

Eila Niemi

”Sillee vaan ihan randomil”

Lukuvinkit ja kirjaston kaunokirjallisuuden tarjonnan tavat
asiakkaan näkökulmasta

Opinnäytetyö

Syksy 2013

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Eila Niemi

Työn nimi: ”Sillee vaan ihan randomil” : Lukuvinkit ja kirjaston kaunokirjallisuuden tarjonnan tavat asiakkaan näkökulmasta

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2013

Sivumäärä: 87

Liitteiden lukumäärä: 2

Paneudun opinnäytetyössäni siihen, mistä kirjaston kaunokirjallisuutta lukevat asiakkaat saavat lukusuosituksia ja lukuvinkkejä sekä siihen, millainen heidän mielestään on hyvä lukuvinkki. Keskeinen tutkimuskysymykseni on, saavatko asiakkaat lukusuosituksia kirjastotilasta tai kirjaston verkkoresursseista ja millaisena henkilökunnan rooli nähdään kirjavalinnan tukena.

Laadullinen tutkimus perustuu teemahaastatteluihin, jotka tein kymmenelle Kera- van kirjaston aikuisten kaunokirjallisuusalueen asiakkaalle keväällä 2013. Kohde- ryhmänä ovat nuoret 18–30-vuotiaat aikuiset. Kirjaston lukusuositelun ja lukuvink- kien antamisen tapoina tässä tutkimuksessa käsitetään kirjaston tila, kirjaston verkkosivut sekä henkilökunta.

Analyysimenetelmänä hyödynnän teoriaohjaavaa analyysia. Teoriaohjaavassa analyysissa aikaisempi teoria toimii apuna analyysin etenemisessä. Hyvän luetta- van etsiminen ei useinkaan ole ongelmalähtöistä eikä systemaattista, pikemminkin lukusuosituksia kohdataan tavallisen arjen kulussa. Siksi hyödynnän työssäni sat- tumanvaraisen tiedonhankinnan ja tiedonkohtaamisen teoreettisia viitekehyksiä.

Lukuvinkkien etsimisen tai kohtaamisen voi nähdä omanlaisenaan tiedonhankinta- käyttäytymisen tapana, johon liittyy paljon sattumanvaraisen tiedonkohtaamisen ominaisuuksia.

Kaunokirjallisuuden etsijälle kirjasto näyttäytyy tietointensiivisenä paikkana, jonne hakeudutaan samoilemaan ja inspiroitumaan. Kirjaston antamaa kirjavalinnan tu- kea ajatellen hyllyjen välissä samoilu ja niiden selailu on kaikkein suosituin muoto. Kirjaston Internet-sivuja ja henkilökuntaa ei edes mielletä lukusuositelun lähteeksi, vaan niitä käytetään pikemminkin tiedon tarkistamiseen ja paikallistamiseen.

Jos henkilökunnan tarjoamaa etsimisen tukea ja verkkoresurssien tunnettuutta halutaan lisätä, tulisi sekä henkilökunnan että kirjaston verkossa olevien lu- kusuositelujen olla paremmin saavutettavissa asiakkaiden fyysisillä kulkureiteillä kirjaston tilassa.

Avainsanat: lukuharrastus, lukeminen, lukuvinkit, kaunokirjallisuus, kirjastot, pal- velut, asiakaskokemus, sattumanvarainen tiedonhankinta

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Specialisation:

Author/s: Eila Niemi

Title of thesis: "Just in Random" : How customers experience literature hints and a library's fiction presentation

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2013

Number of pages: 87

Number of appendices: 2

My thesis focuses on where the library customers reading fiction find recommendations for reading, and what kind of literature hints they prefer. My central research question is: do customers get recommendations for reading on the library premises or from the library network resources, and how do they see the role of the library staff when selecting a book?

The qualitative study is based on semi-structured interviews of 10 customers in ages 18-30 at the adults' fiction department at Kerava library. In this study, the library's methods of providing reading recommendations, the library premises, the library internet site as well as the library staff are dealt with.

The analysis method implemented is theory-guided analysis. The theoretical framework of my thesis builds on incidental information acquisition and information encountering.

The search for or encountering with reading hints can be seen as a specific method within information acquisition behaviour. This method has many characteristics of incidental information acquisition.

A customer who is searching for fiction will see the library an information-intensive place. The most common method of searching literature on the library premises is roaming between the shelves and browsing books. Library network resources and library staff are not even regarded as potential sources for reading recommendations.

If support to search for reading provided by the library staff is to be increased and the utilization of network resources is to be promoted, these services have to be more readily at hand, close to the customers' walking routes.

Keywords: reading for pleasure, literature hints, fiction, libraries, library services, customer experience, incidental information acquisition

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
1 JOHDANTO	6
2 TUTKIMUSONGELMA.....	9
3 MENETELMÄT.....	10
3.1 Tutkimusmenetelmä.....	10
3.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskohteen rajaus	10
3.3 Tutkimusaineisto	12
3.4 Analyysimenetelmä	15
3.5 Aineiston käsittely	16
4 KERAVAN KIRJASTO TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	18
4.1 Fyysinen tila	18
4.2 Verkkoressit	20
4.3 Henkilökunta	22
5 SATTUMANVARAINEN TIEDONHANKINTA	23
5.1 Tiedonhankintaa vai tiedonkohtaamista?	23
5.2 Sanda Erdelez ja tiedon kohtaaminen.....	25
5.3 Pamela McKenzien kaksikulotteinen informaatiokäytänteiden malli	27
5.4 Kirjan valinta ja kirjaston käyttö.....	29
6 KAUNOKIRJALLISUUS JA TIEDONHANKINTA	31
6.1 Kaunokirjallisuudesta ja sen lajeista.....	31
6.2 Kaunokirjallisuuden luokituksesta ja sisällönkuvailusta.....	32
6.2.1 Asiasanoitus.....	32
6.2.2 Sisältö- ja hyllyluokitus	33
6.2.3 Kaunokirjallisuuden luokittelun ongelmista.....	34
6.3 Kaunokirjallisuuden tiedonhausta.....	36
6.3.1 Ulkomaisia tutkimuksia.....	36
6.3.2 Kotimaisia tutkimuksia.....	39
6.3.3 Kotimaisia opinnäytetöitä	41

7 LUKEMINEN JA LUKUVINKIT	44
7.1 Lukuvinkkien tärkeys ja niiden saaminen tai etsiminen	44
7.2 Kirjanvalinta	46
7.3 Mistä lukuvinkkejä saadaan	48
7.4 Millainen on hyvä lukuvinkki	49
8 KIRJASTON KAUNOKIRJALLISUUDEN TARJONNAN TAVAT ...	52
8.1 Fyysinen tila	52
8.1.1 Aineiston esillepanosta yleisesti.....	52
8.1.2 Mitä tulet hakemaan.....	53
8.1.3 Esittelyhyllyt ja kulkureitti	54
8.1.4 Kirjanäyttelyt	55
8.1.5 Genreryhmittely.....	58
8.2 Verkkoressit	61
8.2.1 Kirjastojen verkkoresursseista yleisesti.....	61
8.2.2 Keravan kirjaston Internet-sivut ja verkkokirjasto	62
8.2.3 Verkkopalvelut lukusuositusten lähteenä	63
8.3 Henkilökunta	65
8.3.1 Henkilökunnan saavutettavuus	65
8.3.2 Henkilökunta lukusuositusten lähteenä.....	67
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	73
9.1 Tulokset sattumanvaraisen tiedonhankinnan ja tiedonkohtaamisen teorioiden valossa	73
9.2 Hyvä lukuvinkki	75
9.3 Kirjaston tavat antaa lukusuosituksia	78
9.4 Mitä tästä opin?.....	80
LÄHTEET	82
LIITTEET	87
LIITE 1	1
LIITE 2.....	1

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheeseen tarvittiin pari herättävää kommenttia: Illallispöydässä paljon kaunokirjallisuutta lukeva tuttavani valitti sitä, etteivät kirjastot riittävästi markkinoi kirjojaan: ”Ei ikinä satu mitään silmään, kun kävelen sisään kaupungin X kirjastoon!”, hän puuskahti. Jonkin ajan kuluttua tästä tapahtumasta toinen ystäväni kertoi tyytyväisenä kirjakaupan lukusuosituksia antaneesta myyjästä, jonka ansiosta tuttavani oli kävellyt kaupasta ulos kuusi kirjaa kassissaan. Kun tiedustelin, kysyykö hän koskaan vinkkejä kirjastossa asioidessaan, oli vastaus kiertelevä. ”...no kun kaupassa niistä kirjoista maksaa, niin odottaa että niiden jotenkin pitää auttaakin... kirjastossa ne tuntuu niin kiireisiltä ettei kehtaa häiritä.”

Mitä tästä pitäisi ajatella? Toinen, markkinointialan ammattilainen, kaipaa kirjastolta lisää markkinointia, jotta löytäisi luettavaa. Toinen tuntuu ajattelevan, ettei asiakaspalvelu juurikaan kuulu kirjastossa häärivien kiireisten ihmisten tehtäviin. Aina-kin kommentit kertovat sen, että käsitykset ja odotukset kirjaston kaunokirjallisuuden liittyvistä palveluista ovat epämääräisiä ja vievät kahtaalle: toisaalta odotetaan enemmän, toisaalta ei odoteta juuri mitään. Millaista kirjaston kirjojen markkinoinnin sitten tulisi olla? Tavoitteena ei ole myydä mahdollisimman paljon uusia teoksia, vaan tarjota asiakkaille monipuoliset kaunokirjalliset kokoelmat ja kenties hyviä kohtaamisia näiden kokoelmien kanssa. Hyvä kohtaaminen olisi arvatenkin sellainen, jossa asiakas mahdollisimman helposti löytää itselleen sopivaa luettavaa.

Millä tavoin kirjaston asiakkaat sitten luettavansa löytävät? Mitkä muut seikat kuin valinnanvaran runsaus vaikuttavat siihen, että kirjasto näyttäytyisi houkuttelevana kaunokirjallisuuden lukijan silmin?

Yleiset kirjastot ovat kaunokirjallisuuden keskeisiä kokoajia ja tarjoajia maassamme, ja kaunokirjallisuus on yleisten kirjastojen lainatuinta aineistoa. Voidaan hyvällä syyllä sanoa, että yleiset kirjastot ovat kaunokirjallisuuden erikoiskirjastoja. Mitä tarkemmin kirjasto tuntee asiakkaidensa tarpeita, sitä paremmin se pystyy heitä palvelemaan ja sitä kutsuvampana se näyttäytyy kaunokirjallisuuden tarjoajana ja ihmisten ajankäytön tilana. Kirjastojen tulevaisuuden toimintakyvyn kannalta on

siis suorastaan elintärkeää tietää, millaisia palveluja asiakkaat kaipaavat ja miten ne heille parhaalla mahdollisella tavalla tuotetaan.

Yleisten kirjastojen valtakunnallisen kirjastopolitiikan tahtotila on informaation jalostaminen, soveltaminen, yhdistely ja hyödyntäminen lisäarvon tuottamiseksi asiakkaille (Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015 2009, 7). Opetusministeriön selonteossa muuntuva kirjastotila ja henkilökohtainen palvelu fyysisessä tilassa ja verkossa nähdään kirjastojen tulevaisuuden vahvuuksina. Mielestäni kirjaston kyky jalostaa kokoelmien tarjontaa, lisätä asiantuntevaa palvelua myös kaunokirjallisuuden tarjonnassa ja tuottaa tällä tavoin lisäarvoa kirjastossa asioivalle kuntalaiselle, on keskeiselle sijalla kirjaston toiminnan kehittämisessä.

Lähestyn opinnäytetyössäni palvelujen kehittämistä lukusuositellun näkökulmasta. Laadullisiin teemahaastatteluihin ja sattumanvaraisen tiedonhankinnan teorioihin perustuen tarkastelen sitä, miten kirjasto peruspalveluillaan antaa asiakkaille lukusuosituksia ja tukee hyvän luettavan löytymistä.

Kirjaston osuutta kaunokirjallisen luettavan valinnassa tarkastelen kolmesta näkökulmasta, joista kirjaston fyysinen tila esillepanoineen on keskeisin. Tutkimusten mukaan kirjastossa samoillaan ja seikkaillaan (Björneborn 2008, 11). Aineiston näkeminen ja kädessä pitäminen on seikkailijoille tärkeää, ja suunnistaminen tapahtuu visuaalisesti (Kurki 1993, 78–79). Erityisesti kaunokirjallisuus on Jarmo Saartin (1996, 84) mukaan aineistoa, jota haetaan samoilevasti. Tutun kirjailijan tai teoksen nimen lisäksi silmäilevä etsiskely on tärkeää kaunokirjallisuuden lukijoille (Spiller 1980, 245).

Viime vuosina ja erityisesti sosiaalisen median myötä Internetissä ovat yleistyneet kirjoja suosittelevat sivustot, blogit ja sosiaaliset verkostot. Myös kirjastot pyrkivät resursseista riippuen tuomaan enemmän kirjasuosituksia verkkosivuilleen. Esimerkiksi Helmet-kirjastoverkko on koonnut sivustoilleen Vinkit-otsikon alle erilaisia aineistovinkkejä kirjoista peleihin. Vinkeistä on linkitys kirjaston aineistotietokantaan. Helmetin ja Varsinais-Suomen Vaski-kirjastojen aineistohaku tuo esiin myös kirjojen kansikuvia ja lisää siten visuaalista houkuttavuutta. Monien kirjastojen ja kirjastoverkkojen sivuilla on valikoituja uutuusvinkkejä ja linkit uutuusluetteloihin.

Viime vuosien iso panostus kaunokirjallisuuden verkkopalveluihin Kirjastot.fi:ssa on ollut Kirjasampo – Boksampo. Kirjasampo on kaunokirjallisuuden verkkopalvelu, jonka ydinajatuksena on vanhan ja uuden kaunokirjallisen tiedon tallennus, sisällönkuvailu ja tiedon jakaminen. Kirjasampo toimii myös Facebookissa.

Keravan kirjaston sivujen ja Keski-Uudenmaan Kirkes-verkkokirjaston lukusuosituksellinen anti on suhteellisen vähäistä, mutta niiden käytön ja tunnettuuden kartoitus kuuluu osana tähän työhön.

Kolmantena kokonaisuutena käsittelen sitä, millaisena asiakkaat kokevat henkilökunnan vuorovaikutteisen roolin luettavan valinnassa. Kirjaston asiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua ja erityisesti palveluhenkisyttä (Almgren & Jokitalo 2011, 19). Asiakkaat kuitenkin etsivät kirjoja mielellään omatoimisesti ja toivovat henkilökunnan olevan taka-alalla tarvittaessa käytettävissä (Kurki 1993, 86–86). Mitä palveluhenkisyys ja käytettävissä olo tarkoittavat silloin, kun kyse on hyvän luettavan valinnasta?

Tutkin myös sitä, millainen asiakkaiden mielestä on hyvä lukuvinkki ja mistä he lukusuosituksensa yleisimmin saavat. Tällä pyrin saamaan ideoita siihen, miten kirjasto voisi omia lukusuositteleviaan koostaa ja tuoda esille.

Tutkimusympäristönä on Keravan kaupunginkirjaston aikuisten kaunokirjallisuuden ja taiteen alue. Kysymyksiä ei suoranaisesti rajattu koskemaan kertomakirjallisuutta, mutta käytännössä työ käsittelee miltei yksinomaan proosakirjallisuuden etsimistä ja lukemista. Se on oman mielenkiintoni keskiössä ja se oli myös haastatteluvien eniten kuluttama kaunokirjallisuuden laji.

Tutkimusaineisto koostuu 10 henkilön laadullisesta haastattelusta. Haastateltaviksi valikoitui paljon lukevia henkilöitä, viisi miestä ja viisi naista. Jotta haastateltavien kokemukset olisivat suhteellisen vertailukelpoisia, rajasin tutkimusjoukon nuoriin aikuisiin. Nuori aikuinen tässä tutkimuksessa tarkoittaa vuosien 1983–1995 välillä syntyneitä, tutkimusajankohtana siis 18–30 -vuotiaita henkilöitä.

Termejä lukuvinkki ja lukusuosittelevia käytän synonyymeina. Tarkoitin niillä suosituksia ja lukuideoita, joita kaunokirjallisuuden lukijat saavat eri väyliä myöten joko kirjastosta tai kirjaston ulkopuolelta.

2 TUTKIMUSONGELMA

Mieluisan kaunokirjallisen luettavan valinta on monimutkainen sekoitus kognitiivisia ja emotionaalisia prosesseja, joihin vaikuttavat ympäröivät olosuhteet aina säätilasta käytettävissä olevaan aikaan ja kirjatarjonnasta omaan fyysiseen vointiin.

Kirjasto pystyy vaikuttamaan asiakkaan kirjavalinnan prosessiin kokoelmien laajuudella, monipuolisuudella ja laadukkuudella. Kirjaston kokoelmia käytetään sekä kohdennetusti ennalta valittujen teoksien lainaamiseksi että hajautuvasti inspiraatiota ja uudenlaisia lukuelämyksiä etsien. Tällöin pelkkä kokoelmien laajuus ja monipuolisuus eivät riitä. Ennalta valittuja teoksia hakevalle kirjastossa ei teorias- sa tarvitsisi olla kuin mahdollisimman loogisesti ja ekonomisesti täytetyt hyllyrivit ja niissä ankarasti ylläpidettävä järjestys. Inspiraatiota ja seikkailullisuutta tukeva kirjatarjonta asettuu kuitenkin huonosti tiukkaan pakattuihin hyllyihin. Hyvää luettavaa ja lukuvinkkejä etsivä tarvitsee ja ansaitsee tukea. Tällöin keskiöön nousevat kirjaston mahdollisuudet asettaa esille ja markkinoida teoksia, avata kirjojen sisältöjä ja auttaa asiakkaita tekemään löytöjä.

Keskeinen tutkimuskysymykseni on, miten hyvin tai huonosti kirjasto onnistuu opastamaan asiakasta kaunokirjallisuuden, lähinnä kertomakirjallisuuden, kirjavalinnassa ja luettavan löytämisessä. Selvitän, mistä asiakkaat saavat lukuvinkkejä ja mitä ominaisuuksia hyvällä lukuvinkillä on. Haastattelujen myötä pureudun asiakkaiden tapoihin etsiä luettavaa. Keskeistä tutkimuksessani on selvittää, millainen osuus kirjaston kaunokirjallisuuden tarjonnan tavoilla etsinnässä on. Saavatko asiakkaat lukusuosituksia kirjastosta ja jos, niin mitä väyliä myöten? Mitkä seikat kirjaston palveluissa tukevat vapaa-ajan luettavan löytämistä?

Tutkimusongelmaa lähestyin haastatteluissa seuraavien teemakokonaisuuksien kautta:

- Mistä haastateltavat saavat lukusuosituksia ja miten suuri merkitys niillä on haastateltavalle? Millainen on hyvä lukuvinkki?
- Millaisena lukuvinkkien lähteenä haastateltavalle näyttäytyvät
 - kirjastotila,
 - kirjaston verkkoresurssit ja
 - kirjaston henkilökunta?

3 MENETELMÄT

3.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui luontevasti teemahaastattelu. Teemahaastattelussa käydään keskustelunomaisesti läpi ennalta suunniteltuja teemoja ja aiheita (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Avoimet kysymykset antavat mahdollisimman paljon tilaa haastateltavan omalle puheelle, ja teemat saattavat eri henkilöiden haastatteluissa painottua eri tavoin. Teemahaastattelulla tutkittaviksi kannattaa valita henkilöitä, joilta arvellaan parhaiten saatavan aineistoa tutkittavana olevasta aiheesta. Omassa tutkimuksessani oli siten motivoitua hankkia haastateltaviksi henkilöitä, jotka lukevat kaunokirjallisuutta ja etsivät luettavansa kirjastosta.

Täysin avoimen teemahaastattelun lisäksi kysyin taustatietoja (Liite 1) sekä joitain puolistrukturoituja kysymyksiä (millainen on hyvä lukuvinkki). Yhdessä kysymyksessä (mistä tyypillisesti saat lukuvinkkejä) annoin haastateltavan ensin vastata omin sanoin, minkä jälkeen luettelin erilaisia vaihtoehtoja asiaa tarkentaakseni.

Teemahaastattelua on suhteellisen helppo ryhtyä analysoimaan haastattelun teemojen pohjalta. Ennakkoon asetetut teemat eivät välttämättä ole kuitenkaan samoja, jotka analyysin myötä osoittautuvat olennaisiksi (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Omassa työprosessissani sorruin noviisiin virheeseen liian laajalle haarautuvilla kysymyksillä tulevaisuuden kirjastotilasta ja -toiminnoista. Kysymykset eivät kuitenkaan olleet turhia, sillä niiden myötä nousi esiin myös joitain hyvän luettavan etsimiseen liittyviä seikkoja. Päädyinkin käsittelemään kyseisen kysymyskokonaisuuden vastauksista esiin nousevat olennaiset asiat muiden teemojen analyyseissä.

3.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskohteen rajaus

Lähestyn aihettani haastatteleamalla nuorten aikuisten ikäryhmää Keravan kirjaston kaunokirjallisuuden alueella. Nuori aikuinen tässä tutkimuksessa tarkoittaa vuosien 1983–1995 välillä syntyneitä, tutkimusajankohtana 18–30-vuotiaita henkilöitä.

Tilastokeskuksen tutkimuksen (Kirjastossa käyminen...2012) mukaan kyseiset sukupolvet ovat aktiivisia kirjaston asiakkaita. Viimeisimmässä, vuoden 2009 tutkimuksessa 15–44 -vuotiaiden ikäryhmästä noin 80 prosenttia oli käynyt kirjastossa viimeisimmän 12 kuukauden aikana, kun samana aikana yli 45-vuotiaista noin 65 prosenttia oli asioinut kirjastossa.

Kirjojen lukemiseen käytetty aika aikuisilla lisääntyy iän myötä. Tilastokeskuksen ajankäyttötilastojen (Ajankäyttö iän mukaan 2011) mukaan 15–24 -vuotiaat lukevat kirjoja keskimäärin kymmenen minuuttia päivässä (miehet 9, naiset 11). 25–44-vuotiailla kirjojen lukeminen vähenee kahdeksaan minuuttiin, kun taas yli 45-vuotiaat lukevat 13 minuuttia päivässä. Eläkeiässä kirjojen parissa vietetään jo keskimäärin 18 minuuttia.

Juha Herkman ja Eliisa Vainikka ovat tutkineet opiskelevien nuorten aikuisten mediankäyttöä ja erilaisia lukemiskäytäntöjä keväällä 2011. Nuoriksi aikuisiksi tutkimuksessa määriteltiin 18–30 -vuotiaat. Herkmanin ja Vainikan (2012, 19) tutkimuksen mukaan nuoret aikuiset arvostavat kaunokirjallisuutta rentoutumisen muotona, eivätkä sähköiset kirjat vielä hallitse vapaa-ajan lukemista. Kirjoja myös hankitaan eniten kirjastoista lainaamalla. Haastatellut opiskelijat lukivat kaunokirjallisuutta rentoutumisen ja mielihyvälukemisen lisäksi myös sivistyksellisistä syistä (mts. 15). Verkkoviestintä, sen yhteisölliset ulottuvuudet ja verkonlukuruutiinit ovat tutkijoiden mukaan kiinteä osa nettisukupolven yleisiä lukemiskäytänteitä (mts. 4).

Kirja 2010 -teoksessa lukijat jaetaan kirjasukupolveen, televisiosukupolven ja tietokonesukupolveen (Joensuu, Koskimaa, Repo & Heilmann 2001, 42). Lukijasukupolven käsitettä voidaan käyttää kuvaamaan tietyn ikäryhmän vakiintuneita lukutottumuksia ja -arvostuksia. Tutkijoiden (Joensuu ym. 2001, 43) mukaan lukemisessa on odotettavissa murrosvaihe. Lukemisen osuus kaikkien ryhmien vapaa-ajanviettotavoissa on laskusuuntainen. Internet ja muut sähköiset viestimet paitsi syövät perinteisten romaanien lukemiseen käytettyä aikaa, myös muuttavat kirjoittamisen ja lukemisen tapoja. Digitaaliseen lukemiseen saattaa tutkijoiden (mts. 45) mukaan liittyä multimedialla, lukeminen voi olla katkonaisempaa, kokoaivampaa tai luotaavampaa kuin perinteinen lukeminen.

