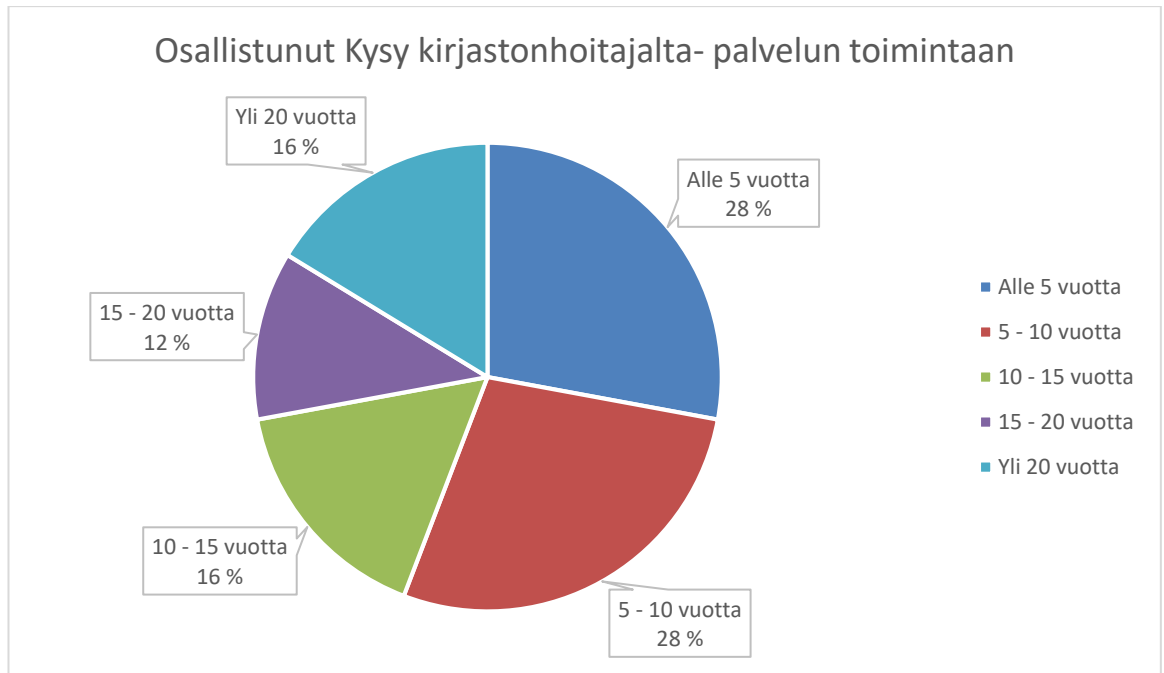
Kuviossa 1. on esillä kyselyn ensimmäisen osion vastaukset kysymykseen, jossa selvitettiin vastaajien työkokemusta. Kuten siitä heti huomaa, voi vastaajien olettaa olevan hyvinkin asiantuntevia, kun noin puolet ovat yli 20 vuoden kokemuksella osallistuneet kyselyyn. Ja nopealla laskutoimituksella, on vastaajista ollut mukana 10 vuoden tai sitä vähemmällä työkokemuksella, kyselyssä mukana ollut vain neljännes kaikista vastaajista. Ja vain 9%, mikä tekee 4 vastausta, on vain alle 5 vuoden kokemuksella ollut vastaamassa kysymyksiin.



Kuvio 2. Koulutusta koskevien kysymysten tulokset.

Kuviossa 2. taas on tarkastelun kohteena ollut ensimmäisen osion toinen kysymys, jossa oli aiheena koulutuksen taso. Tarjolla oli neljä vaihtoehtoa, joista yksi oli oman vastauksen mahdollistava muu vaihtoehto. Vaihtoehdot olivat alempi korkeakoulu-, ylempi korkeakoulu- ja toisen asteen tutkinto. Neljäs vaihtoehto oli jo mainittu oma vastaus, jos oli jonkin muunlaisen tutkinnon tai opiskelun suorittanut.

Vastaajista 33 kertoi että heillä on ylempi korkeakoulututkinto ja lopulla 10 oli alempi korkeakoulututkinto. Kukaan ei ollut vastannut, että heillä olisi ollut toisen asteen tutkinto tai jokin muu kyselyssä mainitsematon vaihtoehto. Nämä tulokset tukevat työkokemuksesta kysyttäessä saatuja tuloksia ja siitä tehtyjä alustavia päätelmiä vastaajien asiantuntijuudesta. Koulutus on korkea tasoista vastaajien keskuudessa, mikä kertoo laajasta teoreettisesta pohjasta verrattuna pelkästä oppisopimuksesta oppivelvollisuuden päätyttyä, jos esimerkkiä on käytettävä.



Kuvio 3. Tulokset kysymykseen Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kanssa työskentelyn pituudesta.

Kolmas ja viimeinen kysymys kyselyn ensimmäisessä osiossa koski vastaajien työskentelyä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa. Kuten kuviosta 3. huomaat on painotus ollut vastauksissa, että vastaajat eivät ole olleet todella pitkiä aikoja tekemisessä palvelun kanssa.

Alle 5 vuotta vastaukseksi antaneiden ja 5–10 vuotta ovat molemmat 28%, mikä on 12 vastausta per kysymys, yhteensä 24. Loput vastauksista jakautuivat melko tasan muille vaihtoehdoille.

Mutta tästä kysymyksestä saadun tiedon pohjalta on muita tietoja muistettava hieman painottaa käytettäessä muualla työssä. Kun muussa työssä käytettävä aineisto on vuosilta 2009 ja 2019, olisi ollut oikein hyödyllistä, jos suurin vastausryhmä olisi ollut 10–15 vuotta. Mutta melkein 60% vastauksista oli henkilöiltä, jotka ovat tehneet Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa töitä enintään 10 vuotta. Ja tämä ylittää vain vuoteen 2019, jääden muutamaa vuotta vaille 2009. Joten toimii suuntaa antavasti mutta ei pidä luottaa liialti.