Käyttämälläni ikärajausella pystyin kohdentamaan kyselyn aikuisten lukutottumuksiin, joka on oman mielenkiintoni kohteena sekä aikuisten kaunokirjallisuuden alueelle, jolla Keravan kirjastossa työskentelen. Kahdentoista vuoden ikähaarukkaan kuuluvien henkilöiden kirjastonkäytön kokemus ja lukuhistoria ovat myös yhdenmukaisemmat kuin laajemman ikäjoukon historia. Tämän toivoin tuovan hallittavuutta aineiston käsittelyyn. Tosin jo tälläkin ikäjakaumalla on huomattavissa joitain eroavaisuuksia, joita tietenkään ei aineistoni perusteella voi yleistää.

Nuoret aikuiset valikoitui kohderyhmäksi siksi, että tutkimukseni on tulevaisuuteen suuntaava. Pyrin saamaan tietoa siitä, millaisia kokemuksia, käsityksiä ja toiveita nuorella, toivon mukaan monta vuotta kirjaston asiakkaana pysyvällä henkilöllä on kirjaston kaunokirjallisista palveluista. Nuorilla, opintojen ja / tai perheellistymisen ruuhkavuosiin valmistautuvalla tai niiden keskellä elävällä henkilöllä on niukalti aikaa, jolloin myös kirjaston palvelujen on oltava sekä sujuvia että houkuttelevia. 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa nuoruutensa eläneet ovat myös kasvaneet digitaalisempaan, visuaalisempaan ja kaupallisempaan kulttuuriin kuin vanhemmat sukupolvet. Myös nämä seikat saattavat muuttaa odotuksia kirjaston palveluista.

3.3 Tutkimusaineisto

Haastateltavien hankkimiseksi asetin kirjaston kaunokirjallisuuden ja taiteen -alueelle ilmoituksia, joissa pyysin vapaaehtoisia mukaan opinnäytetyön haastatteluun. Julkaisin saman pyynnön myös kirjaston Facebookissa. Koska haastateltavia ei aktiivisesti ilmoittautunut, jouduin turvautumaan muihin keinoihin. Kolme haastateltavaa sain kirjaston asiakaspalvelun yhteydessä. Kirjastossa toimivan Keravan sanataidekoulun kautta löytyi yksi haastateltava, joka vinkkasi tutkimukseen mukaan myös ystävänsä. Kaksi henkilöä tavoitin työtovereitteni avulla ja kolme haastateltavaa sain lopulta Keski-Uudenmaan ammattioppilaitoksen ensimmäisen vuoden kirjastolinjalaisten joukosta.

Alalle suuntautuminen näkyi osassa vastauksista. Yksi kirjastoalan opiskelija mietti, miten hyllyluokkien ymmärtäminen on helpottunut opintojen myötä. Toinen taas pohti sitä, miten hyllyttäjä pääsee jatkamaan työtään, jos asiakkaat neuvoja kysel-

len nykivät tätä koko ajan hihasta. Pääsääntöisesti kehittyvä ammattilaisuus ei mielestäni kuitenkaan vaikuttanut vastauksiin millään tavoin. Kirjaston käytön määrä ei eroa muiden haastateltavien tavoista, ja lukuvinkkien ominaisuuksia eri alojen haastateltavat arvioivat samalta viivalta. Haastattelun alussa myös korostin kirjastoalan opiskelijoille, että tarkoituksena on tutkia heidän asiakaskokemuksiaan kirjaston käyttäjinä, ei alan opiskelijoina tai tulevina työntekijöinä.

Tein haastattelut (Liite 2) ennalta sovittuna ajankohtana Kaunokirjallisuus- ja taidealueen pienryhmätilassa. Haastattelut kestivät puolesta tunnista noin tuntiin.

Haastateltavien hankintatavan ansiosta sain saman verran sekä miehiä että naisia. Koulutusasteet jakautuivat melko tasaisesti perus-, keski- ja korkeakouluasteen kesken. Kohdejoukon ikärajan takia joukkoon valikoitui seitsemän opiskelijaa ja vain kolme työssäkävää. Työssäkävistäkin yksi opiskelee työn ohessa. Opiskelevista yksi oli lähitulevaisuudessa siirtymässä opinnoista työkokeiluun.

Taulukko 1. Sukupuoli, koulutusaste ja arjen päätoimi

Koulutus	perusaste		keskiaste		alempi tai ylempi korkeakouluaste		muu		YHTEENSÄ
	opiskelu	työ	opiskelu	työ	opiskelu	työ	opiskelu	työ	
Päätoimi	opiskelu	työ	opiskelu	työ	opiskelu	työ	opiskelu	työ	
Naisia	2*		1	1		1			5
Miehiä	1		2		1	1**			5
YHTEENSÄ	3		4		3		0		10

* toinen siirtymässä työkokeiluun; ** opiskelee työn ohessa

Ikäjakaumassa painottuivat kohdejoukon ääripäät: neljä korkeintaan 21-vuotiasta ja neljä vähintään 26-vuotiasta. 22–25 -vuotiaita oli kaksi. Jatkossa viitataan haastateltaviin sukupuolta ja ikää osoittavilla lyhenteillä kuten n30 (30-vuotias nainen) ja m21 (21-vuotias mies).

Taulukko 2. Ikä ja sukupuoli

Ikä	18-21	22-25	26-30	YHTEENSÄ
Naisia	2		3	5
Miehiä	2	2	1	5
YHTEENSÄ	4	2	4	10

Hankintatavan takia haastateltavien joukkoon valikoitui kirjaston ahkeria käyttäjiä. Neljä haastateltavista käy Keravan kirjastossa useammin kuin kerran viikossa. Haastateltavista kolme asioi Keravan kirjastossa 1–3 kertaa kuukaudessa ja kolme kerran kuussa tai harvemmin. Osa haastateltavista kertoi asioivansa myös muissa kirjastoissa.

Kaikki haastateltavat lainaavat kirjoja vähintään joka toinen kuukausi, puolet arvioi lainaavansa 2–3 kertaa kuukaudessa. Kahdeksan henkilöä ilmoitti lainaavansa kerralla 2–5 kirjaa, mutta yli viittä kirjaa ei ota haastateltavista kukaan.

Taustatiedoksi tiedustelin myös lukemisen merkitystä haastateltaville. Kaunokirjallisuuden lukeminen oli kaikille haastateltaville tärkeää ainakin jostain näkökulmasta. Seitsemän haastateltavaa arvioi tärkeydeksi vähintään seitsemän korkeimman arvion ollessa 9–9,5 (n29). Pienin tärkeys oli 3–4 (m30). Monessa kommentissa kuitenkin viitattiin siihen, että lukeminen oli kausittaisesti tai henkisenä elementtinä tärkeämpää kuin numeerinen arvio, jolla haastateltavat arvioivat lähinnä lukemisen osuutta arjen kulussa.

...oisko joku kutonen tai silleen - - - mul on niinku koko ajan semmonen olo että tekis mieli [lukea] ja kirjat on mulle niinku tavallaan tärkeitä ja mä haluaisin lukea mut - - -mä niinku mielelläni kasaan kirjoja kotiin mut et minkä verran mä niit saan luettua nii se on toinen juttu (n30).

...ehkä ainakii vitonen, vois olla isompiki, mut toisaalt oma tekeminen ei aina kerro sitä... (m21).

Lukemisen merkityksen pohdinta kirvoitti myös elämänfilosofista pohdintaa.

...jos aattelis näin päin että... et kuinka vähän oikeestaan ois ilman sitä kaunokirjallisuutta täl hetkellä jos sitä ei ois koskaan niinku lukenu

niin... varmasti ois paljon... vajaampi. Mut et se tulee vähän salakavalasti se vaikutus... (m19, lukemisen tärkeys 7).

Kaikkien haastateltavien voi siis katsoa olevan suhteellisen aktiivisia lukijoita ja lukemiseen myönteisesti suhtautuvia. Kirjaston aktiivisina asiakkaina he olisivat myös potentiaalisia kirjaston lukusuositusten vastaanottajia.

3.4 Analyysimenetelmä

Hyödynnän analyysimenetelmänä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi voi olla nimitys väljälle teoreettiselle viitekehykselle, jolla puretaan ja teemoitetaan mitä tahansa kuvallista tai sanallista empiiristä aineistoa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 98). Sisällönanalyysi voidaan kuitenkin jakaa kolmeen erityyppiseen ryhmään sen mukaisesti, missä määrin teoria ohjaa aineiston hankintaa, analyysia ja raportointia.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa analysoitavat yksiköt eivät ole etukäteen sovittuja tai harkittuja, ja uusi teoreettinen kokonaisuus pyritään luomaan mahdollisimman puhtaasti pelkästä aineistosta käsin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95). Teorialähtöisessä sisällönanalyysissa analyysia puolestaan ohjaa valmis teoreettinen kehys, jota testataan uudessa kontekstissa ja uudella empiirisellä aineistolla (mts. 97). Teoria ja ilmiöstä jo tiedetty myös sanelee sen, miten aineisto hankitaan ja miten ilmiö käsitteenä määritellään.

Aineisto- ja teorialähtöisen analyysin välimaastoon sijoittuu teoriaohjaava sisällönanalyysi, joka luo puitteet omalle tutkimukselleni. Teoriaohjaavassa analyysissa aikaisempi teoria toimii apuna analyysin etenemisessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96). Aivan kuten aineistolähtöisessä analyysissa, teoriaohjaavassa tulkinnassakin analysoitavat yksiköt valitaan aineistosta käsin, mutta teoreettista viitekehystä voidaan vahvemmin käyttää ohjaavana ja valintoja helpottavana tukena. Havaintojen tekoa empiirisestä aineistosta ohjaa jokin valmiisiin malleihin nojaava johtoajatus. Aineiston käsittelyssä näkyy aikaisemman tiedon vaikutus, mutta analyysin tarkoituksena ei ole testata teoriaa vaan aukoa uusia näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä empiriaa ja teoriaa yhdistellen. Kun tutkijan ajatteluprosessissa vaihtelevat aineis-

tolähtöisyys ja valmiit mallit, puhutaan abduktiivisesta päättelystä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97).

Tutkimustani ohjaava teoreettinen tausta rakentuu sattumanvaraisen tiedonhankinnan malleille, ts. analysoin ja peilaan omaa haastattelumateriaaliani sattumanvaraisen tiedonhankinnan teorioihin.

3.5 Aineiston käsittely

Litterointi oli aikaa vievää työtä, mutta erittäin hyödyllistä tulevan käsittelyn kannalta. Alustava analysointi alkoi jo litterointivaiheessa haastateltavan puhetta kuunneltaessa ja samanaikaisesti muistiin merkitessä. Litteroinnin jälkeen aloin jakaa kirjoitettua tekstiä asiakokonaisuuksiin, mikä oli suhteellisen helppoa, sillä aineisto teemoittui jo kysymyskokonaisuuksien myötä seuraaviin ryhmiin:

- lukuvinkit
- kirjaston resurssit lukuvinkkien lähteenä
- ajatukset tulevaisuuden kirjastosta

Nämä ryhmät jaottelin edelleen ”taulukoitavan” kokoisiksi kokonaisuuksiksi. Merkkin litteroidusta tekstistä mielestäni merkitykselliset vastaukset, lauseet ja sanat, jotka kopioin taulukkopohjiin. Taulukoissa lauseiden ja sanojen vertailu ja mahdolliset toistuvuudet oli helpompi hahmottaa kuin suoraa tekstiä lukien.

Kulkureittejä ja genre-ryhmien tuntemusta koskevaa osiota käsittelin taulukointivaiheessa omana kokonaisuutenaan, mutta kirjoittaessani analyysia raportiksi sijoitin vastaukset aineiston esillepanoa käsittelevään lukuun. Tämä oli mielestäni mielekäs ratkaisu, sillä tutkimuksen tarkoituksena ei ollut tutkia haastateltavien kulkemista tai genreryhmien tuntemusta sellaisinaan, vaan kysymysten kautta syventää käsitystä kirjaston fyysisestä tilasta lukusuositusten lähteenä.

Sama koskee kysymyksiä opasteiden selkeydestä ja paikantamisen vaikeudesta sekä kysymyksiä, joissa tiedustelin ajatuksia tulevaisuuden kirjastosta. Taulukoin vastaukset omiksi ryhmikseen, mutta raportissa en käsittele niitä omana kokonai-

suutenaan, vaan hyödynnän osioista vain seikkoja, jotka liittyvät kirjojen valinnan teemoihin.

Myös kirjavalinnan prosessia ja kirjastosta saatavia lukuvinkkejä käsittelin omissa taulukoissaan, mutta lopullisessa raportissa hyödynsin vastauksia lukusuosituksia käsittelevässä luvussa.

4 KERAVAN KIRJASTO TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Keravalla on yksi kirjastoyksikkö, pääkirjasto. Kirjastorakennus täyttää kymmenen vuotta syksyllä 2013. Hyötypinta-alaa on reilu 87 m² tuhatta asukasta kohden, mikä on reilusti enemmän kuin Uudellamaalla keskimäärin (70,9 m²) mutta vähemmän kuin koko maassa (93,37 m²) (Perustilastot 2012).

4.1 Fyysinen tila

Asiakastila ja kokoelmat jakautuvat kolmeen kerrokseen. Katutasossa ja kirjaston keskiössä sijaitsevat lainaus, palautus ja neuvonta. Myös lainausautomaatit (2 kpl) ja palautusautomaatti sijaitsevat tässä palvelukeskuksessa. Kokoelmista katutasoon on sijoitettu lehtisali (Uutistori), Lasten ja nuorten alue (KN) sekä oman työni kannalta keskeinen Kaunokirjallisuuden ja taiteen alue (KA). Toisessa kerroksessa sijaitsee Tiedon ja taidon alue (KT), jonne on sijoitettu tietokirjallisuuden luokat taiteita lukuun ottamatta. Varasto on kellarikerroksessa.

Kaunokirjallisuuden ja taiteen alueella sijaitsevat aikuisten aineistot (YKL = Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä):

- Mietelause- ja sitaattikokoelmat (YKL 10.8)
- Kaunokirjalliset sekasisältöiset teokset (YKL 80)
- Kansanrunous (YKL 81)
- Runot (YKL 82)
- Näytelmät (YKL 83)
- Suomen-, ruotsin- ja vieraskielinen kaunokirjallisuus (YKL 84.2–84.9)
- Sarjakuvat ja huumori (YKL 85 ja 84)
- Kirjallisuustiede (YKL 86)
- Taiteet (myös av-aineisto; YKL 70–77)
- Musiikki (levyt, dvd:t, nuotit ja tietokirjat; YKL 78)
- Elokuvat (dvd:t ja blu-rayt)
- Kaikkien YKL-luokkien äänikirjat, isotekstiset kirjat ja selkokielliset kirjat.

Kahdesta hyllyrivistöstä valtaosan vie kertomakirjallisuus genre-ryhmineen. Omiksi genreryhmikseen suomenkielisestä kertomakirjallisuudesta on erotettu

- Chick Lit (luokkamerkinnällä 84.2 ChL)
- Fantasia (84.2 F)
- Jännitys (rikoskirjallisuus, 84.2 J)
- Kauhu (84.2 Q)
- Romantiikka (84.2 R)
- Sotaromaanit (84.2 S)
- Tieteiskirjallisuus (84.2 T).

Genren merkki näkyy kirjassa signumin lisäksi selkämynksen tunnistetarrana. Esimerkiksi jännityskirjoissa on tummanvioletti tarra ja tieteiskirjoissa harmaa tarra. Kauhu- ja chick lit -tarroissa lukee genren nimi. Genrejen värikoodit näkyvät myös hyllynpäätykylteissä.

Hyllyjen lisäksi KA:n alueella on pitkä uutuuskirjahylly, johon nostetaan hyllyistä ja palautuvista kirjoista uutuuksia. Samassa esittelytelineessä on sekä kaunokirjallisuutta, sarjakuvia että taiteiden tietokirjoja, mikä aiheuttaa sekä tilanahtautta että lievää sekavuutta, vaikka em. ryhmät pyritäänkin sijoittamaan esittelyhyllyn eri päihin. Esittelyteline on hyvin suosittu. Yhtenä syynä varmaankin on se, että kirjat saa aseteltua telineeseen kansi eteenpäin (Kuva 1).

Hyllyrivistöjen laidalle on viime vuoden lopulla hankittu neljä kappaletta A-mallisia esittelytelineitä, joista kahdessa on uutuusdekkareita ja kahdessa muussa vaihtuvia kirjanäyttelyitä.

Viimeisen vuoden aikana kaunokirjallisuutta on karsittu runsaasti niin, että myös hyllyihin saisi mahdollisimman paljon kirjoja kansi eteenpäin.

KA:n esittelytelineiden lisäksi kirjaston palvelukeskuksessa on yhden viikon pikalainojen hylly. Se sijaitsee suoraan palautustiskiä vastapäätä ja kulkureitillä, jota kirjastoon sisään tulevan on käytännössä miltei mahdoton ohittaa. Pikalainahyllyssä on sekä kauno- että tietokirjojen uutuuksia. Kaupan alan tutkimusten mukaan ihmiset lähtevät sisään tultuaan liikkumaan oikealle, jolloin paras markkinointipaikka sijaitsee tällä puolella ja 5–20 metriä myymälöiden sisäänkäynnistä (Tuikka

2012, 26). Sekä pikalainojen hylly että KA:n alueen uutuushylly sijaitsevat siis asiakkaan kulkureitiltä katsoen oikeaoppisesti oikealla.



Kuva 1. Vas.: pikalainojen hylly kirjaston palvelukeskuksessa; kaunokirjallisuuden ja taiteen esittelyhylly; kaunokirjallisuuden alueen näyttelyhyllyt.

4.2 Verkkoressurit

Keravan kirjasto kuuluu osana Keski-Uudenmaan Kirkes-kirjastoverkkoon, johon Keravan lisäksi kuuluvat Järvenpään, Mäntsälän ja Tuusulan kirjastot.

Keravan kirjaston verkkotiedottaminen jakautuu käytännössä neljälle eri sivustolle:

- Kirjaston Internet-sivut (www.kerava.fi/kirjasto.asp)
- Keravan kirjaston Facebook-sivut (www.facebook.com/KeravanKirjasto)
- Kirkes-sivut (www.kirkeskirjastot.fi/)
- PallasPro-aineistohaku (<http://81.22.169.162/Scripts/Intro2.dll?formid=find2&ulang=fin>).

Keravan kirjaston sivut ovat osa kaupungin sivustoa, jonka päivitysjärjestelmä on vanha ja epäkäytännöllinen. Kaupunki uudistaa sivunsa vuosien 2013–2014 aikana, jolloin myös kirjaston sivut tulevat uudistumaan joko osana kaupungin järjestelmää tai omana järjestelmänään.

Kirjaston omilla sivuilla ei käytännössä ole lainkaan aineistoa, josta voisi saada lukusuosituksia. Ainoa siihen suuntaan edes hieman viittaavaa ovat linkit uutuusluetteloihin (http://www.kerava.fi/kirjasto_luettelot.asp), jotka nimensä mukaisesti ovat luetteloita ilman kuvia tai kuvaavia luonnehdintoja.

Kirjaston Facebook-sivuja käytetään tällä hetkellä lähinnä tapahtumatiedottamiseen ja hyvin satunnaisesti aineistovinkkaukseen esimerkiksi Kirjasammon päivityksiä jakamalla.

Kirkes-sivustolla on kuusi välilehteä: Etusivu, Uutuudet, Lapsille, Tiedonhakijalle, Ajankohtaista ja Yhteystiedot. Ylälaudassa on välilehdestä riippumaton pysyvä linkki aineistohakuun.

Etusivulla on listaus Kirkes-kirjastojen ajankohtaisista tapahtumista ja tiedotteista. Uutuudet-välilehdellä (<http://www.kirkeskirjastot.fi/uutuudet>) esitellään kuvien kera kahdeksan aikuisten aineiston ja neljä lasten aineiston uutuutta (Kuva 2). Kerran kuussa vaihtuvat uutuudet ovat enimmäkseen kirjoja, mutta toisinaan myös levyjä tai elokuvia. Kun kursorin vie aineiston kuvan kohdalle, tulee näkyviin teoksen kuvausteksti. Teoksen kohdalta on linkki saatavuustietoihin. Uutuudet välilehdellä on myös linkit eri kirjastojen uutuusluetteloihin.



Kuva 2. Kaappauskuva Kirkes-kirjastojen Uutuudet-välilehdeltä

Lapsille-välilehdeltä aukeaa lapsille suunnattuja luvuvinkkejä. Tiedonhakijalle välilehdellä on linkkejä Kirkes-kirjastojen ulkopuolisiin tietokantoihin ja verkkoaineistoihin. Kaunokirjallisuuden linkkejä näihin ei sisälly.

PallasPro-aineistohaku perustuu Axiellin PallasPro-kirjastojärjestelmään. Haku-mahdollisuuksien pikalinkkeinä ovat Haku (tarkka haku), Selaus (hakusanat aak-kosissa), Pikahaku, Haku lapsille (kohdistuu lastenaineistoon), Musiikkihaku ja Uutuushaku. Hakusivulta on myös linkit Ellibsin sähkökirjoihin, Nelliin ja Naxos-musiikkipalveluun.

Aineistohaussa ei ole selitystä kirjaston YKL-luokista eikä linkkiä Verkko-YKL-sivustolle. Hausta ei löydy myöskään genre-ryhmien koodien selityksiä.

4.3 Henkilökunta

Kirjaston palkkaamaa työvoimaa kirjastossa oli vuonna 2012 yhteensä liki 23 henkilötyövuotta (Perustilastot 2012). Näistä kirjastoammatillisia oli noin 20 henkilötyövuotta.

Lainaus, palautus ja neuvonta sijaitsevat ensimmäisessä kerroksessa, kaunokirjal-lisuus- ja taidealueen välittömässä läheisyydessä. Arkisin klo 9–11 välillä kirjas-tossa on itsepalvelu, jolloin lainaus- ja palautustiskeillä päivystää yksi virkailija. Tällöin on mahdollista palauttaa, lainata ja noutaa varauksia. Klo 11–15.30 (per-jantaisin klo 15) välillä asiakaspalvelussa työskentelee kerralla kolme henkilöä, kaksi virkailijaa lainauksessa ja palautuksessa, yksi virkailija neuvonnassa. Iltavuorossa klo 20 asti (perjantaisin klo 18) lainauksessa ja palautuksessa on kolme virkailijaa ja neuvonnassa kaksi. Lauantaisin miehitys on iltavuorojen mukainen.

Neuvonnan virkailijat ottavat vastaan uusia asiakkaita ja tekevät kortteja, auttavat paikalle saapuvia asiakkaita tiedonhaussa, neuvovat tulostus- ja kopiointipalvelus-sa sekä noutavat hyllyvarauksia, joita asiakkaat tekevät verkkokirjaston kautta. Vaikka virkailijoita olisi neuvonnan tiskillä kaksi, voivat molemmat olla yhtä aikaa asiakaspalvelutehtävissä muualla kirjastossa.

5 SATTUMANVARAINEN TIEDONHANKINTA

5.1 Tiedonhankintaa vai tiedonkohtaamista?

Vastapainona tarkoitushakuiselle tiedonetsinnälle informaatiotutkimuksessa on alettu puhua sattumanvaraisesta tiedonhankinnasta ja tiedonkohtaamisesta. Nämä mallit muodostavat tutkimukseni teoreettisen taustan. Käsitteet juontavat eri tutkijoiden tutkimuksiin. Kirsty Williamson käyttää arkielämän tiedonhankinnan ekologiassa mallissaan käsitettä sattumanvarainen tiedonhankinta (incidental information acquisition) (1997) ja Sanda Erdelez käsitettä tiedonkohtaaminen (information encountering) (1999).

Erdelez (1999, 25) määrittelee omassa tutkimuksessaan tiedonkohtaamisen mieleenpainuvaksi kokemukseksi, joka syntyy löydettyä odottamatta hyödyllistä tai mielenkiintoista tietoa. Etsittäessä tietoa aiheesta A voi odottamatta kohdata hyödyllistä tai mielenkiintoista tietoa myös aiheesta B. Tietoa voi kohdata myös täysin odottamatta tilanteissa ja ympäristöissä, joissa ei lainkaan olla etsimässä tietoa. Englanninkieliset termit *accidental discovery of information* ja *incidental information acquisition* viittaavat Erdelezin mukaan samanlaiseen, ei-tarkoitushakuiseseen tiedonsaamiseen. Tässä tutkimuksessa käsitteitä tiedonkohtaaminen ja sattumanvarainen tiedonhankinta käytetään synonyymisinä.

Sattumanvaraisen tiedonhankinnan kehys sopii mielestäni hyvin taustoittamaan ihmisten vapaa-ajan tiedonhankintaa ja lukemista. Kaunokirjallisuuden valintaan liittyy paljon samoilua, seikkailullisuutta ja antautumista vaikutteille. Tällainen käyttäytyminen altistaa sattumanvaraiselle tiedonkohtaamiselle. Myös ihmisten välinen vuorovaikutteisuuden aspekti on vahva sekä sattumanvaraisen tiedonhankinnan malleissa että kaunokirjallisuuden valinnassa. Sitä paitsi lukusuositusten saamiseen liittyen kaikki tutkimushenkilöni arvelivat pikemminkin tarttuvansa sattumanvaraisesti vastaan tulevaan vinkkiin kuin aktiivisesti etsivänsä lukuvinkkejä.

Informaatiotutkimuksessa tiedonhankintakäyttäytymisen tutkimus on paljolti kohdistunut ammatilliseen tiedonhakuun (Savolainen 1993, 7; Erdelez 1999, 25; Ross 1999, 785). Tiedonhankinta nähdään tällöin tavoitteellisena etsintänä tiedontar-

peen syntyessä jostakin tietystä tehtävästä tai ongelmasta. Kohderyhminä on tutkittu muun muassa opiskelijoita, tutkijoita ja yrittäjiä. Tiedonhaku on tietojärjestelmään kohdennettu, suhteellisen tarkkaan artikuloitu yksittäinen kysymys tai aihe. Hankittu tieto on niinkään ymmärretty osana aktiivista päätöksentekoa tai ongelmanratkaisua.

Tutkimuksen fokus on siis ollut ongelmakeskeisyydessä, systemaattisessa ja kohdennetussa tiedonhaussa, tietojärjestelmissä ja yksilön aktiivisessa toiminnassa. Tällainen tutkimus soveltuu kuitenkin huonosti esimerkiksi ihmisten vapaa-ajan tiedonhankintakäyttäytymisen kartoittamiseen. Tutkimuksissa on havaittu, että tiedonhankintaa tehdään ja sitä tapahtuu henkilöstä, tiedon luonteesta ja olosuhteista riippuen eri strategioin ja eri tasoilla (Erdelez 1997, 413). Tietoa ei useinkaan etsimällä etsitä, se vain tulee vastaan. Tiedontarvetta ei välttämättä edes tiedosteta eikä sitä pystytä tarkkaan artikuloimaan. Saadulla tiedolla ei kenties ratkaista yhtä yksilöityä ongelmaa, vaan se voi karttua passiiviseksi osaksi yksilön tietovarantoa.

Tieto, jota haemme tai jonka kohtaamme, ei myöskään aina laisinkaan liity ammatilliseen kontekstiin. Kaunokirjallisuuden ja hyvän luettavan etsintään liittyen jo sana ”tieto” tuntuu epäkuvaavalta. Arvatenkin harva kuvaisi hyvän lomadekkarin etsimistä käsitteellä tiedonhankinta. Niin ikään löydetty dekkari voi kyllä kartuttaa lukijan tietovarantoa vaikkapa patologin työstä, mutta kaunokirjalliselta teokselta odotetaan yleensä myös esteettistä ja tunteisiin vetoavaa elämystä.

Informaatiotutkimukseen onkin tutkimusten myötä syntynyt käsitteistöä, jolla paremmin pystytään kuvaamaan ja käsitteellistämään tiedonhankinnan erilaisia tapoja ja tasoja. Sattumanvaraisuutta korostavien mallien lisäksi myös monissa yleisissä tiedonhankinnan teorioissa esiintyy sattumanvaraisuuden ja tiedon kohtaamisen elementtejä.

Tom Wilsonin (1997, 47) 1980-luvulla rakentamassa ja 1990-luvulla edelleen kehittämässä tiedollisen käyttäytymisen yleismallissa puhutaan passiivisluontoisesta toimintaympäristön seurannasta ja hausta. Passiivinen tarkkailu tarkoittaa Haasion ja Savolaisen (2004, 76) mukaan tiedon vastaanottamista tilanteissa, joissa sitä on sattumoisin tarjolla. Passiivisessa haussa etsittäessä tietoa aiheesta A saadaan

sattumalta tietoa myös aiheesta B. Wilsonin passiivisessa tarkkailussa ja haussa on siis paljon samaa kuin Erdelezin sattumanvaraisessa tiedonkohtaamisessa.

5.2 Sanda Erdelez ja tiedon kohtaaminen

Yksi merkittävimmistä tuotoksista sattumanvaraiseen tiedonkohtaamiseen liittyen on amerikkalaisen Sanda Erdelezin väitöskirja vuodelta 1995. Tutkimus koostuu 132 yliopisto-opiskelijan ja -työntekijän kyselystä ja 12 hengen jatkoahaastattelusta. Erdelez (1999, 28) korostaa, että tiedonkohtaaminen (information encountering) tarkoittaa eri asiaa kuin tiedon etsiminen tai silmäily (browsing), jotka molemmat ovat tiedonhankinnan prosesseja. Tiedonkohtaaminen sitä vastoin on tapahtuma tai sattuma (event, incident). Tiedonkohtaamista voi tapahtua silloin, kun yksilö on tietoisesti hakemassa jotakin tietoa tai täysin sattumanvaraisesti tilanteissa, joissa yksilö ei ole lainkaan orientoitunut tiedon etsimiseen.

Erdelez (1999, 26) analysoi tiedonkohtaamista neljän eri elementin avulla: tiedonkäyttäjän (ei siis tiedon*hakijan*, engl. information user), kohdatun tiedon (information encountered), tiedontarpeiden (information needs) ja ympäristön (environment).

Erdelez jakaa tutkimansa henkilöt neljään ryhmään sen mukaan, miten nämä suhtautuvat kohtaamaansa tietoon. Heikkojen kohtaajien (non-encounterers) on vaikea palauttaa mieleen yhtään tiedonkohtaamisen hetkeä, kun taas vahvoilla kohtaajilla (super-encounterers) voi sanoa olevan jatkuva tiedonhaku päällä. He törmäävät tietoon usein ja näkevät sattumanvaraisen tiedon löytymisen merkittävänä osana omaa informaatiokäyttämistään. Riippumatta siitä, mitä vahva kohtaaja on parhaillaan tekemässä, hänellä on tietoa kohdatessaan tapana pysähtyä ja kerätä itselleen mielekästä tai hyödyllistä tietoa. Tiedon superkohtaajat keräilevät tietoa myös ystävilleen, perheenjäsenilleen ja työtovereilleen.

Heikkojen ja vahvojen kohtaajien välissä ovat ryhmät, jotka kyllä tiedostavat sattumanvaraisesti löytävänsä tietoa, mutta pitävät satunnaista tiedon löytymistä vain onnekkaana sattumana tai eivät näe sitä osana laajempaa tiedonhankintakäyttämistään.

Eri ympäristöt ovat tietointensiteetiltään erilaisia. Tietoa on ymmärrettävästi helppo kohdata tietointensiivisissä paikoissa kuten kirjastoissa, kirjakaupoissa ja Internetissä. Mielenkiintoinen havainto Erdelezin (1999, 27) tutkimuksessa on, että vahvat kohtaajat välttävät Internetin käyttöä ja suosivat sen sijaan painettua mediaa. Tämä voi Erdelezin mukaan johtua siitä, että tiedon superkohtaajilla on superherkät tuntosarvet, jotka siivilöivät tietoa monista eri lähteistä; Internet ylitsepursuavine tietomäärineen ylirasittaa heidän tiedonkäsittelykykyään.

Sattumalta kohdattu tieto voi liittyä ajankohtaisiin, menneisyyden tai tulevaisuuden tarpeisiin. Tiedonkäyttäjä saattaa olla etsimässä tietoa johonkin tiettyyn ongelmaan ja sen ohella löytää tietoa myös johonkin toiseen senhetkiseen tai tulevaisuuden tarpeeseen. Tällainen kohtaaminen koetaan palkitsevaksi. Sen sijaan törmääminen tietoon, jota olisi tarvinnut aikaisemmin, koetaan epämiellyttäväksi, sillä tieto tulee jälkijunassa.

Erdelez kumoaa ajatuksen, että sattumanvarainen tiedonkohtaaminen liittyy vain tarkentumattomaan, ei-ongelmalähtöiseen tiedonhankintaan. Yksilö voi kokea sattumanvaraista tiedon löytymistä sekä ongelmalähtöisessä että ei-ongelmalähtöisessä tiedonhankinnassa. Vastaavasti sattumanvaraisesti löydettyä tietoa voidaan käyttää ongelmalähtöisen tiedontarpeen tyydyttämiseksi tai laajemman intressialueen (passiivisen) tietovarannon kartuttamiseksi.

Erdelez (1999, 28) toteaa myös, että onnekas tiedonkohtaaminen vahvistaa toimintaa, jossa kohtaaminen on tapahtunut. Mitä enemmän yksilö kohtaa hyödyllistä tietoa erilaisia tietolähteitä (esim. verkkosivuja, kirjaston hyllyjä) selaillessaan, sitä todennäköisemmin hän hyödyntää samaa metodia toistamiseen. Havainto on yhdenmukainen arkielämän tiedonhankintaa tutkineen Reijo Savolaisen (1993, 125) tulosten kanssa. Savolaisen mukaan tiedonlähteiden ja kanavien relevanssia punnitaan sen pohjalta, miten tutuiksi ne aikaisempien kokemusten perusteella ovat tulleet ja miten toimiviksi osoittautuneet.

5.3 Pamela McKenzen kaksikulotteinen informaatiokäytänteiden malli

Toinen sattumanvaraista tiedonkohtaamista ja ei-ammattillisia tiedonhankinnan käytänteitä selvittänyt tutkija on Pamela J. McKenzie. Mallintaakseen ihmisten tiedon saamiseen ja hankintaan liittyviä moninaisia tasoja hän kehitti kaksikulotteisen informaatiokäytänteiden mallin (two-dimensional model of information practices) (McKenzie 2003). McKenzen (2003, 25, 36) mukaan Erdelezin mallissa jako yksilön aktiiviseen ja sattumanvaraiseen tietokäyttämiseen on liian tiukka, eikä tuo esiin sitä, miten liukuvasti ihmiset saattavat siirtyä tarkentumattomasta silmäilystä tarkkaan tiedonhakuun.

McKenzie (2003, 26–27) jakaa tiedonhankinnan ja -saamisen tavat neljään ryhmään:

- Aktiivinen etsintä (active seeking)
- Aktiivinen selailu (active scanning)
- Kohdentumaton tarkkailu (non-directed monitoring)
- Tiedon saaminen toisen henkilön välittämänä (by proxy)

Nämä tavat ilmenevät kahdessa vaiheessa: silloin, kun yksilö ottaa yhteyttä tuntemiinsa tai potentiaalsiin tiedonlähteisiin (making connections) ja silloin, kun hän on vuorovaikutuksessa tiedonlähteiden kanssa (interacting with sources).

Yksilöt siirtyvät McKenzen (2003, 27-28) mukaan nopeasti ja jouhevasti vaiheesta toiseen, yhteydenotosta vuorovaikutukseen ja toisin päin. Tarkastelemalla erilaisia tiedon etsimisen ja saamisen tapoja näiden kahden vaiheen kautta, muodostuu yksilön informaatiokäytänteistä kokonaisvaltainen kuva. Myös tiedonhankinnan tai -saamisen tavat vaihtelevat ja sekoittuvat. McKenzie (2003, 36) kuvailee tilanteen, jossa kaupungilla kulkeva henkilö sattumalta huomaa kadun toisella puolella kirja-kaupan alennusmyynnin. Hetken impulssista hän päättää mennä sisään. Kaupassa hän löytää kiinnostavan kirjan, jota alkaa selailla. Selailun tuloksena selviää, että kirjassa on tietoa, jota hän on juuri kaivannut.

Tapaus kuvaa sekä lähteen / informaatioympäristön havaitsemista ja tunnistamista (kirjakauppa) että vuorovaikutusta lähteen kanssa; siirtymistä kohdentumattomas-

ta tarkkailusta aktiiviseen selailuun (kirjan löytäminen ja tekstin silmäily). Arkikokemuksesta tiedämme, että siirtymiä ei yleensä edes tietoisesti tule ajatelleeksi.

Aktiivisessa etsinnässä yksilö hakeutuu kontaktiin jo tuntemansa informaatioympäristön kanssa. Tässä informaatioympäristössä hän aktiivisesti etsii ennalta määrittelemänsä tiedon. Esimerkkinä voisi toimia vaikkapa hakeutuminen verkkokirjastoon (informaatioympäristö) ja tietyn kirjan etsiminen sieltä.

Aktiivisessa selailussa tiedonhankinta on vähemmän suunnitelmallista ja kohdentuu väljemmin teemoihin kuin aktiivisessa tiedonetsinnässä. Selailua voidaan tehdä tulevaisuuden varalle ja spontaanisti. Olennaista on lupaavien lähteiden tunnistaminen ja informaatioympäristön selailu. Aktiivisessa selailussa yksilö tunnistaa mahdollisen lähteen ja kartoittaa lähteen tietojen relevanssia tarkkailemalla ympäristöä, selailemalla materiaalia, kuuntelemalla tai osallistumalla keskusteluun. Hän ei kuitenkaan välttämättä odota löytävänsä jotain määrättyä tietoa. Kirjasto-ympäristöön sijoittuva esimerkki voisi olla kotikaupungin kirjaston hyllyjen välissä kuljeskelu tai tuttujen genreryhmien läpikäyminen ja kirjojen selailu. Samaa kategoriaan kuuluisi myös kirjallisuusaiheisen sivuston silmäily Internetissä.

Kohdentumattomassa tarkkailussa yksilö kohtaa tiedonlähteen täysin sattumanvaraisesti epätodennäköisessä ympäristössä. Tähän kategoriaan kuuluu esimerkiksi odotustilassa ajankuluksi selailtu lehti, jonka sivuilta sattumalta löytyy mainos kiinnostavasta kirjasta. Erdelezin sattumanvarainen tiedonkohtaaminen on lähinnä McKenzien mallin tätä määritelmää (McKenzie 2003, 27).

Neljäs tiedonhankinnan tai -saamisen tapa sisältää vahvan sosiaalisen aspektin: tiedon saamisen toisen henkilön kautta. Tällöin henkilön täytyy tulla tunnistetuksi tiedonhankkijana. Kirjaston asiakaspalvelutilanteessa voi käydä niin, että kirja, jota asiakas on tullut etsimään, ei olekaan lainattavissa. Virkailija voi kuitenkin tilanteesta riippuen suositella saman kirjailijan toista teosta tai kirjan vanhempaa painosta. Tällöin asiakas on tullut tunnistetuksi tietynlaisen tiedon tarvitsijana. Esimerkkinä voi toimia myös ystävän spontaanisti antama lukuvinkki: vinkin antaja tuntee ystävänsä kirjamaun ja tunnistaa hänessä potentiaalisen tiedon tarvitsijan.

5.4 Kirjan valinta ja kirjaston käyttö

Tanskalainen Lennart Björneborn on tutkinut ihmisten tiedonhankintakäyttäytymistä yleisten kirjastojen kirjastotiloissa. Laadullinen tutkimus toteutettiin Kööpenhaminan pää- ja lähiökirjastossa vuonna 2006. Monimenetelmäisessä tutkimuksessa hyödynnettiin havainnointia, laadullista haastattelua (113 haastateltavaa) ja ääneen ajattelua (11 henkilöä). Päämääränä oli selvittää, mitkä ominaisuudet fyysisessä kirjastotilassa myötävaikuttavat serendipiteettiin eli onnekkaiden sattumien löytymiseen. Onnekkaita sattumat ovat aineistoa, joista asiakas kiinnostuu, vaikkei varsinaisesti ollut edes etsimässä niitä.

Björnebornin tutkimuksessa yhdistyvät tiedonhankinnan ja -saamisen sattumanvaraisuus ja kirjastotilan mahdollisuudet toimia niin systemaattisen kuin ei-systemaattisen tiedon etsimisen paikkana. Tutkimus soveltuu siis hyvin taustoittamaan omaa työtäni.

Tiedonhankintakäyttäytyminen vaihtelee suuresti eri kirjastokäynneillä (Björneborn 2008, 3). Intresseihin, tarpeisiin ja tapoihin toimia vaikuttavat sekä elämänkaaren kulloisetkin olosuhteet kuten työttömyys, avioero tai syntymä että päivittäiset, ohimenevät tilanteet kuten kiire, sateinen sää tai alkava loma.

Björneborn (2008, 3) erottelee tiedonhankintakäyttäytymisessä kaksi päätyyppiä: kohdentuvan (convergent) ja hajautuvan (divergent). Kohdentuva tiedonhankintakäyttäytyminen on päämäärätietoista, fokuoitunutta ja rationaalista. Tiedontarve on selkeästi ilmaistavissa ja ongelma- tai työlähtöistä. Haussa saatetaan esimerkiksi etsiä yhtä tiettyä nimekettä tai määrättyyn aiheeseen liittyvää aineistoa. Hajautuva tiedonhankintakäyttäytyminen on seikkailevaa, impulsiivista ja intuitiivista. Tiedontarpeita on vaikea artikuloida selkeiksi hauiksi, mistä johtuen hakua tehdään selailen ja sattumanvaraisesti. Hajautuva haku liittyy yleensä laajempiin mielenkiinnon alueisiin, rentoutumiseen ja nautintoon.

Jako kohdentuvaan ja hajautuvaan tiedonhankintakäyttäytymiseen tyyppiin on yksinkertaistavan kaksinapainen. Todellisuudessa, ja aivan samoin kuin McKenzién mallissa, tyypit sekoittuvat, täydentävät ja seuraavat toisiaan (Björneborn 2008, 4). Myös haut digitaalisessa ja fyysisessä kirjastossa täydentävät toisiaan: henkilö,

joka on verkkokirjastosta tarkistanut tietyn aineiston saatavuuden, saattaa sitä ha-
kiessaan impulsiivisesti selailla myös muita aineistoja. Kohdentuneessa, päämää-
rätietoisessa haussa saattaa myös nousta esiin tietoa, joka johtaa hajautuneem-
paan tiedon selailuun. Samaten tutkimuksessa oli noussut esiin onnekkaita sattu-
malöytöjä, jotka edelleen johtivat fokusoituun hakuun ja tarkkoihin hakustrategioi-
hin.

Björneborn (2008, 5) rinnastaa kirjaston tilassa kulkemisen ostoksilla käymiseen.
Välttämättömien hyödykkeiden lisäksi kassiin päätyy myös impulsiivisia mielihyvä-
ostoksia. Samaten mahdollisuuksien moninaisuus tuottaa päänvaivaa niin kau-
passa kuin kirjastossakin. Björnebornin tutkimuksen havainnointitilanteissa kirjas-
ton asiakkaat kävivät neuvottelua itsensä kanssa: he kulkivat edestakaisin, poimi-
vat hyllystä aineistoa, panivat takaisin, kävelivät muualle, palasivat takaisin ja tut-
kivat aineistoja uudelleen ennen kuin tekivät päätöksen.

Suomessa aineiston valintaa kirjaston tilassa on tutkinut Hannu Kurki, joka vuonna
1993 suoritti kyselytutkimuksen Espoon Leppävaaran kirjastossa. Kurki jakaa kir-
jastonkäyttäjät karkeisiin ryhmiin sen mukaan, onko heillä kirjastoon tullessa mie-
lessään jokin spesifi tarve tai määritelty kysymys, tulevatko he kirjastoon ilman
tarkkaa etukäteiskysymystä seikkailemaan tai vain oleilemaan. Kurjen (1993, 78)
mukaan kirjaston palvelukoneisto (siis vuonna 1993) on viritetty palvelemaan spe-
sifiä tietoa tai toimenpidettä tarvitsevia asiakkaita. Kuitenkin 49 % tutkimukseen
vastanneista (384 vastaajaa) osoittautui seikkailijoiksi. Seikkailijoiden tapa käyttää
kirjastoa on muun muassa etsimistä, katselua, vilkuilua, selailua ja lukemista. Ai-
neiston näkeminen ja kädessä pitäminen on seikkailijoille tärkeää, ja suunnistami-
nen tapahtuu visuaalisesti. Myös asiakkaat, jotka tulevat kirjastoon ennalta määri-
telyä toimenpidettä suorittamaan, saattavat samalla käynnillä ”seikkailla”. Henki-
lökunnan kanssa asioidaan vain välttämättömissä rutiineissa. (Kurki 1993, 78–79).

6 KAUNOKIRJALLISUUS JA TIEDONHANKINTA

6.1 Kaunokirjallisuudesta ja sen lajeista

Kaunokirjallisuuteen sisältyy monia eri fiktiivisen kirjallisuuden lajeja ja lajeihin edelleen alalajeja. Vakiintuneen kolmijaon mukaan fiktiivinen sanataide jakautuu epiikkaan, draamaan ja lyriikkaan (Palmgren 1986, 187). Nämä lajit muodostavat myös kirjastossa suurimmat kaunokirjallisuuden luokat: runojen, näytelmien ja kertomakirjallisuuden hyllyryhmät.

Sanataiteen luonteeseen kuuluu rajojen koettelu ja ylittäminen. Peruslajien rinnalla elävätkin erilaiset sekamuodot kuten proosaruno ja runoromaani (Palmgren 1986, 190). Lajit siirtyvät myös toisen taiteen puolelle synnyttäen kuvarunoja, musikaaleja ja kollaasiromaaneja. Elokvakerronnan ja romaanin kiinteästä suhteesta kertovat lukuisat romaanifilmatisoinnit ja omaa kirjastokieltään myös se, että elokuville on annettu kertomakirjallisuuden (eikä esimerkiksi näytelmien) YKL-hyllyluokka. Sarjakuviin pitkä, kertova muoto on puolestaan synnyttänyt käsitteen sarjakuvaromaani.

Genre on Palmgrenin (1986, 191) mukaan mikä tahansa ryhmä teoksia, joilla on jokin yhdistävä piirre. Genrellä voidaan jaotella kirjallisuutta sekä historiallisesti että typologisesti. Historialliset päägenret ovat edellä mainitut epiikka, draama ja lyriikka, jotka kirjastoissakin muodostavat sanataiteen kolme päälajia omine ykluokkineen. Typologisena käsitteenä genre on tekstityyppi, jonka teoksia yhdistää jonkinlainen samansukuisuus. Maija Lehtosen (1983, 79) mukaan genren luonnetta ei välttämättä määrää tietty sisältö vaan tapa käsitellä sisältöjä. Genrekirjallisuuden keskeiset ominaiset piirteet ilmenevät tekstin ominaisuuksissa, sisällön psykologisessa perusasenteessa ja tekstin vaikutuksessa lukijaan. Genre luo lukijalle viitekehysten, josta käsin hän tekstiä lukee. Tämä tuttujen teosten ja niiden konventioiden luoma odotushorisontti kertoo lukijalle tekstin tulkinnan pelisäännöt. Typologisiin genreryhmiin perustuva kertomakirjallisuuden hyllyryhmittely on kirjastoissakin yleistynyt tapa ”pilkkoa” kertomakirjallisuuden massaa pienempiin kokonaisuuksiin.

Tämä tutkimus kohdentuu kertomakirjallisuuteen. Kaunokirjallisuudesta puhuesani tarkoitan jatkossa pääasiassa kirjastokokoelman romaaneja ja novelleja.

6.2 Kaunokirjallisuuden luokituksesta ja sisällönkuvailusta

Kirjallisuuden sisällönkuvailu kirjastoissa koostuu perinteisesti asiasanoituksesta ja luokituksesta. Eri tavoin tuotettuja ja eritasoisia suorasanaisia kuvailuja tai tiivistelmiä käytetään myös sisällönkuvailun välineinä. Visualisoituneessa kulttuurisamme myös kansikuvien yleistynyttä käyttöä voi pitää jonkinlaisena kuvailun muotona. Kannen kuva saattaa ensivaikutelmana olla ratkaiseva tekijä, kun potentiaalinen lukija valitsee ja hylkää kirjoja.