### 5.3.2 Kyselyn toinen osio: Vertailukohta

Jos kyselyn ensimmäistä osiota käytettiin varmistamaan vastaajien asiantuntevuutta ja ammattitaitoa, niin toisessa osiossa pohjustetaan tulevaa kolmatta osiota. Toinen osio on vain yhden kysymyksen kattava, mutta sitä käytetään antamaan vertailukohta kolmannessa osiossa olevalle kysymykselle. Täten saadaan taas uusi tutkimispiste, saaden parempaa kuvaa aiheesta vertailukohtaa käyttämällä.

Taulukko 4. Kirjaston asiakaspalvelussa kysytyjä kysymyksiä kategorioittain.

	Ei ollenkaan (kpl)	Vähän (kpl)	Satunnaisesti (kpl)	Toistuvasti (kpl)	Jatkuvasti (kpl)
Yksittäisiä faktoja ja tämänhetkistä tilannetta	0	7	12	13	10
Ongelman lähtökohtia tai -syytä, eikä ratkaisua ongelmaan	4	12	16	8	3
Aikatauluja ja ajankohtia	5	17	11	6	4
Toimitiloja (kirjastossa tai muualla) esim. kokous- tai työskentelyhuoneet	7	14	9	9	4
Ohjeita ongelmanratkaisuun	2	9	11	16	5
Henkilöitä	0	13	13	12	4
<b>Yhteensä</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>64</b>	<b>30</b>

Taulukko 4 käsittelee asiakaspalvelussa esitettyjä kysymyksiä, ja näyttää kategorioittain eri vaihtoehtoihin saatujen vastausten kappalemäärän. Kategoriat on muotoiltu niin että kukin niistä vastaisi aiemmin käsiteltyjä aineiston luokkia.

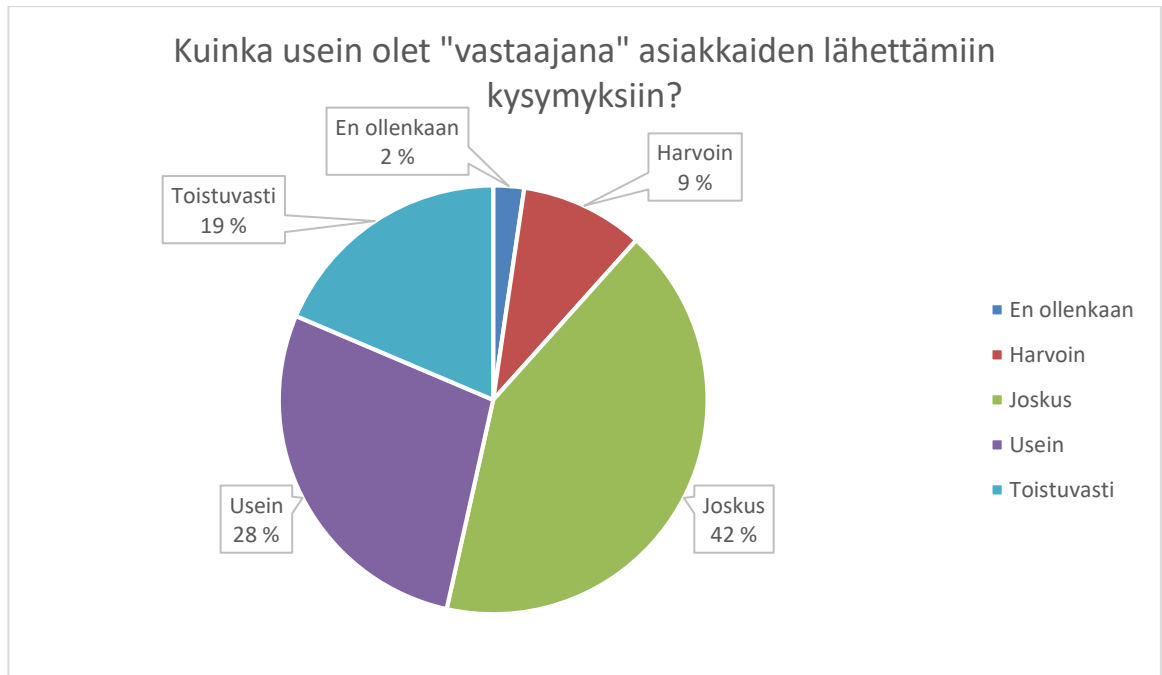
- Mitä-luokka olisi "Yksittäisiä faktoja ja tämänhetkistä tilannetta".
- Miksi-luokka olisi "Ongelman lähtökohtia tai -syitä, eikä ratkaisua ongelmaan".
- Milloin-luokka olisi "Aikatauluja ja ajankohtia".
- Missä-luokka olisi "Toimitiloja (kirjastossa tai muualla) esim. kokous- tai työs-kentelyhuoneet".
- Miten-luokka olisi " Ohjeita ongelmanratkaisuun".
- Kuka-luokka olisi "Henkilöitä".

Milloin- ja missä-luokilla on suurimmat "ei ollenkaan" lukumäärät. Onneksi määrät ovat hyvin pienet, eivätkä ylitä edes 17%. Mitä- ja miten-luokat taas ovat vähän kategorian kanssa päinvastaisessa asemassa ja omaavat pienimmät määrät vastauksia tässä osiossa.

Kun yhdistetään milloin- ja missä-luokkien vastausmäärät ei ollenkaan ja vähän kategoriassa, milloin-luokka on noin 53,5% vastauksistaan jo näissä kategorioissa ja vastaava luku missä-luokalle on 48,8%. Miksi-luokka on kahden ensimmäisen kategorian jälkeen lähimpänä näitä luokkia 37,2%. Tämä on hyvä, koska mitä pienempi tämä prosenttiosuus on, niin sitä useammin kirjaston käyttäjät kysyvät tämän tyyppisiä kysymyksiä.