Luokitukseen perustuvan hyllyryhmittelyn ja sisältöä kuvailevan asiasanoituksen voi katsoa vastaavan asiakkaiden erilaisiin tarpeisiin. Hyllyryhmittely palvelee niitä, jotka etsivät ”jotain hyvää” luettavaa ja joilla on jonkinlainen käsitys siitä, minkä tyyppistä kirjallisuutta he ovat etsimässä (Saarti 1996, 36; Hypén 2007, 107). Sisällönkuvailu puolestaan palvelee asiakkaita, jotka määrittelevät tarpeensa spesifemmin, esimerkiksi kirjallisuutta tietystä aiheesta. Eri asia on sitten se, kuinka moni asiakas kirjastojen sisällönkuvailuja ja asiasanoja osaa etsinnässään itsenäisesti hyödyntää. Kaunokirjallisuuden hyllyryhmittelyyn liittyy myös monenkirjavia ongelmia, joista enemmän luvussa 5.2.3

6.2.1 Asiasanoitus

Tietokirjallisuuteen verrattuna kaunokirjallisuuden sisällönkuvailu on kirjastoissamme varsin tuoretta. BTJ on aloittanut kertomakirjallisuuden asiasanoituksen vasta vuonna 1997 ja kaunokirjallisuuden asiasanasto Kaunokin ensimmäinen painos ilmestyi vuonna 2000 (Hypén 2007, 109–110). Uusi kirjallisuus on varsin kattavasti indeksoitu, vanhempi ei.

Kaunokki on nykyisellään Verkko-Kaunokki ja koostuu kategorioista Genre, laji, tyyli; Teema; Henkilö, toimija; Paikka, miljöo sekä Aika. Tesauruspohjaisessa sanastossa on myös kaikkien termien aakkosellinen hakemisto.

Jarmo Saartin (1999, 169–170) kaunokirjallisuuden sisällönkuvailua luotaavassa väitöskirjassa nousee esiin useita kertomakirjallisuuden indeksointiin liittyviä erityispiirteitä. Genrejen ”kielioppia” noudattavista kirjoista on helpompi nostaa esiin teoksen keskeisimpiä piirteitä, kun taas genreen sijoittumaton teos on vaikeampi indeksoida. Genre-tyypillisessä kirjassa juoni ja toimijat tarjoavat runsaasti kuvaavia asiasanoja. Ei-genrellisissä teoksissa juoni saattaa olla toisarvoinen, ja teosta keskeisesti kuvaavia termejä joudutaan miettimään esimerkiksi teeman ja moraalin kautta. Indeksoinnin kautta vaikeasti lähestyttäviä seikkoja ovat myös kirjalliset tyylikeinot ja ilmaisutavat. Teosten tulkinnat ja vastaanotto saattavat muuttua ajan myötä. Myös kuvailutermit ovat kontekstiinsa sidottuja ja saattavat muuttaa merkitystään.

Kaisa Hypén (2007, 110) on esittänyt, että kaunokirjallisuuden luonteeseen saattaisi asiasanoja paremmin sopia kuvailutyylinen, pieni tarina kirjan teemoista ja juonesta. Hakuohjelmien kehittyessä termit löytyvät tämänkin tyyppisestä kuvailusta. Kirjallisuuden verkkopalvelu Kirjasammossa kuvailuja jo onkin. Myös kirjastojen käyttämään BTJ:n luettelointipalveluun sisältyy kustantajan kuvaus ja kansikuva.

6.2.2 Sisältö- ja hyllyluokitus

Kaunokirjallisuuden kohdalla sisältöluokitus on pitkään tarkoittanut samaa kuin hyllyluokitus. Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä (YKL) on mahdollistanut kaunokirjallisuuden jaottelun vain karkeisiin lajityyppeihin (kansanrunous, runous, näytelmät, kertomakirjallisuus, sadut, kuvakirjat ja sarjakuvat) ja kieliryhmiin.

Viime vuosikymmeninä ajattelutapa on muuttunut. Kaikkea suomenkielistä kertomakirjallisuutta ei enää itsestään selvästi sijoiteta yksin aakkosiin hyllyluokkaan 84.2. Kirjallisuutta pyritään lohkomään erilaisin kriteerein ja tuomaan sisältöjä esiin sekä sisältöluokilla että erillisillä hyllyryhmillä.

YKL:sta löytyy nykyään myös fiktiivisen aineiston lisäluokkia (esim. fantasia, urheilu, novellit), joita myös BTJ on alkanut lisätä ainakin kertomakirjallisuuden sisällönkuvailuun. Isotekstisten ja selkokielisten romaanien erotteluun tarvitaan edel-

leen kirjaston omaa merkintätapaa, samaten, jos halutaan erotella vaikkapa novellit ja pakinat romaaneista.

Kaunokirjallisuuden hylly- ja sisältöluokitukselle ja kokoelman hallinnalle on kirjastoissa ollut paljon vähemmän ohjaavia välineitä kuin tietokirjallisuudelle tai musiikille. Väitöskirjassaan Saarti (1999, 30) toteaaakin, että ”kaunokirjallisuutta on pikemminkin järjestetty fyysisenä kokoelmana eikä luokiteltu sanan varsinaisessa, sisältöanalyttisessä mielessä”.

Kaunokirjallisuudelle ei kenties ole myöskään ollut vastaavaa ryhmittelytarvetta tai -halua kuin tietokirjallisuudelle. Aineistomäärän kasvaessa ja kirjastonkäytön luonteen muuttuessa hyllyryhmittely on alettu kokea yhä tarpeellisemmaksi. Ryhmittelytarve koskee kenties eniten kertomakirjallisuutta, joka myös on suurin yksittäinen kaunokirjallisuuden aineistoryhmä.

Tyypillinen ryhmittelyperusta kirjastoissa on jako genren mukaisiin luokkiin. Kirjallisuuden historian myötä rakentuneita kertomakirjallisuuden lajityyppejä ovat muun muassa kauhuromaanit, salapoliisiromaanit, romanttiset kertomukset, fantasia, seikkailukertomukset jne. Kertovaa kirjallisuutta on kirjastoissa lajiteltu myös aiheiden (esim. urheilu, erä, kehityskertomukset), tyylin ja käsittelymuodon (novellit, murrekirjallisuus, huumori) mukaan.

Tyypillinen on käytäntö, jossa osa aineistosta (yleensä ns. viihdekirjallisuuden genret) on ryhmitelty ja valtaosa teoksista aakkostettu pääsanon mukaan (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 279). Tällainen käytäntö on myös Keravan kaupungin kirjastossa. Lahden kaupungin kirjasto taas on lähtenyt luokittamaan YKL:n 84.2 luokkaa hierarkkisesti niin, että esimerkiksi jännityskirjallisuus on luokka 84.213, dekkarit 84.2131, kauhu 84.2132, sotakirjallisuus 84.2133 jne. (mts. 292).

6.2.3 Kaunokirjallisuuden luokittelun ongelmista

Kaunokirjallisuuden luokitus ja hyllyryhmittely on koettu kirjastoissa myös ongelmalliseksi: teokset ovat monitulkintaisia ja niiden ryhmittely yksiselitteisiin kategorioihin on vaikeaa ja osin mahdotontakin. Niin ikään hyllyluokitus tuo teoksesta esiin vain yhden aspektin (Lukin 1994, 1). Saman kirjailijan eri teosten sijoittumi-

nen eri genreluokkiin tai ei-genrelliseen hyllyluokkaan on löydettävyyden kannalta myös hämmentävää.

Luokituksen yleistymistä on estänyt myös käsitys kaunokirjallisuuden vastaanotosta niin subjektiivisena kokemuksena, että sitä ei voida ryhmitellä (Saarti 1996, 38). Genreryhmittelyä saatetaan pitää myös arvottavana: esimerkiksi dekkarit ja romantiikka ovat leimautuneet viihdekirjallisuudeksi, ja klassikkojen sijoittamista tällaiseen hyllyluokkaan saatetaan pitää epäsopivana.

Se, millaista kirjallisuutta genreluokkaan sijoitetaan, vaatii kirjastoissa alituista varpaillaan oloa. Luokkaa ei voi kasvattaa liian suureksi ja väljäksi, sillä tällöin sen koko idea häiventyy. Liian tiukat kriteerit taas sulkevat genren rajoilla liikkuvia kirjoja, ja lukijoita, ulos. Toisaalta genrehakuiset asiakkaat pettyvät, jos he genren konventioihin luottaen lainaavat kirjan, joka ei vastaakaan heidän odotuksiaan.

Genrejen lajityypilliset piirteet muodostavat odotushorisontin, joka vaikuttaa teoksen vastaanottoon: lukija tietää, mitä on odotettavissa. Tätä odotushorisonttia kirjailijat myös tarkoituksellisesti rikkovat. Liian ahtaat tai staattiset määritelmät sotivat kaunokirjallisuuden perusluonnetta vastaan. Kirjallisuuden muodot muuttuvat ja genrelajien keskinäiset suhteet muuntuvat, mikä heijastuu myös kirjojen hyllyryhmittelyyn. Hyvänä esimerkkinä tästä toimivat vaikkapa romanttinen ja jännityskirjallisuus. Perinteinen romantiikka on saanut rinnalleen nuoremman, kenties asetta humoristisemman ja itseironisenkin chick lit -suuntauksen, joka Keravalla on eriytetty omaksi hyllyryhmäkseen. Niin ikään rikos-, kauhu- ja sotakirjallisuus olivat alun perin samassa jännityskirjallisuuden ryhmässä, mutta on sittemmin eroteltu. Nykyinen jännityskirjallisuuden (84.2 J) ryhmä sisältää lähinnä rikoskirjallisuutta.

Kaunokirjallisuuden hyllyluokitukseen ei toistaiseksi ole syntynyt valtakunnallisesti yhtenäistä linjaa, vaan ryhmittelyt ovat yksittäisten kirjastojen tai kimpppojen omia räätälöintejä. Tilanne on radikaalisti erilainen kuin tietokirjallisuudessa tai musiikissa. Tämän on huomionut Kaisa Hypén:

--- sitä, että sama tietokirja tulkitaan eri tavoin eri kirjastoissa ja luokitetaan niissä eri luokkiin, ei ole pidetty niin suurena ongelmana, että se olisi asettanut koko luokitusjärjestelmän kyseenalaiseksi, kuten kaunokirjallisuuden suhteen on toistaiseksi käynyt (2007, 107).

Hypén (2007, 108) pitää vallitsevaa kirjavaa käytäntöä hyvin erikoisena muutoin yhtenäisiin käytäntöihin ja standardeihin pyrkivässä suomalaisessa kirjastomaailmassa.

Ryhmittelyn ongelmista huolimatta Jarmo Saarti (1996, 27) näkee genrejaossa hyvän lähtökohdan kirjallisuuden luokitukselle. Hän näkee kaunokirjalliset genret välineinä, joilla luoda rajapinta käyttäjien ja kokoelman välille. Genrejen avulla voitaisiin Saartin (1996, 29) mukaan löytää edes jonkinlainen ”konkreettinen ja kaunokirjallisuuden välittymisen kannalta relevantti perusta”. Hänen mukaansa on kuitenkin syytä käsitellä genrejä hyvin korkealla abstraktitasolla. Epävarmuudet ja vaikeasti hahmottuvat sisällönkuvauksen aspektit tulisi toteuttaa indeksoinnilla (1996, 39).

Saartin (1996, 19) mukaan asiakkaiden tarpeiden mukaan järjestetty hyllyryhmittely tehostaa asiakkaiden kirjaston käyttöä, sillä he löytävät itseään kiinnostavat teokset nopeammin ja helpommin. Asiakkaiden tarpeet ja käsitykset esimerkiksi kertomakirjallisuuden genreistä eivät kuitenkaan ole yhtenäisiä. Ryhmittely, joka tehostaa yhden asiakkaan kirjojen löytymistä, saattaa merkittävästi vaikeuttaa toisen asiakkaan kirjaston käyttöä.

6.3 Kaunokirjallisuuden tiedonhausta

6.3.1 Ulkomaisia tutkimuksia

Kaunokirjallisuuden tiedonhankinta on käsitteparina monimerkityksinen. Sillä voidaan tarkoittaa sekä kaunokirjallisten teosten etsimistä että sen tietokirjallisuuden etsimistä, joka kertoo kaunokirjallisuudesta. Verrattuna informaatiotutkimuksen muihin tutkimuskohteisiin, kaunokirjallisuuden tiedonhankintaa on tutkittu suhteellisen vähän. Yhdeksi syyksi kaunokirjallisuuden aliedustukseen Jarmo Saarti (1999, 19) näkee tieteenalan ja sen kohteiden määrittelyt, joissa korostuvat *tiedonhankinta* ja *tiedontallennus*. Saarti (2009, 5) onkin ehdottanut tiedonhaku-termin rinnalle käsitettä kaunohaku.

Saartin (1999, 19–20) mukaan myös kaunokirjallisuuden informaatiotutkimuksessa on havaittavissa sama trendi kuin informaatiotutkimusalalla laajemminkin: varhaisemmissa tutkimuksissa määräävässä asemassa ovat kaunokirjallisen aineiston luokitus- ja indeksointitutkimukset, mutta niiden rinnalle yhä merkittävämmäksi alueeksi on noussut kaunokirjallisuuden tiedonhaun tutkimus.

Merkittävä kaunokirjallisuuden valintaa käsitellyt tutkimus on David Spillerin jo vuonna 1978 neljässä brittiläisessä kirjastossa toteuttama puolistrukturoitu kysely (Spiller 1980). Kyselyä varten haastateltiin yhteensä 500 kaunokirjallisia teoksia palauttamassa ollutta kirjaston asiakasta.

Muiden aihekokonaisuuksien ohella heiltä tiedusteltiin sitä, olivatko he valinneet lainaamansa teokset ennalta tunnetun kirjailijan tai kirjan nimen perusteella vai olivatko teokset ennalta täysin tuntemattomia ja selaillen löydettyjä. (Spiller 1980, 245). Hieman yli puolet (54 %) oli valinnut kirjansa tekijäperustaisesti, selailua oli käyttänyt 46 prosenttia. Yleisin kaunokirjallisuuden etsinnän ja valinnan tapa oli yhdistää tekijähaku ja ”vapaa” selailu. Reilu 11 prosenttia etsi luettavaa sekä vain tekijäperustaisesti tai vain selaillen. Tekijäperustainen haku liittyy kiireeseen ja kaunokirjallisen kentän tuntemukseen. Selailuun turvaudutaan, kun ei tiedetä, mitä on julkaistu tai ei kyetä muistamaan tekijöiden nimiä (mts. 245). Toisaalta selailu edustaa lukijalle valinnan vapautta, kirjallisen valtajärjestelmän (critical establishment) tietoista hylkäämistä ja luottamusta omiin kykyihin (mts. 246). Spiller ei yksilöi asiaa tarkemmin, mutta toteaa, että käytännössä ajan puute ja kirjaston kokonaiset kuitenkin asettavat esteitä selailevalle etsinnälle.

Kanadalainen Catherine Sheldrick Ross avustajineen haastatteli tutkimuksessaan (1999) liki kahtasataa henkilöä heidän vapaa-ajan lukutottumuksistaan (reading for pleasure). Haastatteluun valittiin tarkoituksella henkilöitä, jotka lukevat paljon. Rossin tutkimus ei rajaudu fiktiivisen kirjallisuuden lukemiseen, vaan kattaa kaiken vapaa-ajan ja vapaavalintaisen kirjojen lukemisen. Kirjat, joihin siteeraamassani artikkelissa viitataan, ovat kuitenkin poikkeuksetta kaunokirjallisuutta.

Osana laajaa tutkimusta kartoitettiin henkilöiden tapoja valita kirjallisuutta. Aineistosta käy ilmi, että paljon lukeville henkilöille on aiemman lukukokemuksen pohjalta kertynyt passiivista tietovarantoa, (meta-knowledge, behind the eyes-

knowledge), jota he pystyvät kirjavalinnassaan hyödyntämään. Kirjojen markkinointi, kustantamoiden ja kirjailijoiden tuntemus, sosiaaliset verkostot, kirja-arvostelut ja jopa kirjojen kannet kartuttavat tätä tietovarantoa, joka tarvittaessa kaivetaan esiin muistitiedoista. Mitä pienempi tällainen tietovaranto on, sitä suurempi merkitys on fyysisen kirjan tarjoamilla vihjeillä. (Ross 1999, 788–789).

Ahkerat lukijat tarkkailevat jokapäiväistä ympäristöään saaden siitä vihjeitä tietovarantonsa kartoittamiseksi (Ross 1999, 789). Suositukset ovat tärkeitä, jos ne tulevat luotettavista ja hyväksi koetuista lähteistä. Luettavan valintaan vaikuttavat lopulta lukijan aiemman lukukokemuksen pohjalta rakentunut kirjallinen kompetenssi, lukumieltymykset ja -tottumukset, elämäntilanne sekä siihen liittyvät mieliala ja käytettävissä oleva aika.

Rossin tutkimuksen himolukijoita voi verrata Erdelezin tiedon superkohtaajiin. Molemmissa ryhmissä on kyse jokapäiväisestä (tai jokahetkisestä) tiedonhankinnan tavasta, jossa kuljetaan aistit valppaina keräillen mielekkäitä tiedonsirusia, jotka sitten talletetaan passiiviseksi tietovarannoksi tulevaisuuden varalle. Tiedonhankinta on arkeen integroitunut tapa, ei erillinen toiminto.

Ross (1999, 790) toteaa myös, että kaivatessaan varmuutta ja turvallisuutta lukijat valitsevat luettavakseen vanhoja suosikkeja ja tuttuja, luotettavia kirjailijoita. Uutta ja ennustamatonta halutessaan lukijat taas etsivät luettavaa palautettujen hyllystä tai sattumanvaraisuuteen luottaen hyllyistä. Ross kertoo lukijasta, joka kävelee kirjaston käytävällä, kuljettaa sormeaan pitkin hyllyrivistöä ja valitsee kirjan, jonka kohdalle sattumanoikusta päättää pysähtyä. Jotkut haastatelluista saattoivat käydä aakkosia läpi valiten eri käynneillä eri kirjaimella alkavan kirjailijan teoksia. Kirjanvalintaan voi siis nähdä liittyvän myös jonkinlaista leikinomaisuutta. Rossin (mts. 790) mukaan lukijat tasapainottelevat valinnoissaan ja hakustrategioissaan toisaalta turvallisuuden ja varmuuden ja toisaalta uuden ja yllätyksellisen välillä.

Onnistuneet lukuvalinnat ovat Rossin (1999, 789) mukaan itseään vahvistava systeemi, joka ylläpitää lukemisen nautintoa, kun taas epäonnistuneet valinnat tyrehtyttävät lukuhalun. Valittavana oleva teos alistetaan testiin, jonka jälkeen se joko hylätään tai hyväksytään. Testissä lukija punnitsee muun muassa tunnekokemusta, jota hän teokselta sillä kertaa haluaa, mahdollisia saamiaan suosituksia, kirjan

fyysisiä ominaisuuksia ja vihjeitä teoksen sisällöstä sekä ajallista, taloudellista ja kognitiivista panosta, jotka valintaan liittyvät (Ross 1999, 791). Valintaan liittyvä riskinotto on helpompaa kirjastossa kuin kirjakaupassa (mts. 790).

Sattumanvaraisuutta ja kaunokirjallisen tiedonhankinnan ominaisuuksia ovat tutkineet myös Kamy Ooi ja Chern Li Liew, jotka soveltavat tutkimukseensa Kristy Williamsonin ekologista tiedonhankinnan mallia. Williamsonin mallissa keskeisiä ovat tiedon kohtaamisen ja sattumanvaraisuuden elementit sekä tiedonhankinnan integroituminen osaksi arjen toimintoja. Laadullisen, 12 henkilön haastattelun perusteella Ooi ja Liew (Ooi & Liew 2011, 765) toteavatkin, että kirjan valinta tapahtuu suureksi osaksi kirjaston ulkopuolella, osana jokapäiväistä elämää ja läheisten sosiaalisten suhteiden (perhe, ystävät) sekä median välityksellä. Sosiaalisen verkoston kautta saadut suositukset menevät institutionaalisten suositusten edelle. Jos halutaan parantaa kirjaston kaunokirjallisia palveluja, pitäisi tutkijoiden mukaan oppia ymmärtämään, miksi epäformaalit, ei-institutionaaliset lähteet vetoavat lukijoihin ja miten vastaavanlaisia ominaisuuksia olisi sovellettavissa kirjaston lukuosuusittelun työkaluiksi.

6.3.2 Kotimaisia tutkimuksia

Suomessa kaunokirjallisuuden tiedonhankintaa ovat tutkineet tai muuten käsitelleet muun muassa Jarmo Saarti, Kaisa Hypén ja Jouko Raivio.

Raivio (1990, 44) on kantaottavassa kirjoituksessaan Tiedon salaajat jakanut kaunokirjallisuuden lukijat tekijä-, laji- ja aiheorientoituneisiin lukijoihin. Tekijäorientoitunut asiakas tietää kirjastoon tullessaan, kenen kirjailijan teoksia hän tulee hakeemaan. Aakkosten mukainen hyllyjärjestelmä palvelee häntä kysytyn kirjailijan osalta, mutta halutessaan tutustua johonkin toiseen samantyyppiseen kirjailijaan tilanne on vaikeampi. Lajiorientoitunutta asiakasta aakkosten mukainen järjestys ei Raivion mukaan palvele juuri lainkaan. Tälle ryhmälle Raivion kirjoituksen jälkeisinä vuosikymmeninä syntyneet genreryhmät ovatkin eittämättä olleet suureksi avuksi. Aiheorientoitunut lukija etsii kaunokirjallisuutta vaikkapa kuolemasta, murrosiästä tai 1800-luvun Helsingistä. 1990-luvulla romaanien aiheenmukainen haku kirjaston tietojärjestelmästä tai muista resursseista oli monin verroin hanka-

lampaa kuin tänä päivänä, mutta nykyäänkin se vaatii keskivertolukijalta kirjallisten lähteistöjen tuntemusta, viitseliäisyyttä ja aikaa.

Kaisa Hypén (2006, 42) lisää Raivion kolmikkoon vielä samoojat. Tällaiset etsijät ja herätelinausten tekijät hakevat elämyksiä, uusia lukukokemuksia ja jotain, joka muistuttaa heidän aiemmin lukemaansa. Hypénin mukaan asiakkaat kaipaavat seulomista, esiin nostamista ja suosittelua. Samoojia palvelevat massiivisten kirjariivistöjen sijasta näyttelyt, esittelyhyllyt ja palautushylly.

Jarmo Saarti käsittelee kaunokirjallisuuden tarjonnan tapoja sekä lisensiaatintyönsään vuodelta 1995 että väitöskirjassaan vuodelta 1999. Lisensiaatintyönsään Saarti kokeilee kaunokirjallisuuden aakkosiin perustuvan hyllyluokituksen uudistamista sellaiseksi, jossa osa aineistosta on ryhmitelty genren mukaisiin luokkiin. Kokeilukirjastoissa Saarti selvittää, miten ryhmittely vaikuttaa asiakkaiden kirjastonkäyttöön, muuttaako ja helpottaako se heidän lainaustottumuksiaan ja miten hyllyluokat vastaavat heidän toiveitaan. Kokeilun tuloksena Saarti (1996, 138) toteaa genreryhmittelyjen vastaavan asiakkaiden toiveisiin löytää helposti ja nopeasti kiinnostavaa aineistoa. Totutteluvaiheen (1–2 vuotta) jälkeen genrejen mukainen ryhmittely helpotti ja nopeutti asioimista ja auttoi käyttäjiä etsimään lukemista myös sellaisille ihmisille (esim. puolisolle, vanhemmille), joiden lukemat genret eivät kuulu heidän oman kiinnostuksensa piiriin. Ongelmalliseksi genreryhmittelyn tekee se, että kaikkia teoksia ei ole helppo sijoittaa yksiselitteisesti tiettyyn ryhmään.

Väitöskirjassaan Saarti paneutuu romaanien sisällönkuvailuun. Hän vertailee kirjastoammattilaisten ja kirjastonkäyttäjien tekemiä romaanien tiivistelmien ja asiasanoitusten yhdenmukaisuutta. Tulosten perusteella Saarti (1999, 177–179) hahmottelee kaunokirjallisuuden tietojärjestelmän laajan mallin, joka voidaan toteuttaa hypermedian välineiden avulla. Mallin keskiössä on kaunokirjallinen teos, jonka tiedot rikastuvat

- teoksen kuvailutiedoilla (esim. asiasanoitus, tiivistelmä),
- tekijään liittyvillä tiedoilla (esim. henkilö- ja julkaisuhistoria),
- kulttuurihistoriallisen kontekstin tiedoilla (esim. kirjallisuuden historia)
- sekä tiedoilla lukijoiden vastaanotosta (esim. kritiikki, tutkimukset).

Malli on ollut lähtökohtana kaunokirjallisuuden verkkopalvelu Kirjasampoä rakennettaessa (Hypén 2009, 3).

6.3.3 Kotimaisia opinnäytetöitä

Varsinaista kaunokirjallisten teosten etsimistä ja löytämisen keinoja on ainakin Suomessa kuitenkin loppujen lopuksi tutkittu eniten opinnäytetöissä.

Päivi Lukin on pro gradussaan (1994) lähestynyt tiedonhankintakäyttäytymistä lukemisen funktioiden suunnasta ja selvittänyt kaunokirjallisuuden lainaajien relevanssikäsityksiä. 15 henkilön teemaahaastattelun avulla Lukin selvittää muun muassa sitä, mitkä ovat ne kaunokirjallisuuskokoelmaan ja itse kirjoihin liittyvät ominaisuudet, joista teosten relevanssi päätellään.

Lukin (1994, 33) jakaa haastattelemansa henkilöt kolmeen ryhmään sen perusteella, mihin käyttötarkoitukseen he kirjoja lainaavat. Viihtyjät, esteetikot ja tiedollisesti suuntautuneet lukijat arvioivat kirjojen relevanssia hieman eri kriteerein.

Tiedonhaussa teoksen relevanssia arvioidaan kirjan ulkoisten ominaisuuksien ja sen hyllysijoituksen perusteella (Lukin 1994, 45). Palautushyllyn ja näytteille asetettujen kirjojen selailu tuovat tiedonhakuun vaivattomuutta ja säästävät aikaa (mts. 47–48). Jotain hyvää luettavaa hakeva kaunokirjallisuuden lukija tulee kirjastoon epämääräisin tiedontarpein. Tarve ja odotukset ovat väljät, ja puuttuva kirja suhteellisen helposti korvattavissa (mts. 47). Haun vaivattomuus ja ajan säästö ovatkin Lukinin (1994, 48) mukaan keskeisiä relevanssitekijöitä kaunokirjallisuutta ja vapaa-ajan luettavaa etsivälle lukijalle.

Taina Hyvönen on pro gradu -työssään vuodelta 2000 haastatellut kolmessa eri kirjastossa yhteensä 100 asiakasta näiden kertomakirjallisuuden hakustrategioistaan. Hyvönen on jakanut asiakkaiden hakustrategiat neljään ryhmään. Selailussa kokoelmaa käydään läpi visuaalisesti erilaisia esillepanoja tutkien. Bibliograafisessa haussa kirjoja haetaan tekijän tai nimekkeen mukaan. Analyttisessä haussa hakuperusteena on genre, aihe, teoksen tapahtumapaikka tai -aika ja analoginen haku perustuu kirjatyyppin samanlaisuuteen tai sarjaan (Hyvönen 2000, 40).

Huomionarvoista eri hakustrategioissa mielestäni on, että sekä selailu, analyyttinen haku että analoginen haku sisältävät samankaltaista hakukäyttäytymistä. Romaanikokoelmaa selaillessaan (selailuhaku) asiakas saattaa etsiä kirjoja vaikkapa genren tai tapahtuma-ajan mukaan (analyttinen haku) tai sarjan ja samantyyppisyyden mukaan (analoginen haku). Toisin sanoen selailuhaku, joka Saartin ja Kurjen tutkimuksissa osoittautui yleisimmäksi hakutavaksi, ei sulje ulos samantyyppistä tai analogista hakua.

Katariina Saarinen puolestaan on Turun pääkirjastossa vuonna 2011 suorittamien teemahaastatteluin selvittänyt asiakkaiden hyvälle kirjalle antamia kriteerejä, kirjan etsimisen keinoja sekä sitä, kuinka paljon lainaajan aikaisempi lukeneisuus vaikuttaa hänen tapoihinsa etsiä luettavaa. Saarinen yhdistää Lukinin kolmijaon viihtyisiin, esteettikkoihin ja tiedollisesti suuntautuneisiin lukijoihin sekä Jouko Raivion kolmijaon tekijä-, laji- ja aiheorientoituneisiin lukijoihin. Saarisen mukaan (2011, 69) esteetikot ovat selkeimmin tekijäorientoituneita lukijoita, jotka usein tuntevat laajasti kirjailijoiden nimiä ja erottavat populaari- ja korkeakirjallisuuden tekijät toisistaan. Viihtyjät puolestaan ovat laji- ja aiheorientoituneita, ja heille genret ovat useimmiten merkkinä kirjan relevanssista. Tiedollisesti suuntautuneita voi pitää aiheorientoituneina, koska heille lukemisessa keskeistä on oppia asioita todellisuudesta. Heiltä, jotka etsivät vain jotain hyvää kirjaa, puuttuu varsinainen orientoituminen, ja siksi heitä voikin kutsua samoilijoiksi.

Saarisen mukaan (2011, 69–70) laji- ja aiheorientoituneet viihtyjät etsivät luettavansa ensisijaisesti genreryhmittelyn avulla. Aiheorientoituneet eli tiedollisesti suuntautuneet lukijat sekä tekijäorientoituneet esteetikot tietävät mitä hakevat ja suunnistavat aakkosten mukaan tai selailevat kokoelmaa visuaalisesti.

Saarinen (2011, 70) määrittelee sanojen selailu ja samoilu välistä eroa: selaillessaan asiakas pyrkii löytämään mielessä olleen kirjan tilalle jokin samantapaisen, korvaavan teoksen. Selailussa hyödynnetään erilaisia vihjeitä, esim. takakansitekstejä, tekijän nimeä, aihetta tai genreä. Samoillessaan lainaaja haluaa löytää jotain, mitä ei edes tiennyt etsivänsä.

Saarisen tutkimuksen mukaan hyvän kirjan löytämistä hankaloittavat ”kokoelman laajuus, asiasanojen käytön hankaluus, suosittelujen ja näyttelyiden vähäisyys,

sekä lainaajan oma mieliala” (2011, 72). Kaunokirjallisuuden korvaavuusominaisuus kuitenkin tekee löytämisen yleisesti ottaen helpoksi (mts. 73). Saari-
sen (s. 72) mukaan kirjan ulkoiset tai sisällölliset piirteet eivät riitä antamaan vihjet-
tä kirjan hyvyydestä, vaan tarvittaisiin merkkejä kirjan tuottamasta hyvästä lukuko-
kemuksesta.

Edellä esiteltyihin verrattuna hieman eri näkökulmasta asiaan on paneutunut Maria
Tuikka, joka selvittää pro gradussaan kaunokirjallisuuden löydettävyyttä palvelu-
muotoilun keinoin (2012). Palvelumuotoilulla tarkoitetaan innovaatiotoimintaa, jon-
ka avulla asiakkaan palvelukokemusta pyritään kehittämään käyttäjälähtöiseksi
(Tuikka 2012, 35–36).

Tutkimusmenetelminä Tuikka hyödyntää havainnointia ja teemahaastattelua sekä
haastateltavien suoritettavaksi annettavaa aineiston etsimistehtävää. Hän käy
myös perusteellisesti läpi toimivan ja houkuttelevan kirjastotilan edellytyksiä ja
ominaisuuksia.

Saavutettavuus, esteettömyys, helppokäyttöisyys ja löydettävyyys ovat toimivan
kirjastotilan edellytyksiä (Tuikka 2012, 13). Tilaratkaisuilla kuten väreillä, valais-
tuksella sekä opasteiden ominaisuuksilla ja sijoittelulla voidaan vaikuttaa aineiston
löydettävyyteen ja tilan helppokäyttöisyyteen. Ja kuten Päivi Lukinin tutkimuksesta
edellä ilmeni, vaivattomuus ja ajan säästö ovat puolestaan merkittäviä relevanssi-
tekijöitä kaunokirjallisen aineiston etsijöille.

Tuikan (2012, 64–65) tutkimuksessa nousee selkeästi esiin se, että tutussa tilassa
ja tuttua aineistoa etsiessä löytäminen koetaan suhteellisen helpoksi. Moni haasta-
teltavista arvioi löytymisen kuitenkin olevan hankalaa ensikertalaisille.

Tuikka (2012, 83) päätelee myös, että asiakkaat etsivät aineiston pääsääntöisesti
itse. Kirjastotilan tulisikin kannustaa omatoimiseen etsimiseen, jota tilan selkeydel-
lä, opasteilla ja helppokäyttöisyydellä tuetaan. Aineiston etsintätehtävässä oli Tui-
kan mukaan selkeästi nähtävissä tilanteet, joissa aihealue oli hakijalle ennestään
tuntematon ja opasteiden toimivuus petti. Tällöin turvaudutaan herkimmin selai-
luun ja vasta sitten avun pyytämiseen. Tuikka toteaa (s.83), että henkilökunnan
lähestymistä helpottaa selkeästi se, että työntekijä on saavutettavissa osastolla
eikä palvelutiskin takana.

7 LUKEMINEN JA LUKUVINKIT

Tutkimukseni ensimmäinen kokonaisuus käsittelee lukemista, lukuvinkkejä ja luettavan valintaa. Lukusuositukseen liittyen tiedustelin niiden merkitystä haastateltavalle sekä sitä, miten aktiivisesti tai passiivisesti niitä haetaan. Kartoitin myös sitä, mistä lukusuositukset yleisimmin saadaan. Hyvän lukuvinkin kriteerejä pyrin selvittämään tehtävällä, jossa haastateltava sai valita erilaisista vinkkimääritelmistä itselleen merkityksellisimmät.

Haastateltavat saivat kertoa myös siitä prosessista, kun he haluavat löytää jotain hyvää luettavaa sekä kirjan valinnan mahdollisista hankaluuksista. Tässä osiossa haastateltava miltei automaattisesti päätyi puhumaan myös siitä, millaisena lukusuositusten lähteenä hän kokee kirjaston.

7.1 Lukuvinkkien tärkeys ja niiden saaminen tai etsiminen

Lukusuositusten saamisen tärkeys jakautui haastateltavien kesken melko tasan. Kuusi henkilöä arvioi vinkkien olevan tärkeitä, kun taas neljä ei kokenut niitä merkittäviksi oman kaunokirjallisuuden etsimisen kannalta. Pyysin haastateltavaa kertomaan, kumpi lauseista kuvaa häntä paremmin:

- Etsin aktiivisesti lukuvinkkejä eri lähteistä VAI
- En varsinaisesti hae lukuvinkkejä, mutta jos sellainen tulee vastaa, tartun siihen.

Kaikki haastateltavat valitsivat epäröimättä jälkimmäisen vaihtoehdon. Kaunokirjallisten vinkkien saamista ei mielletä aktiiviseksi tiedonhauksi, vaikka siihen sisältyisi vinkkien kysymistä netin keskustelupalstoilla (m19), vinkkien ja lukuideoiden lisätaamista (n18, n29), kirja-arvostelujen lukemista (n30, m 24), taustatietojen etsimistä sattumalta löydetyistä kirjoista (n18) tai kirja-aiheisia keskusteluja ystävien kanssa (n30).

...kun käy töissä ja opiskelee nii tavallaa se aika on niin rajallinen että tota... siin ei niinku sillai hirveesti kannata edes mitää lukuvinkkejä alkaa metsästelemää.... (m30).

En hae. (tauko) Itseasiassa tuli mieleen yks tärke mulla muuten on, netissä on tämmönen sivusto Goodreads, minne niinkun ihmiset voi pistää lukemiaan kirjoja ja sitten kattoo kaverien vastaavia listoja ja sitten se tavallaan laskee sulle semmosia niinkun yhteensopivuuksia et se suosittelee sitte niitten perusteella jotain kirjaa mitä sun kaverit on luku ja mitä ite luku, et tääl mulle on tarttunu aika monta mukaan nyt kun tuln miettineeks (m25).

No varmaan se jälkimmäinen. Et ku mulla tosissaan on se... tai silleen pidän sitä lukulistaa, niin mulla on niitä kirjoja lukujonossa. Että kun vaa ehtis lukee (n29).

Eipä oikeeestaa. Tai vähä miten sen määrittää et kyl mä jotain kirja-arvostelui luen ja niistä otan vinkkei, mutta jos miettii jotain kirjaston vinkkausta nii ei varmaa koskaan oo tullu sellasta et niiden perusteel ois lainannu mitään (m24).

Pari haastateltavaa toi esiin lukusuositusten saamisen epämääräisyyden. David Spiller omassa tutkimuksessaan huomioi kirjan valintaan liittyen, että tämän miltei vaistonvaraisen toiminnan hahmottaminen on vaikeaa (1980, 248). Sama muistamisen ja sanallisen muotoilun vaikeus voi liittyä myös kirjavinkkeihin. Vinkit saattavat tarttua mieleen hyvinkin sattumanvaraisesti matkan varrelta, ilman että niiden saamiseen kiinnitetään huomiota.

...mut kun miettii niin aika usein ne kirjat jotenkii vaa ponnahtaa siihen esiin et ei edes tiedosta et miten on löytäny semmosen...(n18).

...mä oikeestaan hyvin harvoin aattelen sitä että miten mä päädyn niiden kirjojen eteen mitä mä luen...(m25).

Se, miksei lukusuosituksilla välttämättä koeta olevan suurta merkitystä, saattaa liittyä elämäntilanteeseen taikka käsitykseen omasta persoonasta tai lukutottumuksista:

...mä oon sen verran itsepäinen ja uppiniskainen et se ei ehkä niinku hirveen suurta siis sillai... hirveen suurta rooli [lukusuosituksilla] ei oo. - - - Et ehkä se on enemmän niinku tietyl, tietyllä tapaa niinku kiihoke et ku joku sanoo et hei tämmönen kirja nii sit niinku miettii et okei, no niinku et katotaan, et tavallaan sillai se niinkun avaa mulle sen vaihtoehdon, mut et sen jälkeen mä niinku.. haluan rauhas kattoo sen ja teen itse sen päätöksen siitä sitte (m30).

...ku mä en ehkä yleisesti lue niin paljo semmosii kirjoi mitä niinku suurin osa ihmisist lukee... tai tämmönen kuva mul niinku itellä on...(n19).

Tärkeiksi lukuvinkit koetaan kirjojen paljouden tähden. ”Koska määrä on niin valtava että lähe tuolta nyt kaivamaa...” (n26). Hyvien kirjojen ”tuhoton” määrä hankaloiittaa valintaa ja tähän kaivattaisiin avuksi täsmälistaa (n30).

Vinkkien tärkeyttä perusteltiin silläkin, että ne laajentavat luettavien teosten kirjoja.

...jos mä en sais niit vinkkejä - - - nii emmä varmaan lukis enää paljo mitää. Et mä oisin jo kyllästyny niihin dekkareihin pelkästää lukemaa (m19).

...ois ihana saada vinkkejä muustakin kirjallisuudesta kun ainoastaan niistä mitkä nostetaan Helsingin Sanomissa (n29).

Joo... kyl ne on. Että tota, emmä oikeestaa välttämättä osaiskaa mennä ettimää mitää, ilman mitää vinkkejä sillee... ittekseni (m21).

Mitä pienempi henkilön kaunokirjallinen tietovaranto on, sitä suurempi merkitys on itse kirjan tarjoamilla vihjeillä (Ross 1999, 789). Vastaavasti voisi ajatella, että tällöin myös kirjaston tarjoamilla lukuvinkeillä ja etsimisen tuella on tärkeä merkitys.

Kaunokirjallisen tietovarannon lisäksi kirjaston asiakkaan kyky etsiä mielekästä luettavaa riippuu hänen kirjaston käytön kokemuksestaan. Visuaalisen markkinoinnin opettaja Sanne Nyholm (2013) jakaa kirjaston asiakkaat karkeasti kahteen ryhmään: vanhoihin kettuihin ja noviiseihin. Noviiseilla on yleensä vähäiset tiedot kirjailijoista ja kirjallisuudesta ja heidän on vaikea löytää itselleen sopivia kirjoja. Noviisi tarvitsee paljon ”myyntitukea” löytääkseen kirjoja, jotka voisivat kiinnostaa häntä. Visuaalisilla keinoilla voidaan auttaa asiakasta huomaamaan tietty kirjaka-
tegoria, löytämään uusia kirjailijoita ja innostumaan uusista aiheista.

7.2 Kirjanvalinta

Kysymykset kirjanvalinnan prosessista antoivat lisävalaistusta lukusuositusten saamiseen kirjastossa. Kaunokirjallisuudessa lukuvinkkien saaminen ja varsina-

nen kirjanvalinta tuntuvat olevan hyvin lähellä toisiaan. Kirjastossa kirjoja valittaessa saadaan samalla myös lukuvinkkejä, jotka saattavat edelleen johtaa uusiin valintoihin. Tämä on mielestäni hyvin lähellä McKenzien ja Björnebornin ajatuksia siitä, miten jouhevasti henkilö siirtyy kohdentumattomasta tarkkailusta / hausta fokusoituun ja aktiiviseen hakuun. Niin ikään valinnan kriteerit ovat suhteellisen väljät ja korvattavuus suurta: jos etsittyä kirjaa ei löydetä, tilalle kelpaa jokin toinen teos. "... ehkä mun standardit on niin pienet tai sit mun mielenkiinto on niin suuri et oon valmis lukee [monenlaisia kirjoja]" (m21).

Luettavaa kaivatessaan haastateltavat lähtevät liikkeelle joko virtuaalisesti tai fyysisesti. Osalle prosessissa tärkeää oli fyysinen liikkeelle lähtö, ja he suunnistivat joko kirjastoon tai kirjakauppaan hyllyjä ja esittelyhyllyjä selailemaan. Toiset surfasivat nettiin esimerkiksi tutun kirjailijan tuotantoa ja tämän aikalaisia kartoittaen. Kolme henkilöä huomioi, että jonkinlainen esitieto tai alustus helpottaa valintaa kirjastossa, sillä valinnan prosessissa suurin ongelma saattaa olla se, "kun ei oo itellä mitään mielessä" (n30). Oma lukulistakin saattaa tympiä ja tuntua pakolta.

Useimmat haastateltavat tietävät kirjastoon tullessaan ainakin suurin piirtein, mitä ja millaista kaunokirjallisuutta he tulevat hakemaan. Vähintään genre, aihepiiri tai muu mieltymys, (historialliset tarinat, ei ainakaan kauhu, naiskirjailijat), on tiedossa. Myös tunnetila tai oma lukulista ohjaavat valintaa. Joillekin linja on hyvin selkeä:

...mä tiedän tasan tarkkaan minne hyllyväliin mennään et mikä on se niinku ensimmäinen valinta ja sen jälkeen mikä on se toissijanen valinta ja... et mä ehkä meen tietyllä kaavalla tai toistan itseäni mutta... (m30).

Kirjanvalintaan liittyviä vaikeuksia ovat muun muassa uutuuskirjojen pitkät jonotusajat kirjastossa. Myös se, ettei saa käsiinsä kirjasarjan tiettyä osaa, aiheuttaa pettymyksiä.

Runsauden pula ja ajan puute hankaloittavat luettavan etsimistä.

... sit mä saatan mennä kirjastoon ja vaan katsoo ympärilleni. Ja se lailla ja tosissaan niinku fiilistellä. - - - Ja sit on jotenki mahtavaa et jos siihen on käyttää aikaa, et sen saa tehdä rauhassa. Silloin saattaa tarttuu tosi hienoja juttuja mukaan (n29).

Hyvä kirja saattaa mennä ohi, jos siinä on ”etovan näkönen” kansi (m24) tai esimerkiksi klassikkoteosta kohtaan tunnetaan ennakkoluuloja. Tällöin saatetaan turvautua keskustelupalstoihin: ”Et sen takii yrittää sillee aluks tutkii et voisko se olla kuitenkin hyvä, et millasii lukukokemuksii muil on” (n18). Omaan lukuvalintaan etsitään siis varmistusta vertaisarvioista.

7.3 Mistä lukuvinkkejä saadaan

Sitä, mistä lukuvinkkejä yleisimmin saadaan, kysyin ensin avoimella kysymyksellä vaihtoehtoja luettelematta. Kahdeksalle haastateltavalle ystävät, kaverit ja muut ihmiset ovat tärkeitä lukusuositusten lähteitä. Yksi tarkensi kavereiden tarkoittavan nimenomaan työkavereita, sillä viereisen työpisteen kulttuuritoimitukselta ”nyt tulee kaikenmaailman niinku ehdotuksii aina” (m30).

Ystävien jälkeen eniten spontaaneja mainintoja saivat lehdet (3), kirjastotila (2), sosiaalinen media (2), internet (2), harrastus, työ tai koulu (3), perhe (3), televisio tai radio (1).

Kirjastojen verkkosivut lukuvinkkien lähteenä mainitsi yksi haastateltava, joka oli kirjastoalan opiskelija. Lisäksi mainittiin hieman harvinaisempia lukuvinkkien lähteitä, kuten jonkinlainen tuttavuus kirjailijan kanssa, kirjaan perustuva elokuva, toisesta teoksesta tuleva kirjavinkki, tai kirjamessuilla saadut vinkit.

Kun tiedustelin lähteitä tarkemmin yksilöiden, tilanne hieman muuttui etenkin kirjastotilan ja lehtien osalta, joista molemmat saivat seitsemän mainintaa, ja sosiaalinen media yhteensä kuusi mainintaa. Sosiaalinen media ja ystävät ovat kategorioina osin päällekkäisiä, sillä sosiaalisen median kanavana käytetään usein Facebookin kavereita. Yksi haastateltavista käytti Goodreads.com-palvelua, jonka hän oli löytänyt ystävien suosituksesta.

Sosiaaliset kontaktit ovat haastattelujen perusteella siis merkittävä kaunokirjallisten vinkkien lähde.

Hätkähdyttävintä kenties on kirjastojen verkkoresurssien alhainen osuus. Tosin kuten aiemmin jo tuodaan esiin, ei tarjontakaan Keravan kirjaston osalta ole suur-

ta. Vastauksissa kuitenkin ilmeni, että kirjastojen verkkosivuja ei oikeastaan edes mielletä paikaksi, jossa lukusuosituksia kuviteltaisiin olevan. Verkkosivujen antia lukusuositusten lähteenä käsittelen tarkemmin luvussa 9.2.3.

...mä en lähe niinku varsinaisesti hakemaa vinkkejä niilt verkkosivuilt, et jos mä meen sinne verkkosivuille ni mä luultavasti haen teosta min-kä mä tiedän että mä haluan sen (m21).

Myös perheenjäsenten osuus oli yllättävän alhainen. Syynä tähän voi olla jo edellä mainittu avoin kysymys, jossa haastateltava ei systemaattisesti käy vaihtoehtoja läpi, tai haastateltavien ikäryhmä: perhe (vanhemmat, puoliso, lapset) ei kenties ole alituisesti läsnä nuorten aikuisten elämässä. Joukon nuorimmat miehet kyllä saivat lukuvinkkejä vanhemmiltaan pyytämättäkin.

7.4 Millainen on hyvä lukuvinkki

Kysymyskokonaisuuteen kuului tehtävä, jossa henkilöt saivat valita 13 erilaisesta lukuvinkkiluonnehdinnasta sellaiset, jotka he kokivat itselleen merkityksellisimmiksi. Pyrin tällä tehtävällä kartoittamaan sitä, millainen lukuvinkki ”nappaa”, mikä vinkissä herättää lukijan ja saa tarttumaan kirjaan. Annoin luonnehdinnat lapuilla pöydälle, josta haastateltava sai valita niin monta kuin itse halusi.

Vinkkiluonnehdinnoissa pyrin tuomaan esiin lukusuositusten erilaisia piirteitä. Kunkin vinkkityypin perässä oleva luku viittaa siihen, kuinka moni haastateltavista piti kyseistä vinkkityyppiä itselleen tärkeänä. Haastateltava ei nähnyt alla esitettyä vinkkien ryhmittelyä kategorioihin

Vinkin muotoon, ulkoasuun ja tyyliin liittyvät seikat

- vinkki on ytimekäs, humoristinen tai yllättävä (4)
- vinkissä on kiinnostuksen herättävä kuva (1)
- vinkissä on samalla tieto siitä, mistä kirjan saa käsiinsä (1)

Vinkin lähteeseen liittyvät seikat

- vinkki tulee asiantuntevalta taholta (5)

- vinkin antaja on ystävä, perheenjäsen tai muu tuttu, jonka makuun luotan (10)
- vinkin saa helposti (tulee esim. tilauksena blogista tai mainoksena postilukusta) (1)

Kirjan arvioon liittyvät seikat

- vinkki on perusteellinen ja monipuolinen arvio kirjasta (3)
- vinkattu kirja on pisteytetty esim. tähdillä (1)

Kirjailijaan tai ympäröivään yhteiskuntaan liittyvät seikat

- vinkissä kerrotaan kirjailijasta (2)
- vinkattu kirja liittyy ajankohtaisiin asioihin yhteiskunnassa (3)

Kirjan sisältöön liittyvät seikat

- vinkki kertoo kirjan juonesta ja henkilöhahmoista (2)
- vinkki antaa vihjeen siitä, millaisen tunteen ja tunnelman kirja lukijalleen antaa (6)
- vinkattua kirjaa verrataan samantyyppisiin teoksiin (7)

Vinkin muotoon, ulkoasuun ja tyyliin liittyvistä seikoista arvostettiin ytimekkyyttä, huumoria ja yllättävyyttä (4). Vain yksi haastateltavista piti tärkeänä sitä, että vinkissä on kiinnostuksen herättävä kuva. Tämä on kuitenkin ristiriidassa sen kanssa, miten moni piti tärkeänä kirjankantta. Moni haastatelluista nimittäin totesi jossain haastattelun vaiheessa itsekin yllättyneenä, että kannen kuvalla on suuri merkitys kirjaa valittaessa.