### **5.3.3 Kyselyn kolmas osio: Palvelu työntekijän näkökulmasta**

Kyselyn viimeisessä ja kolmannessa osiossa päästään tutkimukselle tärkeisiin tietoihin. Tässä osiossa kysymykset keskittyvät Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun, jota on harkinnanvaraisella otannalla tutkittu siellä esitetyillä kysymyksillä.



Kuvio 4. Työntekijöiden työtiheys Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa.

Kuviossa 4 ovat tulokset kysymykseen missä on kysytty vastaajien ajankäytöstä palvelun tuotossa ja nimen omaan vastaamassa näihin kysymyksiin. Tällä osin varmistetaan, että vastaajat ovat asiantuntevia ja tuntevat palvelun.

Ja tältä osin tulokset ovat hyvät, kun vertaa miten tässä kysymyksessä "en ollenkaan" ja "harvoin" ovat vain 11% kaikista vastauksista. Työkokemuksessa alle 5 vuotta omaavia oli 9% kun taas itse palvelun kanssa oli alle 5 vuotta toiminut 28% vastaajista. "Joskus" vastaukset ovat suurella 42% osuudella, mutta "usein" ja "toistuvasti" ovat yhdessä hieman suurempi 28% ja 19% osuuksilla, jotka tekevät yhteensä 47% osuuden. Vastaajat siis ovat palvelun kanssa tekemisissä sen verran, ettei tuloksia voisi sen vähäisen käytön vuoksi hylätä.



Taulukko 5. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa kysytyjä kysymyksiä kategorioitain.

	Ei ollenkaan (kpl)	Vähän (kpl)	Satunnaisesti (kpl)	Toistuvasti (kpl)	Jatkuvasti (kpl)
Yksittäisiä faktoja ja tämänhetkistä tilannetta	1	9	12	16	4
Ongelman lähtökohtia tai -syitä, eikä ratkaisua ongelmaan	8	13	13	7	1
Aikatauluja ja ajankohtia	7	24	9	1	1
Toimitiloja (kirjastossa tai muualla) esim. kokous- tai työskentelyhuoneet	15	17	8	2	0
Ohjeita ongelmanratkaisuun	4	12	13	9	3
Henkilöitä	3	8	17	12	2
<b>Yhteensä</b>	<b>38</b>	<b>83</b>	<b>72</b>	<b>47</b>	<b>11</b>

Ja tässä taulukossa 5 on tulokset kysymyksestä, jota varten esitettiin vertailu kysymys kyselyn toisessa osiossa. Samat vaihtoehdot ovat esillä kuin taulukossa 4. mikä antaa tarkoituksenomaisesti suoran vertailukohteen tälle kysymykselle.

Taulukkoja vertaillessa jo pelkkä silmäily riittää, että huomaa miten palvelussa kysymystyyppit esitetään harvemmin vastaajien mielestä kuin kirjastossa. Taulukossa 5 kategoria ”jatkuvasti” on pienempi kuin taulukossa 4 ja kategoria ”ei ollenkaan” taas on suurempi. Eli vastaajien mielestä palvelussa esitetään näiden tyyppisiä kysymyksiä harvemmin kuin kirjastossa.

Tämä näkyy miten jo aiemmin mainittu kategoria "ei ollenkaan" on kasvanut siirryttäessä taulukosta 4 taulukkoon 5 mutta myös kategoria "vähän" on kasvanut Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta kysyttäessä. Tosin henkilöitä koskevat kysymykset eivät "vähän" kategoriassa kasvaneet. Mutta tämän tyyppiset kysymykset olivat kirjastossa jakautuneet tasaisemmin, kun taas palvelussa vastaukset painottuivat "satunnaisesti" kategoriaan.

Jos asian yleistää voi sanoa, että vastaukset siirtyivät kappalemääräisesti enemmän kysytyistä vähemmän kysytyjen kysymysten päähän. "Yksittäisiä faktoja ja tämänhetkistä tilannetta" kysymykset olivat ainoa tyyppi missä tätä ei tapahtunut, vaikka kategoriakohtaiset määrät muuttuivat samansuuntaisella liikkeellä. Enemmistö pysyi tiheämmin kysytyssä päädyssä.

Taulukko 6. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa esiintyviä kysymyksiä teemoittain.

Teema	Ei ollenkaan (kpl)	Vähän (kpl)	Satunnaisesti (kpl)	Toistuvasti (kpl)	Jatkuvasti (kpl)
historia	0	5	15	17	5
kirjasto	3	12	10	11	6
musiikki	12	10	12	8	0
kirjallisuus	6	2	9	15	10
biologia	11	12	16	3	0
maantiede	10	11	18	3	0
liikenne	12	17	11	2	0
runous	10	4	11	16	1
käsityöt	12	11	16	3	0
lääketiede	11	9	19	2	1
elokuva	10	9	18	5	0
lehdet	9	15	14	4	0
yhteis- kunta	1	8	20	9	4
teknologia	6	11	24	1	0
kotitalous	14	10	16	2	0
taiteet	10	8	14	10	0
tutkimus	2	10	27	3	0
nimet	6	6	10	17	3
äänite	15	8	13	6	0

Heti voidaan mainita miten taulukossa 6. olevat tulokset koostuvat vain 42 vastauksesta. Kuviossa 4 kun aiheena oli palvelun tuottamiseen osallistuminen ja ”en ollenkaan” vaihtoehdossa oli vastauksia 1 kpl mikä tekee kuviossa ilmoitetun 2% osuuden. Tämän vuoksi taulukossa 6 on vain 42 kappaletta vastauksia teemaa kohden. Taulukko olevat tiedot on myös koottu kyselyssä olleista kolmesta erillisestä kysymyksestä, joihin taulukossa olleet teemat oli kyselyssä jaettu sen selkeyden vuoksi.

Oletuksena oli aiemman aineiston käsittelyn pohjalta luvussa 5.1, että kirjasto ja kirjallisuus olisivat suositut teemat. Vastaajien mukaan nämä kaksi teema ovat hyvinkin kysytyjä aiheita. Ja jos ”jatkuvasti” ja ”toistuvasti” kategorioissa olevien vastauksien määrä nousee 14 kappaleesta, mikä tekee kolmanneksen tämän osion vastauksista, voidaan olettaa teeman olevan aika suosittu. Tällä rajauksella historia, runous ja nimet nousevat kirjaston ja kirjallisuuden ohella suosittujen kysymysaiheiden joukkoon.

Kolmen kysymyksen lisäksi oli neljäs kysymys, jossa kysyttiin, onko aiheena ollut jotain muuta ja mitä. Jos vastaajille tulee mieleen mitä muun tyyppisiä kysymyksiä on heille tullut vastaan. Kysymys oli avoin ja vapaa vastaus johon 15 vastaajaa antoi vastauksen.

Kolme vastausta saadusta 15 kpl, ei sisältänyt helposti teemaksi muutettavaa sisältöä. Mutta ne kertovat hyvin vastaajien monipuolisuudesta, kun yksi vastaus mainitsee miten ”Aiheita on niin paljon, kaikkea maan ja taivaan väliltä.” ja toinen valittelee että ”on ollut niin vähän kysymyksiä ettei niitä tahdo muistaa”. Myös vastaus ”Kysymykseksi verhottu mielipide tai ”purnaust”” kertoo miten kaikkialla missä asiakkaita palvellaan, on myös hankalia asiakkaita.

Näiden kolmen vastauksen lisäksi, enempi 7 vastausta voidaan lisätä jo oleviin teemoihin. Teemoihin hain inspiraatiota kirjaston luokitusjärjestelmästä, joten ymmärrän miten hajanainen se on. Tämän vuoksi voi olla vaikea yhdistää miten asiat on sijoitettu isompiin kokonaisuuksiin. Vastauksissa oli mainintaa niin paikallishistoriasta, taloudesta ja lainsäädännöstä sekä erillisistä politiikan asioista. Paikallishistoria menee historiaan ja muut mainitut menevät yhteiskunnan alle. Mutta tämä kertoo miten nämä asiat ovat sen verran kysytyjä, että ne nousevat mieleen erillisinä asioina.

Loput 5 kysymystä ja niistä nousevat teemat tulivat myös vastaan, kun valitut palvelun kysymykset läpikäytiin luokittelua ja teemojen luomista varten. Suuren määrän teemoja, joihin oli lajiteltu hyvin vähäisiä lukumääriä kysymyksiä. Sen vuoksi nämä yhdistettiin muu-teemaan. Tämän vuoksi kyselyssä ei ollut teemoja, joihin olisi nämä vastauksissa vastaan tulleet teemat sopineet. Tällaisia ovat teemat: filosofia, psykologia ja uskonto.

Kolmanneksi viimeinen kysymys käsitteli vastaajien mielipidettä palvelusta kysymällä ”Miten mielekkääksi näet Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun toiminnan?”. Arvoasteikko kulki 1 ja 7 välillä, 1 ollen ”en yhtään” ja 7 ollen ”todella tärkeä”. Yhtään vastausta ei tullut kategoriaan 1 ja kategoriat 2, 3 ja 4 saivat vastauksia 1, 3 ja 4 vastaavasti. Vastaajien kokonaismäärä oli 42 vastaajaa, joten vain 8 vastaajan mielestä palvelu on eri asteisesti hyödytön. Tosin kategoria 4 on puolella välissä, ollen täten neutraali ”ei mielipidettä”.

Kategoriat 5, 6 ja 7 ovat puolestaan saaneet useamman vastauksen määrillä 11, 14 ja 9 omilta osiltaan. Palveluja kehitellään ja kirjastoissakin asiakaspalvelua laajennetaan, ja asiakkaille tarjotaan ammattitaitoa laajemmallekin käyttäjäkunnalle kuin niille, jotka käyvät fyysisesti paikanpäällä. On positiivista, että ammattilaiset näkevät työnsä hyödylliseksi ja pitävät sen tuloksia tärkeänä.

Kyselyn kaksi viimeistä kysymystä ovat avoimia tekstikenttiä, joihin vastaajat saivat vapaasti vastata, miten halusivat. Kysymykset olivat ”Mikä on ollut haasteellista työskennellessä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa?” ja ”Omia kokemuksia tai mielipiteitä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta”.

Vastaukset kysymykseen ”Mikä on ollut haasteellista työskennellessä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa?” voidaan jakaa karkeasti kahteen eri ryhmään. Ensimmäinen on haasteet, jotka tulevat vastaan kysymyksessä. Toinen on haasteet, jotka tulevat vastaan vastauksessa.

Mitä tällä tarkoitetaan, on ensimmäisessä ryhmässä kaikenlaiset ongelmat, jotka nousevat esiin kysymyksen puolelta. Esimerkkejä ovat vastaukset ”Epäselvästi muotoillut kysymykset, joista ei ole varma, mitä oikeastaan halutaan tietää. Se, kun vastausta ei yksinkertaisesti löydä.”, ”Joihinkin kysymyksiin on vaikea löytää yksi-

selitteistä vastausta, vaikka kysyjä niin odottaakin.” tai ihan vain ”Hankalia on kysymykset, kun pitää löytää jokin tietty elokuva tai kirja.”. Tällaisia vastauksia on useita, missä vain kerrotaan, että on hankalaa jos kysymys ei ole muotoiltu oikein, kysymys on liian laajaa tai liian tarkka. Normaaleja ongelmia, jotka kaikki ovat lähtöisin kysymyksestä itsestään.