Vain yhdelle olennaista oli se, että vinkissä olisi myös tieto siitä, mistä kirjan saa käsiinsä. Sama henkilö liitti asian kirjastonkäytön kokemukseen: "...just se probleema mikä on niinku suhtees kirjastoon et jos se on joku uutuuus nii ei sitä kuitenkas saa et en viiti edes yrittää..." (n30).

Vinkin lähde. Se, että lukusuositus tulee ystävältä, perheenjäseneltä tai tutulta ihmiseltä, on kaikille haastateltaville merkityksellistä. Ystävältä tai perheenjäseneltä saatu lukuvinkki on luotettava ja antaa myös mahdollisuuden vinkin tarkempaan arviointiin: "...se antaa mahdollisuuden siihen et mä voin kysellä sitte lisätieto-

ja...”. (m30). Keneltä tahansa läheiseltä vinkkejä ei kuitenkaan olla valmiita vastaanottamaan. Lukusuosituksen antajan pitää olla sellainen, jonka kirjamaun vinkin saaja tuntee tai jota hän arvostaa.

Puolet haastatelluista piti myös asiantuntevaa tahoja hyvänä lähteenä. Asiantuntijoihin pätevät samat kriteerit kuin läheisiin: tuttuus ja arvostus.

...hyvin usein huomaa että niinkun joku... kirjallisuudesta tietävä ihminen avaa suunsa - - - esimerkiks Silja Hiidenheimo tää kustannustoimittaja on äänessä Radio Helsingillä niin kun se suosittelee kirjaa niin mä hyvin usein kyllä olen marssinu kirjastoo sen jälkeen ja ettiny sen käsiini...(m25).

Kirjan perusteellisella arviolla tai pisteytyksellä esimerkiksi tähdin ei ollut haastateltaville suurta merkitystä (3 & 1 valintaa). Kenties vinkin antajan tuttuus ja luotettavuus, oli vinkkaaja sitten läheinen tai asiantuntija, jo sinällään toimivat riittävinä arvotuskriteereinä. Ne, joille monipuolinen arvio oli tärkeää, arvostivat myös asiantuntijaa vinkin antajana.

Lukuvinkin linkittäminen kontekstiin kuten kirjailijaan tai ympäröivän yhteiskunnan ajankohtaisiin asioihin, on suhteellisen tärkeää. Yhteensä viisi valitsi jommankumman. Tosin vaikka kiinnostus herää, se ei välttämättä johda teoksen lukemiseen:

Se on semmonen niinku joka herättää mielenkiinnon - - - mut sit ne ei välttämät kumminkaa aina oo sit semmosia et koko kirjaa jaksaa lukea mut mielenkiinnon herättää ja haluu tutustua et mist on kyse (n19).

Kirjan sisältöön liittyen arvostettiin vertailua samantyyppisiin teoksiin (7) sekä vihjettä siitä, millaisen tunteen teos lukijalleen antaa (6). Vain kaksi haastateltavaa valitsi juoni- ja henkilöhahmojen kuvauksen lukusuosituksen tärkeimpien ominaisuuksien joukkoon.

...tää tunnelma et millasen tunteen ja tunnelman se kirja luo. Nii se on sillee - - - just syvällisempää viittaust et ite se juoni ei sillee et ku senhän nyt pystyy sillee takakannestkii lukee (n18).

Selkeesti mul on aika usein tullu semmosia niinkun et tämä on hyvä talvikirja tai tämä on semmonen niinkun synkkä tai syksyinen...(m25).

8 KIRJASTON KAUNOKIRJALLISUUDEN TARJONNAN TAVAT

8.1 Fyysinen tila

Kirjaston fyysinen tila luo puitteet kaikenlaisen aineiston etsimiselle. Peruslähtökohtana on pidettävä, että sisään tuleva asiakas hahmottaisi selkeästi kirjaston suurten kokonaisuuksien sijainnit. Kokoelman ja tilan selkeyden lisäksi tilasta tulisi välittyä myös esteettisesti miellyttävä kokemus, joka kutsuu sisään tekemään löytöjä. Vapaa-ajan lukemisen etsimisessä miellyttävä ja helppo silmäiltävyys, elämyksellisyys ja inspiroituminen ovat erityisen tärkeitä.

Lennart Björneborn on listannut tekijöitä, jotka edesauttavat onnekkaiden sattumien löytämistä. Esteetön, helppo pääsy (unhampered access) fyysiseen kirjastoon on niistä yksi. Se on kokoelmien tehokkaan käytön mahdollistava perusedellytys (Björneborn 2008, 7). Sama pätee myös verkkokirjastoon ja henkilökunnan saavutettavuuteen. Tiskien taakse, suljettuihin varastoihin tai loputtomiin Internet-listoihin piilotetut kirjastoresurssit eivät tue aineiston löytymistä.

Mahdollisuus vapaaseen liikkumiseen ja moninaiisiin reittivalintoihin (multi-reachability) on tärkeää (Björneborn 2008, 7–8). Fyysisen kirjaston käytävät tarjoavat polkuja, joita asiakas voi lähteä seuraamaan. Tähän liittyy myös tilan tutkitavuus (explorability) eli se, miten hyvin tai huonosti kirjaston tila houkuttelee uteliaisuuteen ja johdattelee ”sivuraiteille”. Hyvä suomennos voisi olla myös seikkailullisuus.

8.1.1 Aineiston esillepanosta yleisesti

Aineistonäyttelyt erilaisilla näyttelypöydillä ja -telineillä ovat kenties kirjastojen yleisimpiä tapoja antaa lukuvinkkejä. Nostoilla aineistoa saadaan kohotettua irti hyllyriveistä ja asetettua kansi eteenpäin. Nostoilla, näyttelyillä ja kirjankansilla on merkitystä, sillä noin 75 prosenttia kaikesta viestinnästä kulkee silmien kautta. (Nieminen 2004, 8). Uudelle kirjastonkäyttäjälle erilaiset visuaaliset keinot tarjoavat tarttumapintoja, joiden avulla tilaa voi hahmottaa. Tällaisia ovat muun muassa kyl-

tit, ns. hyllypuhujat, värit ja lattiaopasteet. Mitä kokemattomampi kirjaston käyttäjä on, sitä enemmän tarvitaan visuaalista myyntitukea (Nyholm 2013).

Visuaalisuuden, palvelumuotoilun ja esillepanon merkityksen ymmärtäminen on pikku hiljaa valumassa kaupalliselta sektorilta myös kirjastoihin. Yksioikoinen ajatus myynnin lisäämisestä (eli lainauslukujen kasvatuksesta) tuntuu ei-kaupallisella sektorilla kenties vieraalta, mutta asiaa voi tarkastella myös lukijalähtöisesti lukuosuitteluna ja kirjavinkkien jakamisena. Sillä

[n]iille kirjaston käyttäjille, jotka eivät ole perehtyneitä kirjailijoihin tai teoksiin, voi sopivan kirjan valitseminen sokkona kirjaston tuhansista niteistä olla yhtä helppoa kuin parhaan tiilen erottaminen tiiliseinästä (Almgren & Jokitalo 2010, 240).

Kirjastojen visuaalista esillepanoa yleisellä tasolla kuvaa hyvin 19-vuotiaan miehen vastaus kysymykseen, saako hän lukuvinkkejä kirjastotilassa kulkiessaan:

No ei sille visuaalisesti nii ei ehkä. Tai ei ihan ehkäkään vaan ei tuu silleen että hei tuol on varmasti kiinnostava kirja koska toi paikka on niin kiinnostava tai sillä tavalla. Enkä nyt tiä, että onko se nyt tavallaan mahdollistakaan tai tarpeellista. (m19).

Mielestäni vastaus kertoo, että kirjastotilasta puuttuvat elementit, jotka houkuttelisivat haastateltavaa seikkailemaan pidemmälle tilaan. Vastauksessa kuvastuu mielestäni myös asiakkaan mielikuva kirjastosta yleisesti: hän miettii, onko edes mahdollista tai tarpeellistakaan, että kirjastosta saisi lukuvinkkejä. Siitä voisi kenties päätellä, että kirjaston palvelukonsepti lukuvinkkien tarjoajana on epäselvä. Kirjasto on hyllyrivistö, eikä sen ole mahdollistakaan olla muuta. Vai onko?

8.1.2 Mitä tulet hakemaan

Tiedustelin haastateltavilta, tietävätkö nämä kirjastoon tullessaan, mitä tai minkä tyyppistä kaunokirjallista teosta he ovat tulossa hakemaan. Vastausten perusteella tiedossa on ainakin se ”kategoria” tai ”tyyli”, jonka varassa kirjoja etsitään. Kirjastosta haetaan myös tiettyä yksittäistä teosta, jonka saatavuus on tarkistettu tai joka on varattu edeltä käsin.

Tässä osiossa oli mielestäni nähtävissä ero miesten ja naisten vastauksissa. Mieshaastateltaville tuntui olevan tyypillisempää määrätietoinen suunnistus oman aineiston luo. He kuvailevat tietävänsä ”tasan tarkkaan” (m30) hyllyvälin tai sen kategorian mihin kirja kuuluu. He ovat katsoneet etukäteen, onko kirja paikalla tai tietävät ainakin tyylin, jota ovat hakemassa.

Naisetkin hakevat tietyn tyylistä kirjallisuutta ja saattavat tarkistaa saatavuuden etukäteen. Naiset kuitenkin toivat vastauksissaan enemmän esiin avoimuutta ja etsimiseen liittyvää epämääräisyyttä: tyypillisesti kaunokirjallisuudesta ei tiedetty, mitä on tultu hakemaan tai välillä tullaan vain etsimään, löytyisikö jotain mielenkiintoista. Hakua saattaa ohjata tunnetila, ja yksi sanoi olevansa helposti aivopestävässä esittelyillä ja nostoilla.

Toisaalta se, että tietää tarkkaan halutun tyylin, ei välttämättä tarkoita sitä, ettei olisi avoin vaikutteille. Sekä miehet että naiset tulevat inspiroitumaan ja hypistelemään kirjoja ja arvostavat sitä, että voi löytää ”jotain mitä ei välttämättä tullu edes etsimään” (m24).

jos mä vaikka haluan ettiä jotain niinkun tiettyä tyyliä niin saatan lähteä kirjaston hyllyjen eteen inspiroitumaan että... Le Guiniin mä törmäsin just siinä että - - - menin scifi-hyllyn eteen seisomaan ku oli semmonen olo et mä haluisin nyt lukee pitkäst aikaa jotain tieteiskirjallisuutta ja sit jotenkin tuli semmonen fiilis että ainiin tästä on puhuttu ja - - - voi että miten hyviä kirjoja olivatkaan! (m25).

8.1.3 Esittelyhyllyt ja kulkureitti

Keravan kirjastossa on viime vuosina panostettu erilaisiin aineiston esittelytelineisiin. Sekä uutuuksien että vanhemman aineiston esittelyyn on hankittu telineitä, joihin aineistoa saa asetettua pystyasentoon. Etenkin palvelukeskuksessa sisään tulijoita vastaanottava pikalainojen hylly (VIPPI-hylly) sekä kirjallisuus- ja taidealueen uutuushylly ovat saaneet asiakkailta kiitosta. Ne kuuluvat myös tutkielmani haastateltavien suosikkikohteisiin.

Useimmat haastatellut suosivat kirjastokäynnillään kirjallisuus- ja taidealueen uutuushyllyä ja/tai pikalainojen hyllyä. Kahdeksan haastateltavaa katsoo läpi vähintään jommankumman. Yksi haastatelluista sanoi suunnistavansa suoraan hakuko-

neelle ja sen jälkeen tietokannan osoittamalle hyllylle. Yksi sanoi pitäytyvänsä sci-fi-hyllyn ”omassa ekologisessa lokerossaan” (m30) lähinnä ajankäytöllisistä syistä.

Kulkureitit osoittavat esillepanon merkitystä: ”...kaikkii tommosii mitä on niinku kunnol esil nii niit niinku kiertelee sit eka” (n18). Useimmat niistäkin, jotka sanovat tietävänsä mitä kirjaa tai mihin kategoriaan kuuluvaa kirjaa tulevat hakemaan, tekevät kierroksen uutuus- tai vippi-hyllyn kautta. Yksi haastateltu taas sanoi, ettei usein välttämättä mene ”varsinaisille hyllyille” lainkaan, vaan löytää luettavansa esittelyhyllyistä (n30).

...teillä täällä on aika hyvin kirjoja on esillä ja kyl mä muistan et mä oon täältä just etten oo tienny yhtään mitään [mitä lukisi] niin oon nappanu just tämmösestä esittelypöydästä (n30).

Perinteisesti paljon asiakkaita kiinnostavan palautushyllyn kautta sanoi kiertävänsä vain kolme haastateltavaa. Palautushyllyn voi sanoa toimivan vertaissuositteluna, sillä se kertoo, mitä muut asiakkaat lukevat. Samanlaisen merkityksen Björneborn (2008, 7) näkee olevan vääriin paikkoihin vahingossa unohtuneilla kirjoilla. Epätäydellisyydestä kertovat virheet (imperfection) toimivat hyvinä yllätyselementteinä ja kertovat myös omaa kieltään muiden kirjaston käyttäjien löydöistä.

29-vuotias nainen on huomannut uutuuksien esittelytelineen jopa muuttaneen hänen tapaansa kiertää kirjastoa: ”Yleensähan sitä on aina suunnistanu suoraan palautetut-hyllylle, mut täällä tulee tsekattuu toi osa [vippi- ja uutuushyllyt] ekana. Et sinänsä erilainen tapa”.

Uutuushyllyt toimivat myös tiedonhankinnan apuvälineenä. Vaikka niistä ei esimerkiksi lyhyemmän laina-ajan vuoksi haluaisikaan lainata, ”näkee ainakii, mitä uutuuksia tulee” (n26).

8.1.4 Kirjanäyttelyt

Uutuushyllyjen lisäksi kaunokirjallisuuden alueella on vuoden 2012 lopulla hankittuja A-mallisia näyttelytelineitä, joissa kirjoja esitellään vaihtuvin teemoin. Sitä ennen kirjanäyttelyitä oli pöydillä. Uudet telineet tuovat esittelyyn mukavasti vertikaalisuutta, sillä visualistin mukaan kirjastojen näyttelyitä tyypillisesti vaivaavat litteys

ja yksitasoisuus (Nyholm 2013). Kirjanäyttelyistä ollaan tietoisia, mutta passiivisesti:

...ehkä olen tietoinen (naurua)...(n30).

Emmä sillee hirveen sillee tietonen et milloin ne vaihtuu ja sellast... (n18).

Ehkä mä oon, oon saattanu ehkä jopa niinku lainata...(m30).

Ai kirjanäyttelyistä? En o (m21).

Näyttelyiden ääreen pysähdytään ja niistä lainataan, jos olosuhteet sattuvat sopimaan: jos reitti sattuu kulkemaan esittelytelineen ohi ja jos esittelytelineessä on jotain, joka kiinnittää huomion. Kovin tietoisesti haastateltavat eivät kirjanäyttelyiden ääreen hakeudu, pikemminkin ”silleen randomisti” (n18). Esittelytelineiden tulisikin sijaita kulkureiteillä, sillä erillään oleville alueille kootut kirjanäyttelyt ovat lainauksen edistämisen kannalta turhaa vaivannäköä (Baker 1986, Almgrenin & Jokitalon 2010, 242 mukaan).

Aineistonäyttelyiden heikon tunnettuuden toteavat myös Grönholm ja Vaararinne (2013, 37–38), jotka ovat opinnäytetyössään tutkineet Espoon Sello-kirjaston asiakkaiden kokemuksia esillepanosta. Aineistonäyttelyiltä toivottiin Espoossa lisää laajuutta ja näyttävyyttä. Myös varsin varteenotettava ajatus asiakkaiden osallistamisesta näyttelyiden tekoon nousee esiin Grönholmin ja Vaararinteen aineistosta.

Kysyin haastateltavilta, millainen heidän mielestään on hyvä esittelyhylly ja näyttely. Hyvä esittelyteline ja siinä oleva kirjanäyttely koostuvat haastattelujen perusteella visuaalisuudesta ja teemallisesta koherenssista. Visuaalisuudessa tärkeää on sekä huomion kiinnittävä elementti että harmonia.

Se, että esiin asetellut kirjat muodostavat visuaalisesti harmonisen kokonaisuuden ja ovat helposti havainnoitavissa, on tärkeää. Ilmavuus ja tilan tuntu vaikuttavat harmoniaan sekä siihen, miten helposti näyttelyn teema hahmottuu.

...ettei ne näyttäis kirjat niinku vierekkäin sillain et näyttäis jotenki epämiellyttävältä...(n19).

... Ei liian täyteen tungettu mist ei pysty mitää kattomaan (n26).

...kannet on selkeesti näkyvillä ja se, mihin se näyttely viittaa (m24).

Näyttelyn teeman toivottiin myös tulevan selkeästi esiin, kuten edellä oleva lainauskin osoittaa. Teema voi tulla esiin tekstinä tai kuvana, kunhan näyttelyssä on selkeä ”visuaalinen täky” (m25).

vähä niinku ku tuotteidenki kylttei, tai niinku tuotteisiinki saatetaa laitaa jotain semmost kuvaa jotka luo niinku mielikuvaa nii ehkä vähä samal ideal. - - - et siin kirjahyllyski vois olla jotain värei tai jotain kuvaa...(n19).

Esittelytelineen ympärille toivottiin tilaa, niin että ”siihen kehtaa jäädä pyörimään” (n26). Lisäksi toivottiin selkeää Saa lainata -lappua, sillä ”...ei se oo mun mielest itsestään selvyys et saaks sellasest ottaa... (n30).

Björnebornin (2008, 7) mukaan aiheiden, lajien ja aktiviteettien moninaisuus ja rikkaus (diversity) vahvistavat impulsiivisia löytöjä. Aineiston esittelyllä (display) on myös tärkeä merkitys. Täyteen pakatuissa hyllyissä ei ole visuaalista tarttumapintaa, joka herättäisi ohi kulkevan asiakkaan mielenkiinnon. Aineiston esittelyyn ryhtiä tuovat kontrastit (contrasts), joita voidaan muodostaa valoin, värein tai vaikkapa humoristisin yksityiskohdin. Myyntitukena toimivat myös opasteet (pointers). Ne kiinnittävät huomion ja edesauttavat sekä aiottuja että aikomattomia löytöjä.

Kirjanäyttelyiden sisällöllisiä piirteitä haastateltavien oli vaikeampi määritellä. Periaatteessa mikä tahansa omaan elämään liittyvä aihe tai mielenkiinnon kohde voi olla näyttelyn teemana. Historialliset aikakaudet, maantieteelliset alueet, asiasanojen sisällöt, kaunokirjallisuuden tyyliuunnat ja ajankohtaiset ilmiöt sekä vuotuisjuhlat mainittiin mahdollisina näyttelyiden aiheina. Nämä ovatkin varsin yleisiä näyttelyiden aiheita. Toisaalta pohdittiin, että esimerkiksi kalenteripyhiin liittyvät näyttelyt saattavat toistuvuudessaan olla tylsiä. ”Hidas elämä” (n19) ja ”musta huumori” (n18) olkoon esimerkkeinä hieman uudenaikaisista lähestymistavoista kir-

janäyttelyihin. Myös ”sellasta, mitä ei hoksais ite lähtee hakemaan” (n30), toivottiin.

Asiakkaita ei myöskään haittaisi, vaikka tietyn teeman näyttelyssä olisi esillä erimuotoista aineistoa cd-levyistä kirjoihin ja elokuvaan tai fiktiota ja faktaa. Kirjaston tietojärjestelmässä raja tieto- ja kaunokirjallisuuden välillä on arvatenkin tiukempi kuin mitä se kirjallisuuden lukijoilla on. Myös Päivi Lukinin (1994, 49) pro gradussa nousee esiin se, että lukijat käyttävät tietokirjallisuuteen ryhmiteltyjä teoksia kaunokirjallisuuden tavoin. Ehkä näyttelyissäkin voisi siis rohkeasti yhdistellä tieto- ja kaunokirjallisuutta. Sisältö voi olla eri aineistolajeja tai sekä tieto- että kaunokirjallisuutta, kunhan näyttely teemallisesti rakentuu kokonaisuudeksi.

Aineiston etsintää ja valintaa kirjastotiloissa tutkineen Lennart Björnebornin (2008, 7) mukaan kontaktipinnat erilaisten aineistojen, resurssien ja osastojen välillä (cross contacts) tukevat onnekkaiden löytöjen tekemistä. Toisistaan fyysisesti etäällä sijaitsevia saman aihepiirin aineistoja voi lähentää esimerkiksi näyttelyihin (esimerkiksi ruokiin liittyvät romaanit ja keittokirjat tai jazz-levyt ja jazz-aiheiset romaanit). Vastaavasti aiheiltaan etäiset aineistot voivat yhdistyä yllättävästi esimerkiksi palautushyllyssä.

8.1.5 Genreryhmittely

Kysyin myös sitä, tuntevatko haastateltavat Keravan kirjaston kaunokirjallisuuden genre-ryhmiä (ks. luku 3.1). Kirjaston genreistä kenties selkeimmin ja suurimpana ryhmänä esillä on jännityskirjallisuus, joka aloittaa kaunokirjallisuuden hyllyrivistön. Novellit on aakkostettu ns. tavallisten romaanien joukkoon (84.2), mutta niiden selkämyksessä on keltainen Novellit-tarra.

Haastateltavat tunsivat genre-ryhmät osittain ja pinnallisesti. Ryhmistä tunnetaan suurimmat tai ne, joita itse käytetään. Asiakkaalle ei kuitenkaan välttämättä piirry selkeää kuvaa siitä, että hän on löytänyt kirjan genre-ryhmästä:

...mä oon niinku dekkareita lainannu mut ei mulla kyllä oo ollu sillee selkeetä mielikuvaa et ne on niinku omana ryhmänään - - - voi olla että mä oon sen sillä hetkellä tajunnu joo, mutta oon unohtanu saman tien siis emmä oo niinku sit, et ei se oo jääny mulle niinku mieleen mi-

tenkää... oon mä kuitenkin sit ne löytäny kuitenkin, varmaan kattonu et-
tä aha, dekkarit on tässä (n30).

Tämä kertoo mielestäni selkeiden, ryhmiä erottavien opasteiden tärkeydestä. Ne edesauttavat muistijälkien syntymistä ja mielekkään aineistoryhmän paikantamista seuraavallakin käynnillä.

Yhtä lukuun ottamatta haastateltavat eivät ole selkeästi tiettyyn genreen suuntautuneita lukijoita. Monelle genreryhmät toimivat ulosrajaavina tekijöinä:

... jos etsii jotain nii ne [tietyn genren kirjat] ei sit satu tielle (m24).

...et jos lukee vaikka kauhukirjallisuus nii emmä sit sinne mee (n19).

Aineiston sijoitteluun ja genreryhmiin ollaan tyytyväisiä, kun se riittää omiin tarpeisiin ja ”sillä kertaa”. Kun kysyin, millaisesta ryhmittelystä haastateltavalle itselleen olisi hyötyä, ei esiin noussut muutostarpeita. 25-vuotias mies piti ajatustakin kummallisena: ”...sen jälkee ku on selkee tommonen joku scifi, fantasia, dekkarit erotelu - - - ni mun on hirveen hankala nähdä et mitä se hyödyttäis enää enempää.” Vastaus kuvastaa kirjallisuuden tyylilajien hidasta liikettä. Tyylilaji vaatii syntyäkseen pitkän historian ja riittävästi saman tyylilajin edustajia, ennen kuin se ihmisten tietoisuudessa erottuu omaksi lajikseen. Hyvä esimerkki mielestäni on ns. chick lit -tyylin eriytyminen perinteisemmästä romanttisesta viihdekirjallisuudesta. Kolmisen vuotta sitten perustettu hyllyryhmä herättää edelleen kysymyksiä asiakaskunnassa, mutta on myös löytänyt oman vakiintuneen lukijakuntansa. Toisaalta asiakkaat eivät kenties olisi tällaisen hyllyluokan perään osanneet kysellä, jollei sitä heille olisi tarjottu.