Ongelmien toinen puoli on taas vastauksissa. Haasteellisuus näissäkin kulkee ”Löytää aikaa vastaamiselle. Joihinkin kysymyksiin voi mennä 1-2 tuntia työaika, riippuen aiheesta.” vaiheen läpi päätyen

”Mielenterveysongelmista kärsivät kysyjät; ihmiset kysyvät asioista, joihin kirjastonhoitajien ei pidä vastata vaan ammattitaitoisten insinöörien, lääkäreiden tai asianajajien; moni kysyy kysymyksiä ihan vain käydäkseen keskustelua tai esittääkseen mielipiteitään.”

tyylisiin vastauksiin. Eli vastauksien puolella saattaa olla hankalaa ajanpuute joko vastauksien suureen määrään vuoksi, kun vastaus pitää lähettää tietyllä aikarajalla. Tai koska vastaukset ovat sellaista sisältöä koskevia, joihin ei kirjaston puolesta saisi ottaa kantaa.

Kokonaisuutena voi sanoa, että ”omien kokemusten ja mielipiteiden” mukaan samat ongelmat vaivaavat Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua kuin paikanpäällä olevaa asiakaspalvelua. Palvelun kanssa vielä tulevat internetin nostamat ongelmat mukaan hankaloittamaan tilannetta. Ongelmia on laidasta laitaan, ”trollikysyjistä” jotka tekevät turhia kysymyksiä hovin vuoksi. Ja toisaalta on niitä, jotka kyselevät hieman turhaan kaikkea taivaan ja maan väliltä, kun ihan Google haku riittää vastaukseen.

Kuten aiemmin on mainittu, viimeinen kysymys käsitteli ”Omia kokemuksia tai mielipiteitä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta”. Vastauksissa käsitellään niin positiivisia kuin negatiivisia asioita.

Negatiiviset vastaukset tiivistivät suurimmalta osin vastaus ”On asiakkaille tarpeellinen. Osa kysymyksistä on kyllä sellaisia, joihin asiakas löytäisi vastauksen nopeasti netistä.”. Kuten vastaus, jossa mainittiin miten ”Yksi kymmenestä kysymyksestä on sellainen, että siihen voidaan asianmukaisesti vastata.”. Paljon kerrottiin miten ”kysymykset” eivät suurilta osin kuuluisi tällaiseen kysymyspalveluun ja ”Tällaista palvelua ei ole mielekästä jatkaa tai markkinoida asiakkaille.”.

Vastauksissa mainitaan myös, miten tähän palveluun tulee suuri määrä kysymyksiä, joissa olisi voinut ottaa yhteyttä omaan lähikirjastoon. Kuten asia ilmaistaan vastauksessa ”jokapäiväseen kirjastotyöhön tai omaan asiakkuuteen liittyviä asioita”. Eräässä vastauksessa myös ilmaistiin asia hieman jyrkemmin.

Minun mielestäni me olemme kirjastoalan ammattilaisia ja/tai/sekä tiedonhaun ammattilaisia. Vastausten tulisi minusta näin ollen johdattaa kysyjä tiedon lähteelle ja auttaa alkuun etsinnässä, . . . Emme ole monenkaan alan ammattilaisia, joita kysymykset palvelussa koskevat, joten onko tosiaan meidän tehtävämme vastailta kaikkeen?

Mielipiteissä nousseet negatiiviset asiat ovat siis pääosin kysymysten laatuun liittyviä ja muutamassa annetaan mielipiteitä palvelusta ja sen käytöstä.

Positiivisia asioita myös löytyy, mutta näissä vastauksissa ei keskitytä kysymysten rakenteeseen, vaan puhutaan toiminnan järjestämisestä ja palvelusta asiakaspalvelun näkökulmasta. Kuten vastaus ”Hieno palvelu, jossa valtakunnan vastaajat palvelevat koko maata. Olisi hyvä, jos kaikki yleiset kirjastot olisivat mukana.”. Tai ”Aiempaan kysymyksen liittyen tämä palvelu on tärkeä, kaikille suunnattu palvelu.”. Nämä nostavat asiakaspalveluna palvelun hienoutta ja merkittävyyttä esille.

Ja kun kysymykset mainitaan positiivisesti, mainitaan miten palvelu tuo erilaisia kysymyksiä. ”Haastavat tietopalvelukysymykset ovat vähentyneet kirjastossa, mutta Kysy kirjastonhoitaja -palvelussa tulee haastaviakin kysymyksiä asiakkailta, mikä on hieno asia.”. Myös uuden oppiminen vastauksia etsiessä mainitaan pariin otteeseen.

## 6 POHDINTA JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

### 6.1 Pohdinta

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on osoittautunut käyttäjien mielestä kiinnostavaksi palveluksi otantojen perusteella. Tutkitulla aikavälillä 2009–2019, oli yhden kuukauden ajan näytteessä vastausten määrä noussut 94 kappaleella. Otannan kohteeksi valittiin lokakuu, jotta varmistetaan kohtuullisen suuri aineisto ja tulokset eivät jäisi aineiston vähäisyyden vuoksi piiloon. Tämän pohjalta ei voi olettaa, että kasvu olisi koko vuoden ajalta yhtä suurta, mutta jos edes puoli vuotta on tapahtunut saman kokoisella kasvulla, niin tulevaisuudessa kannattaa miettiä mahdollisuuksia kasvatamaan vastaajien määriä palvelussa.

Suosittu aihe on aikavälillä pysynyt sellaisenaan eivätkä ole kärsineet kysymysmäärien keskittymien muutoksista, kuten teemat kirjasto, kirjallisuus, muu ja historia tai luokat mitä ja miten. Mutta myös muut aiheet ovat saaneet lisää huomiota käyttäjäkunnalta, mikä on pienentänyt suurempien teemojen ja luokkien osuuksia kysymysten kokonaisuusmäärästä.

Pieni huolenaihe on, miten teemoista kaikkein pienimmät ovat kutistuneet melkein kokonaan pois tällä aikavälillä. Jos tämä ei ole inhimillinen virhe tutkimusta tehdessä tai sesonkimainen muutos kysymysten kohteissa, niin tämä kertoisi miten aiheellisesti kysymykset ovat kadottamassa monimuotoisuutta. Tämä olisi silmälläpidettävä asia, koska jos kysymykset yksinkertaistuvat paljonkin, niin kuinka pitkään ennen kuin käyttäjämäärät seuraavat perässä. Tosin tämä on tapahtunut muutamassa teemassa 10 vuoden aikavälillä, joten asia ei ole kiireellinen.

Kysely toi samoja asioita esille koskien teemoja ja luokkia, mikä vahvistaa aineiston pohjalta saatuja tuloksia. Ja jos aineistosta sai selville, miten asiakkaat pitävät palvelusta, niin kysely suoraan kysyi kirjastoammattilaisten mielipidettä (asteikolla ja vapaasti) palvelua kohti. Asteikolla oli hieman alle neljännes vastauksista puolessa välissä tai sen alle ja loput vastauksista olivat sen yläpuolella. Ja vapaassa vastauksessa oli useita palvelua kehuja vastauksia, kuten ”Hieno palvelu, jonka asiakkaat



onneksi ovat löytäneet! Palvelun arkisto on myös hyödyllinen, koska samat kysymykset toistuvat. Valitettavasti vastaamiseen ei aina ole tarpeeksi aikaa.”. Ja näistä vapaista vastauksista myös nousi asioita, joita vastaajat pitivät negatiivisina, ja täten tarkastelun arvoisia kohteita muutosehdotuksille.

Tutkimus on edennyt pienin pysähdyksin ja viivästyksin tapahtuneen pandemian vuoksi. Alku oli hitaamman puoleinen ollen ensimmäinen näin iso projekti, jota koulutuksen aikana on tehty. Vauhtiin päästyä kirjoittaminen toki alkoi luontua ja sivumäärät lähtivät kasvuun. Pandemia, liikkumisrajoitukset ja koulujen sulkeminen vaikuttivat negatiivisesti tutkimuksen kulkuun, kun yhtäkkiä piti pysyä selvillä ja ajan tasalla kasvavasta määrästä asioita. Täten ajateltua loppua kohti tuleminen tapahtui hieman odotettua nopeammin ja pandemian toinen aalto sotki suunnitelmia, mikä hidasti toteutusta ja muutti suunnitelmia. Tutkimuksen tekeminen on näin ollen ollut hyvin monenlaisia tapahtumia sisältävä ja opettanut tällaisesta toiminnasta paljon.

Tutkimuksella ei ollut tarkoitus olla maata mullistavia tuloksia, vaan normaali tutkimus, jonka pohjalta voidaan tehdä tarkempi tutkimus, jos se tuo huomioon jotakin sen arvoista. Tässä on onnistuttu ja tuloksista saa selville, miten palvelu on kehittynyt ja mihin suuntaan se kehittyy, jos tulokset eivät ole aivan epänormaaleilta vuosilta. Tätä tutkimuksen kohteiden pientä määrää, niin kuukausien kuin vuosien määrällä, voidaan korjata ottamalla muutama muu opinnäytetyö tai pro gradu aiheesta ja tutkimalla tuloksia. Näin saadaan suurempi kuva, millainen trendi on menossa palvelun suhteen.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun arkistosta saatu aineisto on käsitelty ja analysoitu useita metodeja käyttäen. Suurelle aineisto määrälle annettu teema tai luokka, jolla on yritetty saada kysymyksen perimmäistä laatua selville, ja sitten nämä on tilastoitu jotta on voitu suorittaa vertailua. Ei siis voida sanoa, että tutkimuksella olisi yksi selkeä metodi, jota on käytetty. Sen sijaan on käytetty Uusitalon (1991, 23) mainitsemia analyysejä ja synteesejä myös tutkinnan keinoihin eikä vain aineistoihin, jotta on saatu toimiva tutkimusmuoto.

Tämän tutkimuksen pohjalta voi lähteä tekemään muita tutkimuksia. Yksinkertaisin olisi kattavampi tutkimus palvelun nykytilanteesta ja miten asiakkaat sitä käyttävät. Myös tutkimus, jossa selvitettäisiin kyselyssä nostettuja asioita, kuten kuinka suuri

osa kysymyksistä pitäisi ohjata asiakkaan lähikirjastoon. Tai tutkimus, että miten suuri osa käyttäjistä on "kysymystehtailijoita" tai "trolleja". Tutkimusaiheita kyllä piisaa, kunhan vain päättää aiheen laajuuden tai kapeuden.

## 6.2 Kehittämisehdotukset

Kyselyssä oli lopussa kaksi kysymystä, joissa ensin kysyttiin mikä on ollut haasteellista, ja toiseksi omia mielipiteitä tai kokemuksia. Näiden kysymysten pohjalta sai muutaman kehittämisehdotuksen, mutta ehdotukset koskevat aikalailla samaa asiaa, vähentämään "asiattomia" ja "turhia" kysymyksiä, lähestymällä samaa ongelmaa useammasta eri suunnasta. Palveluun kun tulee vastausten perusteella suuri määrä kysymyksiä, joista kaikkiin ei voi vastata koska osa ei ole kysymyksiä tai kysymykset ovat kirjastohenkilökunnalle kuulumattomia yms. Tai kysymykset ovat helposti löydettävissä, kuuluisivat tiettyyn kirjastoon eikä työntekijälle, joka on sillä hetkellä vastausvuorossa ja eri puolella Suomea. Jo pieni muutos voi kuitenkin tuoda paljon hyötyä.