Genre-ryhmittely aiheuttaa myös ongelmia, kuten edellä on ilmennyt (ks. luku 5.2.3). Aakkosten mukaan järjestetty hylly nähtiin selkeänä ”...jos ei sillee kirjallisuudenlajit oo kauheen selkee et mitä - - - kaikkea ne voi olla...” (n30).

Yksi haastateltava ehdotti novellien nostamista omaksi ryhmäkseen, mikä monessa kirjastossa jo on toteutettukin. Muutamassa vastauksessa pohdittiin aikakausi- tai klassikkoryhmittelyä.

Hankalina koettiin sellaisten kirjailijoiden kirjat, joiden teokset häilyvät kauno- että tietokirjallisuuden rajamailla tai joita luetaan elämyksellisesti kaunokirjallisuuden tavoin (esim. Paulo Coelho ja Torey Hayden). 19-vuotias nainen kertoi yllättyneensä, kun löysi psykologian tietoluokasta kirjoja, jotka hän mielsi romaanimaisiksi kertomuksiksi.

Esillepano, hyllyryhmittelyt ja näyttelytelineet ovat vain osa sitä fyysistä tilaa, jossa asiakas luettavansa valitsee. Kysymys siitä, millaisena haastateltava näkee tai toivoo näkevänsä tulevaisuuden kirjaston, kirvoitti esiin myös aineiston valintaan liittyviä vastauksia. Seitsemän haastateltavaa toi esiin toiveen lueskeluun soveltuvista tiloista ja/tai huonekaluista: kodinomaisuutta, rauhallisia nurkkauksia, hiljaisia tiloja ja pehmeitä ”sohvii tosi paljo” (n18). Monen vastauksen taustalla on toive, että kirjoihin voisi kaikessa rauhassa tutustua kirjastossa joutumatta raahaamaan kaikkia kotiin saakka. Kahvilamaisuuden ja rennon oleskelutilan toiveen toi esiin neljä haastateltavaa. Lueskelutilan lisäksi toivottiin laskutilaa.

...kirjastossa on joku semmonen paikka jonne voi ehkä vetäytyä vähäks aikaa tutkimaan teoksia - - - et nimenomaan oleskelutilaa (m25).

...ku monesti sekii on vaikeeta kun kerää kirjoja ja sit ei tiää et mihin ne laskis... et ois semmosia paikkoja johon vois asettua ja istua ja lueskella... et vois juoda vaikka lasin viiniä tai tilata jotain hyvää... semmonen kirjakahvilatyypinen” (n30).

Sohvat ja lukunurkkaukset, kodinomaisuus ja kahvilamaisuus kertovat toiveista pysähtyä aineiston ääreen. Pysähtymisen mahdollisuus (stopability) on myös Björnebornin (2008, 8) onnekkaita löytöjä tukevien seikkojen listalla. Hyllyjen lähellä tulisi olla tuoleja istahtamista varten ja tasoja, joille laskea tavaransa. Jos syli on täynnä kirjoja, eivät kädet ole vapaina tarttumaan uuteen aineistoon.

Tulevaisuuden kirjastolta toivottiin niin ikään aineiston kansien näkyvyyttä, tilan selkeää visuaalista hahmotettavuutta ja sisältöä – eli kirjoja.

”...mua ärsyttää projektit missä kirjastosta yritetään tehdä tämmösiä hengailuolohuoneita - - - Mun mielestä kirjastot on ehdottomasti parhaimmillaan silloin kun ne on hyvin hiljaisia paikkoja missä on paljon kirjoja ja joku joka tietää niistä jotain” (m25).

Joissain vastauksissa toivottiin myös digitaalisten resurssien parempaa integroimista osaksi kirjaston fyysistä tilaa. Rauhallisissa tiloissa voisi esimerkiksi pyöriä kirjailijaesittelyjä, joita rauhoittua katsomaan (n19). Suorien hyllyrivien sijasta riveihin toivottiin aaltoilevuutta ja hyllyihin aineiston keskelle hakukoneita. Tällaisen toiveen tulkitseen viittaavan siihen, että suoriin, kirjoilla täytettyihin hyllyihin kaivataan jonkinlaista rytmittävää vaihtelua ja katkoksia. Toivottiin myös näyttöjä, joilla pyörisi tai joilta voisi selaila kirjojen kansia ja lyhyitä esittelyjä. Visuaalisuus on tärkeää siis myös sähköisissä (esittely)aineistoissa. Tällaisten ratkaisujen avulla asiakkaita voitaisiin kenties tutustuttaa myös kirjastojen vähän tunnettuihin ja käytettyihin verkkoresursseihin.

8.2 Verkkoresurssit

8.2.1 Kirjastojen verkkoresursseista yleisesti

Vuonna 2010 toteutetun Yleisten kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn (15–16) mukaan kirjastojen verkkoresurssit ovat suurelle yleisölle suhteellisen tuntemattomia. Uusimman, vuonna 2013 toteutetun kyselyn mukaan 46 % vastanneista asioi kirjastojen verkkosivuilla (esimerkiksi tarkistamassa aukioloaikoja, selaamassa tapahtumia tai muita palveluita) muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Saman tutkimuksen mukaan kirjastojen sosiaalista mediaa seuraa vastaajista 25 prosenttia.

Maria Piltonen (2012, 24–25) on opinnäytetyössään selvittänyt yleisten kirjastojen Internetissä toteuttamaa kirjallisuuden suosittelua. Tutkimuksessa selviää, että hieman alle puolet kotimaisista yleisistä kirjastoista suosittelee kirjallisuutta Internetissä. Odotetusti suurten kaupunkien kirjastojen ja kirjastokimppojen kirjallisuuden suosittelu oli laajaa ja monipuolista. Suurin osa kirjastojen suositteluista sijaitsee kotisivuilla ja Facebook-sivuilla. Myös blogeissa, aineistotietokannoissa ja muilla erityissivustoilla, esimerkiksi nuorille suunnatuilla tai paikalliskirjailijoita esittelevillä sivustoilla, on suositteluja. Jotkut kirjastojärjestelmät mahdollistavat kerro kaverille -tyyppisen, sosiaalisen media kautta toimivan suosittelun (ks. esim. Vaasan kaupunginkirjasto).

8.2.2 Keravan kirjaston Internet-sivut ja verkkokirjasto

Keravan kirjaston verkkopalvelut jakautuvat käytännössä neljälle taholle:

- Kirkes-aineistotietokantaan (PallasPro-järjestelmä),
- kirjastokimpan Kirkes-verkkosivustoon,
- Keravan kirjaston omaan sivustoon ja
- Keravan kirjaston Facebook-sivuun.

Facebookia kirjasto käyttää lähinnä tapahtuma- ja muuhun ajankohtaistiedotukseen, ei juurikaan aineistovinkkaukseen. Facebookin tunnettuutta en tässä tutkimuksessa systemaattisesti tiedustellut, vaikka se joissain haastatteluissa nousikin esiin. Myöskään Keravan kirjaston sivuja ei käytetä aineistovinkkaukseen, mutta sieltä on luonnollisesti linkki aineistotietokantaan sekä kirjastokimpan sivuille. Blogia Keravan kirjastolla ei ole.

Kirjasampoon tai muihinkaan aikuisten kaunokirjallisuuden verkkoresursseihin ei ole selkeästi löytyvää linkkiä Keravan kirjaston eikä Kirkes-kirjastojen sivuilta. Keravan kirjaston sivuilta kyllä löytyvät linkit Lukupiirit.fi-sivulle (josta edelleen yhteys Kirjasampoon ja siihen sisältyvään Ylen Kirjakalenteriin) sekä Pasilan kirjaston lukupiiriin. Nämä linkkaukset ovat kuitenkin niin piilossa ja monen klikkauksen takana, että on vaikea kuvitella lukujanoisen ikinä hakeutuvan näille lähteille. Keravan kaupungin ja sitä myöten kirjastonkin sivut uusiutuvat 2013–2014 vuosien aikana, jolloin tilanne toivon mukaan kohentuu.

Haastatelluille ylivoimaisesti tutuin ja käytetyin oli aineistohaku, jota käyttivät kaikki. Asiasanat ovat haastateltaville jossain määrin tuttuja, mutta niiden käyttö liitetään tietokirjallisuuteen. Yksi haastateltava mainitsi käyttävänsä asiasanoja kaunokirjallisuutta etsiessään ja luottavansa indeksointiin jopa enemmän kuin kirjojen takakansiteksteihin.

Selaileva aineistohaku ei tunnu soveltuvan kaunokirjallisuuden etsimisen elämykselliseen luonteeseen:

Et yleensä silloin ku mä haun teen, nii mä oon metsästävässä tentti-kirjaa, et tavallaan sit jos se menee kaunokirjallisuuden puolelle nii sit

- - - mä tuun kirjastoon ja niinku vaeltelen siel hyllyjen välissä - - - onks se sitte tietyl tapaa niinku osa sitä valintaprosessia tai lukukokemuksista et mä saan ihan fyysisesti olla paikan päällä et... jotenki se et mä netin kautta kattelen ni se tuntuu vähän niinku kylmältä (m30).

Kirjaston hakukoneilla aineistohaku on kotisivuna ja siis heti hakijan käytettävissä. Muilla koneilla aineistohakuun ei haastattelujen perusteella navigoida, vaan se etsitään hakukoneella tai se voi olla muistissa kirjanmerkkinä. Näin toimien hakua tekevä asiakas ohittaa Kirkes-kirjastokimpan sivut, joilla lukusuosituksia edes hieman on tarjolla.

Vaikka aineistohakuun mentäisiinkin Kirkes-sivujen kautta, niitä ei pysähdytä tutkimaan, vaan hakuun jatketaan suoraan. Haastattelutilanteessa moni mielsi Kirkes-sivuston nimenomaan aineistohauksi.

...karusti sit käynny vaa ettimäs sitä aineistoo enkä oo tutustunu sit enempää sit sivustoa” (m21).”

...Kirkesissä varmaan vaan et mä oon hakenu jotain tiettyä kirjaa (n30).

Ainoastaan yksi haastateltu sanoi tuntevansa ”aika hyvin” Kirkes-sivut ja jopa sen uutuuksineita esittelevän välilehden.

Kolme henkilöä sanoi tuntevansa Keravan kirjaston sivut. Niiltä on saatettu tarkistaa aukioloaikoja tai niillä on käyty kertaluonteisesti asiakkaaksi ilmoittautuessa. Uutuusluettelot tunsivat vain yksi, hankin kirjastoalan opiskelija.

Neljä haastateltavaa käyttää aktiivisesti myös pääkaupunkiseudun kirjastoja, mutta lukuvinkkejä Helmet-sivustoiltakaan ei haeta.

8.2.3 Verkkopalvelut lukusuositusten lähteenä

Vastauksissa nousee mielestäni esiin kaksi asiaa. Kirjastojen sivuille tullaan tarkistamaan jotain tiettyä asiaa kuten ennalta valitun teoksen saatavuutta, aukioloaikoja tai omia lainoja. Näihin suunnistetaan mahdollisimman suoraan.

Mä en lähe niinku varsinaisesti hakemaa vinkkejä niilt verkkosivuilt, et jos mä meen sinne verkkosivuille ni mä luultavasti haen teosta minkä mä tiedän että mä haluun sen. (m21).

Toinen merkittävä huomio on, että sivustoja ei edes mielletä paikaksi, josta luku-vinkkejä voisi saada. Esimerkiksi pääkaupunkiseudun Helmet-sivusto kyllä on monelle tuttu, mutta sieltäkään ei haeta vinkkejä.

...mä en ees tiää et onks teil sillee mitää... sillee niinku arvostelui tai mitää... mä oon ton, olikse se nyt Helsingin... niil oli jotain sellasii tarkkoiki kuvauksii joistain kirjoist, mut siit on kyl useempii vuosii ku mä oon niit selaillu. (n18).

Harvemmin, oikeestaan en muista et mä oisin koskaan sieltä [kirjaston verkkosivuilta] niinkun tullu ikään kun vahingos huomanneeks mitään (m25).

Se [Helmet-sivusto] on tuttu, mut ei sieltäkää kyl vinkkei tuu oikeestaa ikin otettuu (m24).

Yleisten kirjastojen vuoden 2010 käyttäjäkyselyn (15–16) tuloksista ilmenee, että kirjastojen verkkoresurssit aineistohakua ja kirjastojen verkkosivuja lukuun ottamatta ovat asiakkaille jokseenkin tuntemattomia. Oman tutkimukseni tulokset ovat samansuuntaisia. Kirjastojen sivut näyttäytyvät aineiston sijainnin ja saatavuuden tarkistuspaikkoina.

Keravan kirjaston ja Kirkes-kirjastojen verkkoresurssit sellaisina kuin ne tällä hetkellä ovat, eivät myöskään suosi elämyksellistä etsintää, joka kaunokirjallisuudessa on keskeistä. Vaikkei kymmenen henkilön haastattelu millään muotoa ole tilastollisesti riittävä, antaa se osviittaa siitä, että esimerkiksi kirjastojen uutuuksiluettelot ovat asiakkaille lähes yhtä tyhjän kanssa. Voi myös hyvällä syyllä kysyä, miten antoisia luettelomaiset listaukset asiakkaille ovat, etenkin kun uutuuksia voi hakea myös aineistohauulla.

Jos verkossa tapahtuvaa lukuvinkkaamista haluttaisiin lisätä, tulisi se haastatte- luissa esiin nousseiden hakutapojen perusteella integroida tiiviiksi osaksi hakua. Visuaaliset ”virtuaalinostot” ja suosittelut, jotka toimisivat aineistohaussa tai haun sivupalkissa, löytäisi myös asiakas, jolla ei ole aikaa tai halua selailla nettisivujen

muuta antia. Aivan samoin kuin fyysisessä kirjastossa, myös virtuaalisessa maailmassa lukusuosittelemisen onnekkait sattumat tulevat sijoittamaan asiakkaan ”sähköisen” kulkureitin varrelle.

Yksi haastateltu toivoi omaan lainaushistoriaan perustuvaa suosittelua: ”...ois joku tällöinen ohjelma mikä kävis - - - läpi mun lainat tietokannasta ja sen jälkeen niiden perusteella suosittelis mulle uusia...” (m25). Muutama pohti myös, että sosiaalinen media voisi toimia hyvänä lukuvinkkien alustana. Toisaalta haastatteluissa ei yhtä tapauslukuun ottamatta noussut esiin sosiaalisen median kirjavinkkausivustojen merkittävää käyttöä. Pitäisi siis tarkkaan miettiä ja selvittää, mikä kouluttaisi lukijat seuraamaan kirjaston tuottamaa lukusuosittelemista ja miten se lukijoille markkinoitaisiin.

8.3 Henkilökunta

8.3.1 Henkilökunnan saavutettavuus

Yhtenä lukusuosittelemisen resurssina kirjastossa voi toimia, ja osin toimiikin, henkilökunta. Monessa kirjastossa henkilökunta on jalkautunut tiskin takaa kirjaston avoimeen tilaan ja hyllyjen väliin voidakseen paremmin palvella asiakkaita. Spontaanin kysymyksen esittäminen on helpompaa, kun työntekijä on lähistöllä sen sijaan että asiakas joutuu hakeutumaan neuvontaan, joka saattaa olla jopa eri kerroksessa.

Keravan kirjastossa aineisto on jakautunut kolmeen kerrokseen: toisen kerroksen Tiedon- ja taidon alueeseen, katutason Kirjallisuus- ja taide- sekä Lasten- ja nuorten alueisiin ja kellarikerroksen varastoon. Lainaus, palautus ja neuvonta sijaitsevat katutasossa ja ovat siis suhteellisen lähellä kaunokirjallisuutta etsiviä asiakkaita. Neuvonta on kuitenkin aika ajoin tyhjillään, sillä virkailijat saattavat olla palvelemassa asiakkaita hyllyjen välissä tai etsimässä hyllyvarauksia. Tällöin asiakkaat saattavat tulla kysymään neuvoa lainaustiskiltä, jossa heitä tilanteen mukaan joko autetaan tai ohjataan odottamaan neuvojaa. Myös hyllyttäjiltä kysellään neuvoa, he kun ovat kätevästi saatavilla silloin kun kysymisen tarve tulee.

Yleensä asiakkaat pyrkivät selviytymään kirjastokäynnillään ja tiedonhaussaan itsenäisesti (Kurki 1993, 86–87). Tämä piirre on selkeästi nähtävissä myös oman kyselyni vastauksissa, joissa toistuvat lauseet kuten:

...ettii ite ensin ja sit jos ei löydä... (n30)

...jos mä haluun varata kirjan tai leffan...(n19)

... sellasis tilanteis et mä tavallaa niinku tiedän mitä mä olen hake-
massa mut sit tulee joku ongelma siihen etee et mä tarvitsen vaan vä-
hä niinku lisääpua... (m30) ja

...jos mul on kopiokoneen kanssa ongelmia...(m21).

Asiointi Keravan kirjastossa koetaan helpoksi ja henkilökunta ystävälliseksi ja palveluhenkiseksi. Vuorovaikutteiselta kannalta asiointiin ei siis ole kynnyksiä.

Myös henkilökunnan määrään oltiin suhteellisen tyytyväisiä. Siihen, pitäisikö henkilökuntaa olla enemmän tavoitettavissa hyllyjen välissä, ei kukaan ottanut tiukkaa kantaa. Keskimääräinen näkemys kiteytyy 21-vuotiaan miehen kommenttiin: ”ei se varmaa ketää - - - haittaa mut onks siihen nyt mitää tarvetta...”.

Vastauksissa korostui jonkinlainen vaatimattomuus: ymmärretään, ettei kirjasto ”ihan sataa tätiä voi olla täynnä” (m19) ja ajatellaan, että omiin tarpeisiin ei tarvita enempää henkilökuntaa. Pari haastateltavaa puhui hieman naureskellen henkilökunnan ”häiritsemisestä” ja ”vaivaamisesta”.

Kolme henkilöä huomioi, että toisen kerroksen tietokirjallisuuden alueelta on pitkä matka lähteä kysymään apua neuvonnasta. Etäisyyden katsottiin vaativan viitsei-
läisyyttä ja vievän aikaa sekä asiakkaalta että työntekijältä.

...sit jos tota vaik tuolt ylhäält jostain ihan perimmäisestä nurkast tarttis
niinku apuu jonku kirjan hakemisessa, nii sitte ehkä helpommin tulee
semmonen että etsii sitä hirveen pitkään - - - et viittiiks sitä nyt vaivaa
et sit sen pitää tulla sielt noin pitkälle tonne asti - - - tämmösen takia et
mä en löydä jotain kirjaa et, et eihän tää oo kumminkaa mikää ruoka-
kauppa... (n19).

Aineiston keskellä päivystävä työntekijä alentaisi kynnyistä pyytää apua, mutta toisaalta ollaan tottuneita menemään tiskille. Ajatellaan myös, että hyllytyössä häiritsevä työntekijä saattaisi häiritä omaa asiointia: ”... sä etit jotain kirjaa nii sit saattaa tulla hirvee semmonen ujestus jos joku laittelee siinä ja sitte pitäis just siit vierestä nappaa se kirja...” (n18).

Saadakseni vielä lisäsävyjä henkilökuntatarpeisiin, kysyin, mikä kirjaston asiakaspalvelussa on tärkeintä. Esiin nousseet luonnehdinnat liittyvät sekä asiakaspalvelun vuorovaikutukseen että palveluprosessin sujuvuuteen.

Alla teemoja, jotka aineistosta nousivat keskeisiksi, sekä esimerkkiluonnehdintoja:

- ystävällisyys (”rento meininki ja jää hyvä fiilis”),
- suvaitsevaisuus ja kunnioitus (”ettei katota - - - ketää niinku vinoon”),
- kiireettömyys (”rauha”; ”että tuntee olevansa kuunneltu”),
- sujuvuus ja saavutettavuus (”pääsee aika nopeesti tiskeille ja jos on jotain mitä halua asioida niin se on sujuvaa”)
- asiantuntemus (”et siel on selkeesti ihmiset jotka tietää - - - kirjoista noin yleisemmin”).

Asiantuntemusta arvosti kolme haastateltua, jotka olivat otoksen korkeakoulutetut vastaajat. Vuoden 2010 yleisten kirjastojen kansallisen käyttäjäkyselyn (21–23) mukaan palveluhenkisyys kirii hieman asiantuntijuuden edelle (Ks. myös Almgren & Jokitalo 2011, 19). Tutkimukseni vastauksissa hyvän fiiliksen, kunnioituksen ja kuunnelluksi tulemisen voi katsoa liittyvän juuri palveluhenkisyyteen.

8.3.2 Henkilökunta lukusuositusten lähteenä

Henkilökunnan rooliin lukuvinkkien lähteenä suhtaudutaan varauksellisesti. Vain yksi haastateltava puki sanoiksi, ettei lukuvinkkien kysyminen henkilökunnalta ole käynyt koskaan mielessäkään, mutta sama asia oli luettavissa rivien välistä monen muunkin vastauksessa.

Lukusuositusten kysyminen koetaan hassuksi, oudoksi, hankalaksi ja vieraaksi ajatukseksi. Miksi? Yksi merkittävä syy on lukuvinkkien saamiseen liittyvä tuttuus-elementti: vinkistä otetaan vaari, kun se tulee tutusta ja hyväksi koetusta lähteestä.

...vinkin saaminen joltain ihmiseltä se liittyy jotenki tuntemiseen...(n30)

...täytyis olla jotenkii jossai iha ihme fiiliksissä jos menis sillee kysyee ihmisiltä - - - pait sillee läheisilt ystävilt...(n18).

Toinen keskeinen syy on vaikeus määritellä omia mieltymyksiä, mikä tuli suorasti ja epäsuorasti esiin monen vastauksissa.

...jos ne [henkilökunta] sit kysyy et minkälaisist kirjoist mä tykkään nii sit mä en niinku tavallaan osais siihen täysin niinku vastata et sillai et, et joku tietty niinku kirjatyppi, koska sit jos se suosittelis vaik romantisii kirjoi nii sit ne vois olla just semm... no emmä, emmä tämmösii lue et sen pitää olla tämmönen ja sillai... (n19).

Tämä selittää mielestäni tutkimustuloksia, joiden mukaan henkilökunnan puoleen käännytään tarkoissa kysymyksissä ja tiettyä teosta haettaessa. Samaten se on varmasti syynä silmäilevän ja samoilevan tiedonhakutyylin suosioon: hyllyjen välissä voi käydä hiljaista dialogia aineiston kanssa kokematta toisen henkilön kenties aiheuttamaa sosiaalista painetta.

Kuten aiemmin jo on ilmennyt, vapaa-ajan rentouttavan luettavan valinta on monimutkainen sekoitus lukijan elämäntilannetta ja hetkellistä mielialaa, teokselta odotettavaa tunnetilaa, harkintaa lukemisen vaatimasta panostuksesta ja kirjan itsensä tarjoamien muiden vihjeiden arviointia (Ross 1999, 791). Moni sanoo ymmärtävänsä, että henkilökuntaa kyllä on sitä varten että heiltä voi kysyä neuvoa, mutta luettavan valinta koetaan niin henkilökohtaisena, identiteettiin liittyvänä asiana, että sitä on vaikea määritellä vieraalle ihmiselle. Yksi henkilö vertasi tilannetta vaatekaupassa asioimiseen: "...emmä - - - sielläkää yleensä mee sanomaa että pue mut" (naurua) (n26).

Ujous, haluttomuus vaivata henkilökuntaa ja epätietoisuus siitä, kuuluuko vinkkien antaminen henkilökunnan tehtäviin, mainittiin niin ikään syinä siihen, miksei lukusuosituksia kysellä. Pari korosti sitä, että he haluavat asioida omatoimisesti ja

yksi epäili, osaisiko työntekijä antaa lukuvinkkejä etenkin jos ”virkailija ois joku nuorempi” (m21).

Toisinaan vinkkejä kuitenkin kysytään tai ne olisivat paikallaan, vaikkei niitä välttämättä tulla pyytämään. Moni haastatelluista oli kysynyt vinkkiä esimerkiksi silloin, kun koulutehtävänä oli ollut lukea jonkin tietyn aikakauden tai genren teos. Tällöin kyse ei kuitenkaan suoranaisesti ole vapaa-ajan lukemisesta. Silloin kun henkilökunnan antama vinkki on paikallaan, se tulee tilannelähtöisesti ja -tajuisesti ”...et tosissaan se ei oo mitään sellast tuputtamista” (m30).