Helppo muutos olisi laittaa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun etusivulle muistutus/ehdotus, että tietyn tyyppisiin kysymyksiin saa nopeammin vastauksen, jos sen esittää omalle lähikirjastolle. Riittäisi pieni "mainos" palvelun aloitussivulle ja mukana voisi olla linkki 'Tiedonhaun välineet'- sivulle Kirjastot.fi-sivustolle. Kyselyssä kun muutama vastaus nosti esiin kysymysten määrää sekä miten jotkin kysymykset olisivat tiettyjä kirjastoja koskevia. Myös aineiston teemoista tämä on huomattavissa. Taulukosta 1. näkee miten kirjasto-teema on kasvanut, ja aineistoa jakaessa teemoihin ja luokkiin, oli huomattavaa miten paljon kysymyksiä koski laina-aikoja, kirjastokortteja, kirjojen saatavuutta yms. Muutos täten vähentäisi muualle kuuluvia helppoja kysymyksiä, ohjaisi asiakkaita omiin kirjastoihin ja antaisi lisää aikaa vaikeampien kysymysten vastaamiseen vähentämällä työmäärää.

Vastaava muutos olisi nostaa esille Kirjastot.fi Tiedonhaku-osiota. Kyselyssä myös valitetaan helppojen kirjastoaiheisten kysymysten lisäksi, muunlaisia helppoja kysymyksiä, joihin ei välttämättä tarvitsisi tiedonhaun ammattilaista. Vastauksissa kerrottiin myös, miten osa kysymyksistä tuntuu olevan esitetty koska palvelua on hyvin

matalalla kynnyksellä ottaa käyttöön. Ja tämän vuoksi palvelua käyttävät myös ”kysymystehtailijat” eivätkä asiakkaat, jotka eivät löydä vastausta muualta. Jos osa tällaisista helppojen kysymysten tehtailijoista alkaisi itse etsimään tietoa, vähentäisi se työtaakkaa mikä antaisi enemmän aikaa vaikeammille kysymyksille. Ja Tiedonhaku osiosta löytyy useita apukeinoja tiedonetsimiseen, eikä vain Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu.

Vastauksissa myös nousi esiin, miten osa palveluun tulevista yhteydenotoista ei edes täytä kriteerejä ollakseen kysymys, johon voitaisi vastata. Lukumääriä ei tullut selväksi vain muutamasta vastauksesta. Mutta jos lukumäärät nousevat kovin suuriksi niin sanotuilla turhilla ja arkipäiväisillä kysymyksillä, niin palveluun kannattaisi ehkä lisätä käyttöohjeet. Jos palvelun käyttöä ohjeistettaisiin niin samalla voi ohjata arkipäiväiset kysymykset lähikirjastoihin ja turhat ei-kysymykset ainakin vähenisivät. Myös kaikkein helpoimmat kysymykset voisi karsia pois linkittämällä eri osioita Tiedonhaku osasta sivustoa. Tämä tosin vaatisi kaikista eniten työtä, kun pitää lisätä kokonainen sivu ja linkittää se oikeisiin paikkoihin.

## LÄHTEET

- Aineistonhankintamenetelmät. 28.01.2014. [Verkkosivusto]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 03.09.2020]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineistonhankintamenetelmät/>
- Aineiston analyysimenetelmät. 11.06.2009. [Verkkosivusto]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 21.04.2020]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/aineiston-analyysimenetelmät>
- Chi, M. 1997. Quantifying qualitative analyses of verbal data: A practical Guide. *The Journal of the Learning Sciences*, 6(3), 271-313. [Viitattu 19.09.2020].
- Dervin, B. 1998. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. [Verkkolehtiartikkeli]. *Journal of Knowledge Management* 2 (2), 36-46. [Viitattu 22.09.2020]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Haasio, A., Harviainen, J. & Savolainen, R. 2019. Johdatus tiedonhankintatutkimukseen. Helsinki: Avain.
- Haasio, A. 2019. Mitä ovat tiedontarpeet? Teoksessa: A. Haasio & S. Joensuu-Salo (toim.) *Tutkimuksen ja opetuksen tiet: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri tutkii, opettaa ja kehittää*. [Verkkojulkaisu]. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 147, 16-22. [Viitattu 14.08.2020]. Saatavana: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019120545869>
- Info. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kirjastot.fi-toimitus. [Viitattu 03.03.2020]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/info>
- Karjalainen, M. 1982. Informaation käsitteen systeemisiä aspekteja. [Verkkolehtiartikkeli]. *Kirjastotiede ja informatiikka*, 1(2), 30-35. [Viitattu 21.08.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/1141/999>
- Kirjastot.fi. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kirjastot.fi-toimitus. [Viitattu 03.03.2020]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/>
- Kuhlthau, C., Heinström, J. & Todd, R. (2008). The 'information search process' revisited: Is the model still useful?. [Verkkolehtiartikkeli]. *Information Research* 13 (4). [Viitattu 28.09.2020]. Saatavana: [https://www.researchgate.net/publication/268510128\\_The\\_%27information\\_search\\_process%27\\_revisited\\_Is\\_the\\_model\\_still\\_useful](https://www.researchgate.net/publication/268510128_The_%27information_search_process%27_revisited_Is_the_model_still_useful)
- Kysy kirjastonhoitajalta. Ei päiväystä. [Verkkosivusto]. Helsinki: Kirjastot.fi-toimitus. [Viitattu 03.03.2020]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/kysy>

- Niiniluoto, I. 1998. Johdatusta tiedon ja tietoyhteiskunnan käsitteisiin. Luento Tampereen yliopistossa 30.11.1998.
- Pietilä, V. 1976. Sisällön erittely. 2. korjattu painos. Helsinki: Gaudeamus.
- Reinhard, C. D. & Dervin, B. 2012. Comparing situated sense-making processes in virtual worlds: Application of Dervin's Sense-Making Methodology to media reception situations. [Verkkolehtiartikkeli]. *Convergence* 18 (1), 27–48. [Viitattu 22.09.2020]. Saatavana Sage-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 03.09.2020]. Saatavana: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>
- Seitamaa-Hakkarainen, P. Ei päiväystä. Piritta Seitamaa-Hakkarainen: Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. [Verkkosivu]. Helsinki: Metodix Oy. [Viitattu 06.09.2020]. Saatavana: <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>
- Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue: Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. 1.-2. painos. Helsinki: Tammi.
- Tuominen, K. 1994. Yksilö tiedonhankkijana: Sense-making -teorian näkökulma tiedonhankintaprosessiin. [Verkkolehtiartikkeli]. *Kirjastotiede ja informatiikka* 13(3), 64-75. [Viitattu 29.5.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/1478/1325>
- Tuormaa, J. 1981. Informaation ongelma: A. D. Ursulin haastattelu. [Verkkolehtiartikkeli]. *Kirjastotiede ja informatiikka*, 1(1), 17-21. [Viitattu 21.08.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/1135/993>
- Tutkimusstrategiat. 15.01.2014. [Verkkosivu]. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 19.04.2020]. Saatavana: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat>
- Uusitalo, H. 1991. Tiede, tutkimus ja tutkielma: Johdatus tutkielman maailmaan. 1.-7. painos. Helsinki: WSOY.

## LIITTEET

Liite 1. Kirjastoille lähetetty kysely

## Asiakaspalvelu ja Kirjastot.fi

Tässä kyselyssä kerätään tietoja siitä, minkälaisia kysymyksiä asiakkaat esittävät niin asiakaspalvelussa kuin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa.

### Osio 1. Taustatiedot:

#### 1) Työkokemus kirjastoalalla

- Alle 5 vuotta
- 5 - 10 vuotta
- 10 – 15 vuotta
- 15 – 20 vuotta
- Yli 20 vuotta

#### 2) Koulutus

- Alempi tutkinto
- Ylempi tutkinto
- Toisen asteen tutkinto
- Muu...

#### 3) Osallistunut Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun toimintaan

- Alle 5 vuotta
- 5 - 10 vuotta
- 10 – 15 vuotta
- 15 – 20 vuotta
- Yli 20 vuotta

## Osio 2. Asiakaspalvelu:

Kirjastossa tapahtuneita asiakaspalvelutilanteita

1) Asiakkaat ovat esittäneet kysymyksiä koskien

	<b>Ei ollenkaan</b>	<b>Vähän</b>	<b>Satunnaisesti</b>	<b>Toistuvasti</b>	<b>Jatkuvasti</b>
<b>Yksittäisiä faktoja ja tämänhetkistä tilannetta</b>					
<b>Ongelman lähtökohtia tai -syytä, eikä ratkaisua ongelmaan</b>					
<b>Aikatauluja ja ajankohtia</b>					
<b>Toimitiloja (kirjastossa tai muualla) esim. kokous- tai työskentelyhuoneet</b>					
<b>Ohjeita ongelmanratkaisuun</b>					
<b>Henkilöitä</b>					

## Osio 3. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu

1) Kuinka usein olet "vastaajana" asiakkaiden lähettämiin kysymyksiin?

- En ollenkaan
- Harvoin
- Joskus
- Usein



- Toistuvasti

2) Olen vastannut kysymyksiin koskien

	Ei ollenkaan	Vähän	Satunnaisesti	Toistuvasti	Jatkuvasti
<b>Yksittäisiä faktoja ja tämänhetkistä tilannetta</b>					
<b>Ongelman lähtökohtia tai -sytä, eikä ratkaisua ongelmaan</b>					
<b>Aikatauluja ja ajankohtia</b>					
<b>Toimitiloja (kirjastossa tai muualla) esim. kokous- tai työskentelyhuoneet</b>					
<b>Ohjeita ongelmanratkaisuun</b>					
<b>Henkilöitä</b>					

3) Osa 1. Kysymyksiin vastatessa on aiheena ollut

	Ei ollenkaan	Vähän	Satunnaisesti	Toistuvasti	Jatkuvasti
<b>historia</b>					
<b>kirjasto</b>					
<b>musiikki</b>					
<b>kirjallisuus</b>					
<b>biologia</b>					

<b>maantiede</b>					
<b>liikenne</b>					

4) Osa 2. Kysymyksiin vastatessa on aiheena ollut

	<b>Ei ollenkaan</b>	<b>Vähän</b>	<b>Satunnaisesti</b>	<b>Toistuvasti</b>	<b>Jatkuvasti</b>
<b>runous</b>					
<b>käsityöt</b>					
<b>lääketiede</b>					
<b>elokuva</b>					
<b>lehdet</b>					
<b>yhteiskunta</b>					

5) Osa 3. Kysymyksiin vastatessa on aiheena ollut

	<b>Ei ollenkaan</b>	<b>Vähän</b>	<b>Satunnaisesti</b>	<b>Toistuvasti</b>	<b>Jatkuvasti</b>
<b>teknologia</b>					
<b>kotitalous</b>					
<b>taiteet</b>					
<b>tutkimus</b>					
<b>nimet</b>					
<b>äänite</b>					

6) Osa 4. Kysymyksiin vastatessa on aiheena ollut jokin muu kuin edellä olleet vaihtoehdot. Mikä?

- Lyhyt vastausteksti

7) Miten mielekkääksi näet Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun toiminnan?

En yhtään 1	2	3	4	5	6	Todella tärkeää 7
----------------	---	---	---	---	---	----------------------

8) Mikä on ollut haasteellista työskennellessä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun parissa?

- Pitkä vastausteksti

9) Omia kokemuksia tai mielipiteitä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta

- Pitkä vastausteksti