Ne, jotka arvostivat asiakaspalvelussa asiantuntemusta, viittaavat siihen myös lukusuosittelemisen ominaisuutena. Asiantuntemusta osoittaa, jos puuttuvan (lainassa olevan, löytymättömän) kirjan tilalle osataan vinkata korvaukseksi saman kirjailijan muita teoksia tai muiden kirjailijoiden samankaltaisia teoksia: ”...että tätä kirjaa ei löytynyt mutta tiesitkö että tältä on tullu vielä uudempi kirja niin tommonenhan on ihan supervinkki” (n30). Objektiivisuus ja laaja-alaisuus liitetään henkilökunnan asiantuntevuuteen. Tuttujen antamat vinkit ovat subjektiivisia mieltymyksiä, kun taas kirjaston henkilökunnan voi odottaa osaavan suositella eri kriteerein:

...teijän toimenkuvaa että - - - pystyy antaa sit vähä useamman [kirjavinkin] et tavallaan - - - saan niin laajan, laajan skaalan nit vaihtoehtoja et sielt varmaan niinku löytyy joku...(m30).

Myös kirja-alan tuntemuksen ja yleissivistyksen katsotaan luovan pohjaa niille vinkeille, joita kirjastosta voisi saada:

... [Henkilökunta] tietää et mitä on uutta ja mist saattas löytyä jotain tiettyä - - - saman tien muistaa että mis se on ja ehkä jopa on silleen tietonen et mihin kontekstiin tää teos liittyy... (m25).

Tämän osion annin voisikin kiteyttää sanoihin tuttuus, tilannetaju ja asiantuntijuus. Jos henkilökunnan vuorovaikutteista osuutta luettavan valitsemisessa halutaan lisätä, ovat nämä ominaisuudet keskeisiä.

Asiakkaan tunteminen isoissa kirjastoyksiköissä on ymmärrettävästi vaikeampaa kuin pienissä kirjastoissa. Lukusuosittelemisen asiakkaan tuntemisen perusteella voisi olla erityisesti pienten kirjastojen valttikortti. Sitä se voi olla myös pitkään sa-

massa kirjastossa työskennelleille, sillä he ovat vuosien varrella ehtineet oppia tuntemaan asiakaskuntaa. Kaikenlainen vuorovaikutus asiakkaiden ja henkilökunnan välillä lisää mahdollisuuksia tuttavuuden tai tuntemisen perusteella annettavaan lukusuosittelemiseen. Tuttavuuden ei välttämättä tarvitse olla syvällistä. Erdelezin (1999, 28) mukaan onnistunut sattumanvarainen tiedon kohtaaminen vahvistaa samankaltaista tiedonhankintakäyttäytymistä. Toisin sanoen yksikin henkilökunnalta saatu onnistunut lukusuositus saattaa saada asiakkaan toistekin kääntymään henkilökunnan puoleen.

Tilannetaju liittyy sekä lukumiellymysten henkilökohtaiseen luonteeseen että asiakkaiden tapaan asioida kirjastossa. Paljon on kiinni yksittäisen työntekijän kyvyistä lukea asiakkaan toiveita ja tarpeita asiakaspalvelutilanteessa. Suosittelemia mahdollistavia tilanteita voi myös tukea rakenteellisilla ratkaisuilla ja työjärjestelyillä. Se, että henkilökuntaa on lähellä ja käytettävissä silloin kun asiakkaalle syntyy spontaani tiedontarve, alentaa kynnystä kysyä. Siirtyminen toiseen kerrokseen tai pitkä odottelu voi jo saada asiakkaan luopumaan teoksen etsimisestä ja neuvon kysymisestä. Toisaalta liiallista tuputtamista tai ”myyntityötä” ei myöskään mielletä kirjastoon kuuluvaksi. Eräs haastateltu kuvasi lukusuosituksia avoimina vaihtoehtoina, joita saa rauhassa katsoa ja joista itse suorittaa lopullinen valinta.

Tilanneherkkyyden ja asiakkaan ymmärtämisen voi nähdä liittyvän palveluammattin ammatillisiin taitoihin, mutta kuten Marjatta Okko (Tuomen 2011, 110) mukaan kirjoittaa, asiakkaat tuskin tulevat kirjastoon palveltaviksi, vaan etsimään tarvitsemiaan aineistoja. Kaunokirjallinen ammatillinen kompetenssi on tärkeää myös siksi, että kirjastoon tullessaan asiakkaat odottavat löytävänsä luettavaa ja saavansa tarvitsemansa kirjat myös mukaansa. Kirjastoammattilaisella ei ole tällöin aikaa suunnitella tiedonhakustrategioita, vaan hänen on pitkälti toimittava olemassa olevan tietonsa, taitonsa ja kokemuksensa varassa (Tuomi 2011, 52).

Kaunokirjallisuuden ammatillista osaamista yleisissä kirjastoissa tutkinut Pirjo Tuomi (2011, 97) listaa asioita, joita kirjastossa pitää tietää kirjallisuudesta:

- Yksittäinen kaunokirjallinen teos: kappaleet, laitokset ja käännökset kirjaston kokoelmassa
- Teoksen kuvailu: teosta perustasolla kuvaava kirjaus

- Tekijä-konteksti: esimerkiksi kirjallisuuden tarinat ja elämäkertakirjallisuus
- Teoksen historiallinen ja kirjallisuushistoriallinen konteksti sekä intertekstuaaliset suhteet
- Teoksen vastaanotto, kuten kirjallisuusarvostelut, teoksen lainaus ja lukijakommentit

Listaus perustuu Jarmo Saartin kaunokirjallisuuden tietojärjestelmämalliin, jonka hän kehitti väitöskirjassaan vuonna 1999. Se kuvaa mielestäni hyvin sitä tiedollista pohjaa, jolle ammatilliseen asiantuntijuuteen perustuvia lukusuosituksia ylipäätään on mahdollista rakentaa. Omissa haastatteluissani esiin nousseet asiantuntijuuteen liittyvät aspektit kuten objektiivisuus, laaja-alaisuus, korvaavien teosten löytäminen ja teosten sijoittuminen historialliseen ja kaunokirjalliseen kontekstiin, tulevat kaikki esiin myös Tuomen listassa.

Marjatta Okkoon viitaten Tuomi (2011, 111) näkee, että kirjastonhoitajan ammattitaito on asiakkaan ja aineistojen liittämistä yhteen. Kaunokirjallisuuden tuntemuksen ja edellä listattujen taitojen lisäksi tämä vaatii myös kirjallisuuden hakuun tarkoitettujen tietokantojen hallitsemista. Koska kaikkeen aineistoon ei voi lukemalla tutustua, ammattitaitoon kuuluu kaunokirjallisten työvälineiden kuten hakemistojen, lehtien ja verkkoresurssien tunteminen.

David Spillerin (1980, 256–257) tutkimuksessa vuodelta 1978 yli 93 prosenttia haastatelluista (yhteensä 500 informanttia) ei koskaan ollut kysynyt apua romaaniin valintaan henkilökunnalta. Spillerin mukaan apua ei ole totuttu pyytämään ja sen hyödyllisyyttä epäillään. Hieman provokatiivisesti Spiller väittää kirjaston työntekijöidenkin pitävän kaunokirjallisuutta kokoelman lapsipuolena ja olevan myös haluttomia osallistumaan asiakkaiden kaunokirjallisuuden valintaan. Edelleen hän pitää yleisten kirjastojen huoletonta (cavalier) suhtautumista kaunokirjallisuuden neuvontapalveluihin yllättävänä; onhan kyse kirjastojen eniten lainatusta yksittäisestä aineistoryhmästä. Spiller väittää, että vastaavanlaisessa tilanteessa yliopisto- tai erikoiskirjasto asettaisi toimeen kaunokirjallisuuteen erikoistunutta henkilökuntaa, jonka tehtävänä olisi kehittää entistä asiakaslähtöisempiä kaunokirjallisuuden tarjonnan palveluja.

Spillerin ja Tuomen asiantuntijuutta korostavien reseptien rinnalle voi nostaa myös vertaisvinkkauksena toimivan henkilökunta suosittelee -konseptin: ei tarvitse olla kirjallisuuden asiantuntija voidakseen vinkata hyvän lukukokemuksen. Henkilökoh- taisten lukukokemusten jakaminen asiakkaiden ja henkilökunnan välillä luo osal- taan myös välitöntä ja rentoa ilmapiiriä kirjastoon (Almgren & Jokitalo 2010, 230).

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

9.1 Tulokset sattumanvaraisen tiedonhankinnan ja tiedonkohtaamisen teorioiden valossa

Lukuvinkkien etsimisen tai kohtaamisen voi nähdä omanlaisenaan tiedonhankintakäyttäytymisen tapana, johon liittyy paljon sattumanvaraisen tiedonkohtaamisen ominaisuuksia. Haastateltavien omien määritelmien mukaan tietoa ei aktiivisesti etsitä, vaan se tyypillisesti kohdataan. Toisaalta hyvin aktiivisiakaan kaunokirjallisuuteen liittyviä toimia kuten kirjasivustojen tai -arvostelujen selailua tai omien lukulistojen ylläpitoa ei pidetä varsinaisesti tiedon etsimisestä. Erdelez (1999, 26) määrittelee tällaisen yhdenlaiseksi tiedonkohtaajien ominaisuudeksi: henkilöt tunnistavat kohtaamansa tiedon, nauttivat sen löytämisestä, hyödyntävätkin sen, mutta eivät näe yhteyttä tiedonkohtaamisen ja muun informaatiokäyttäytymisensä välillä. Tämä kohta Erdelezin määritelmässä on hieman epäselvä, mutta tulkitsen sen viittaavan siihen, että kohdattua tietoa ei mielletä aktiivisesti hankituksi – huolimatta siitä, että kohdattu tieto tallennetaan mieleen tai kirjoitettuun listaan mahdollista myöhempää käyttöä varten.

Varsinaista eroa Erdelezin määrittelemien tiedon ei-kohtaajien, kohtaajien ja superkohtaajien välillä on tutkimusaineistostani vaikea määrittää, eikä se kysymysten tavoitteena ollutkaan. Kaikki haastateltavat olivat suhteellisen paljon lukevia ja arvostivat ainakin jossain määrin kohtaamiaan lukusuosituksia. Tiedon kohtaaminen ja etenkin kaunokirjallisen lukuvinkin saaminen voi tapahtua hyvinkin tiedostamatta. Hyvän luettavan valinnassa on kyse vaikeasti sanallistettavasta ja intuitiivisesta prosessista. Näistä seikoista johtuen tiedon kohtaamisen hetkeä tai tilannetta voi olla vaikea hahmottaa tai palauttaa mieleen haastattelutilanteessa.

Kaunokirjalliseen aineistoon orientoituminen riippuu pitkälti myös käytettävissä olevasta ajasta ja elämäntilanteesta. Vaikka lukusuosituksia ja vinkkeihin tai hyviin kirjoihin törmäämistä arvostaisi, voi henkilö tiettyssä elämäntilanteessa tietoisesti sulkea liiallista kaunokirjallista ”hälyä” pois havaintopiiristään.

Kaunokirjallisuuden etsijälle kirjasto näyttäytyy tietointensiivisenä paikkana, jonne hakeudutaan samoilemaan ja inspiroitumaan. Toinen tietointensiivinen ”paikka” ovat sosiaaliset kontaktit, joista lukusuosituksia pyydetään tai saadaan pyytämättä.

Antautuminen vaikutteille on usein tärkeä osa kirjavalinnan prosessia. Hajautuvaa tiedonhankintaa ohjaavat tunnetasolla uteliaisuus, mielihyvä ja tiedostamattomat, vaikeasti artikuloitavat tarpeet.

Kaunokirjallisuuden meri näyttäytyy toisinaan hukuttavan suurena, ja myös kirjaston kokoelmat kärsivät osittain tästä. Ilman ennakoivaa rajausta hyllyjen välissä samoilu voi päättyä tuloksettomana. Useimmiten kaunokirjallisuuden etsimisellä onkin tietynlaiset luotettavat reunaehdot, joiden puitteissa antaudutaan heränteille ja aineiston johdateltavaksi. Kirjastoympäristössä aineistoa etsitään esimerkiksi oman suosikkigenren joukosta ja sosiaalisessa kanssakäymisessä valikoituvat henkilöt, joiden lukusuositukseen luotetaan. Reunaehtojen asettamisella pyritään sekä optimoimaan tyydyttävä lukukokemus että suodattamaan kaunokirjallisuuden liittyvää informaatiotulvaa.

Pamela J. McKenzie (2003, 28) jakaa tiedonhankinnan tavat kahteen vaiheeseen: siihen, kun yksilö ottaa yhteyttä tuntemiinsa tai potentiaalisiin tiedonlähteisiin ja siihen, kun hän on vuorovaikutuksessa tiedonlähteiden kanssa. Myös tätä taustaa vasten kirjasto näyttäytyy haastateltavien aktiiviselle lukijajoukolle luontevana potentiaalisen tiedonlähteen paikkana. Kaksi haastateltavaa tosin tuo esiin toiveen, ettei kirjastoon tarvitsisi erikseen mennä, vaan kirjasto olisi enemmän arjen kuluväylillä ja lainattavia kirjoja olisi ”...suurin piirtein niinku ruokakaupoissa ja ihan missä vaan ripoteltuna” (n30). Myös kirjaston sivujen verkkokirjaston käyttö oli haastateltaville luonteva fyysisen kirjaston jatke, mutta lähinnä aineiston saatavuuden tai aukioloaikojen tarkastamiseksi.

Sattumanvaraisia löytöjä tukee myös kirjastorakennuksen fyysinen sijainti suhteessa muuhun arjen liikkumiseen. Keravan kirjasto on lähellä rautatieasemaa, jolloin kirjastoon saatetaan tulla kuluttamaan aikaa ennen seuraavan junan lähtöä. Tällöin saatetaan myös törmätä hyviin kirjoihin. Myös wc:ssä käynti tuo ihmisiä kirjaston tiloihin, ja samalla saatetaan pyörähtää kirjaosastollakin. ”Vessassakin vois olla kirjavinkkejä!”, ideoi eräs haastateltava.

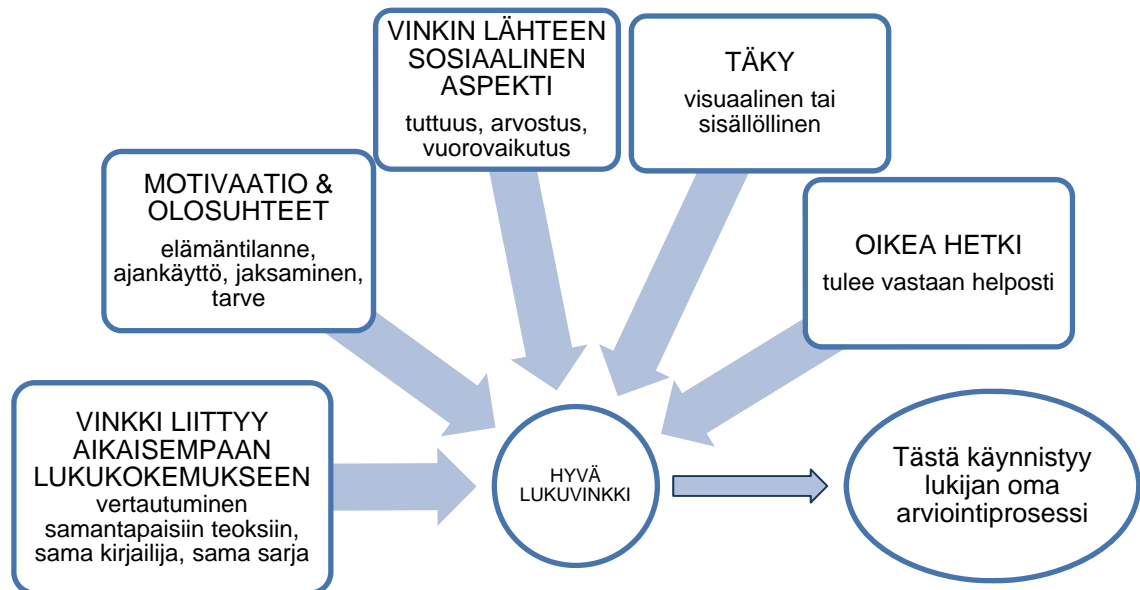
Kirjaston antamaa kirjavalinnan tukea ajatellen hyllyjen välissä samoilu ja niiden selailu on kaikkein suosituin muoto. Verkkokirjastoa ja henkilökuntaa ei edes mielletä lukusuosittelun lähteeksi, vaan niillä on pikemminkin tiedon tarkistamisen funktio.

Asiointi henkilökunnan kanssa koetaan vaivattomaksi ja henkilökunnalta tulisi kyllä kysyttyä, jos sitä olisi lähettyvillä ”tyrkyllä”. Läheisyys lisää helppoutta ja löytämisen vaivattomuus on yksi kaunokirjallisuuden haun relevanssitekijöistä. Toisin sanoen, jos henkilökunnan tarjoamaa ”myyntitukea” halutaan lisätä, tulisi henkilökunta olla saavutettavissa asiakkaiden kulkureiteillä.

Hieman samansuuntaisesti voisi ajatella verkkoresurssien osuutta kirjastossa samoilevien lukusuosittelun lähteistönä. Kysymyksissä tulevaisuuden kirjastoideoista ja kirjaston mahdollisuuksista esitellä kirjoja nousi esiin vastauksia, joissa ehdotettiin erilaisia infonäyttöjä. Kirjastojen ”bittien” näkymisen tärkeyteen kirjastotilassa on kiinnittänyt huomiota myös e-aineistojen markkinointia pohtinut viestinnän-suunnittelija Päivi Litmanen-Peitsala (2012). Kirjaston sähköisten resurssien (jos niitä on), tulisi integroitua osaksi fyysistä kirjastotilaa ja myös näkyä siellä. Näin niistä tultaisiin tietoisiksi ja niitä käytettäisiin kenties myös muun verkkoasioinnin yhteydessä.

9.2 Hyvä lukuvinkki

Haastattelujen ja aiempien tutkimusten koosteena teemoittelin hyvään lukuvinkkiin liittyviä ominaisuuksia kaavakuvaksi. Hyvä lukuvinkki syntyy, kun mahdollisimman moni tietyistä ehdoista toteutuu.



Kuva 3. Hyvän lukuvinkin ehdot.

Vinkki on helppo ottaa vastaan, kun se liittyy johonkin aiempaan lukukokemukseen. Saman kirjailijan tai samaan sarjaan kuuluvat teokset herättävät kiinnostuksen varmemmin kuin täysin vieraat nimet ja nimekkeet. Tämä lienee syynä myös kaunokirjallisuuden ja etenkin genrekirjallisuuden sarjoittumiseen.

Lukijan motivaation ja elämän olosuhteiden tulee olla vinkin vastaanotolle otolliset, jotta lukijalla ylipäätään on aikaa ja halua kiinnostua lukuvinkistä. Kiireinen ihminen sulkee ylimääräistä hälyä pois tietoisuudestaan, ja liian tuputettu lukusuositus saattaa kiinnostuksen sijasta herättää ärtymystä. Hieman samaan liittyy se, että lukuvinkki sattuu kohdalle oikealla hetkellä.

Lukusuosituksen lähteen tulisi olla jokin tuttu taho, jota kohtaan tunnetaan arvostusta. Helpoimmin otetaan vastaan vertaissuosituksia läheisiltä ihmisiltä kenties jos senkin takia, että niitä saadaan suhteellisen helposti.

Lopulta vinkin pitäisi vielä jotenkin kiinnittää lukunälkäisen huomio. Siinä tulisi olla selkeä visuaalinen tai sisällöllinen täky, joka hetkeksi pysähdyttää vaikkapa hyllyjä tai nettisivuja selailevan asiakkaan.

Osa hyvän lukuvinkin ominaisuuksista on sellaisia, joihin kirjasto ei juurikaan pysty vaikuttamaan, kuten asiakkaan aiempi lukukokemus, elämäntilanne ja ajankäyttö.

Kirjasto pystyisi kuitenkin myötävaikuttamaan siihen, että mahdollisimman monella ehdoista olisi mahdollisuus käydä toteen.

Saman tai samantapaisten kirjailijoiden yhteen liittäminen tai tiettyyn aiheeseen liittyvien erilaisten aineistojen yhteen liittäminen on monissa kirjastoissa jo arkipäivää, mutta erilaisten näyttelyiden ja tapahtumien myötä aineistojen yhdistämistä voisi vielä kehittää.

Myös olosuhteita kirjaston sisällä voi muokata niin, että ne helpottavat kirjavalintaa. Asiakkaan jaksamista ja viihtymistä voi tukea tarjoamalla tälle suotuisat olosuhteet luettavan etsimiselle: laskutiloja tavaroille ja istumapaikkoja, joille levähtää tutustumaan aineistoihin. Moni haastateltavista kaipasi kirjastoihin kirjakahvilamaisuutta.

Kirjasto kaunokirjallisuuden tarjoajana on haastateltavien mielissä arvostettu toimija ja siinä mielessä myös kirjaston esillepanoissaan vinkkaamia kirjoja myös tutkitaan. Mitä kaunokirjallisen lukuvinkin sosiaaliseen aspektiin tulee, kirjasto ei kuitenkaan ole kovin vahvoilla. Lukusuositus on hyvin henkilökohtainen ja vaikeasti määriteltävä asia, johon kirjasto laitoksena ja kirjaston työntekijät suhteellisen vieraina henkilöinä eivät helposti asetu. Tämä on kuitenkin myös tottumuskysymys. Esimerkiksi kirjavinkkaukseen tottunut sukupolvi olisi kenties potentiaalista kuulijakuntaa myös aikuisten kirjavinkkauksiin, ja pienissä kirjastoissa työntekijöistä ja asiakkaista saattaa tulla hyviäkin tuttavuuksia. Työjärjestelyin henkilökuntaa voitaisiin tuoda fyysisesti lähemmäs hyllyjen väleissä samoilevia asiakkaita. Tällöin palvelua olisi tarjolla, kun asiakkaalla herää kysymys. Pitkällä aikavälillä päivystäviin virkailijoihin kenties totuttaisiin; fyysinen läheisyys tuottaisi täten myös sosiaalista läheisyyttä asiakkaiden ja henkilökunnan välille.

Pysähdyttävää sisällöllistä täkyä voi olla vaikea ennustaa, sillä kullakin asiakkaalla on yksilölliset mielenkiinnon kohteet. Kuitenkin esimerkiksi ajassa leijuvat ilmiöt ja median keskustelun aiheet voisivat olla tällaisia. Visuaaliseen vaikuttavuuteen taas löytyy markkinoinnin puolelta paljonkin tutkimuksia ja neuvoja, joita voisi hyödyntää enemmän myös kirjastoissa

9.3 Kirjaston tavat antaa lukusuosituksia

Keskeinen tutkimuskysymykseni oli, miten hyvin tai huonosti kirjasto onnistuu opastamaan asiakasta kaunokirjallisuuden, lähinnä kertomakirjallisuuden, kirjavalinnassa ja luettavan löytämisessä. Haastattelujen myötä tutkin asiakkaiden tapoja etsiä luettavaa sekä sitä, millainen osuus kirjaston kaunokirjallisuuden tarjonnan tavoilla etsinnässä on. Saavatko asiakkaat lukusuosituksia kirjastotilasta tai kirjaston verkkoresursseista ja millaisena henkilökunnan rooli nähdään kirjavalinnan tukena. Mitkä seikat kirjaston palveluissa tukevat vapaa-ajan luettavan löytämistä?

Haastatteluilla pyrin myös selvittämään asiakkaiden käsityksiä ja odotuksia kirjaston palveluista. Mitä kaunokirjallisuutta etsivät asiakkaat kirjastolta odottavat?

Kolmesta valitsemastani näkökulmasta tutuin, turvallisin ja tärkein näyttäisivät olevan hyllyt, hyllynostot ja esillepanot. Visuaalisuus on tärkeää suurissa linjoissa kuten tilasuunnittelussa ja pienissä asioissa kuten näyttelyissä ja jopa kirjankansissa.

Kulkuväylillä sijaitsevat esillepanot ja hyllynostot tuntuivat olevan merkityksellisempiä kuin kirjanäyttelyt, joiden ääreen ei mitenkään aktiivisesti hakeuduta. Haastateltavat eivät myöskään olleet tietoisia vaihtuvista näyttelyistä, mikä kertoo paremman tiedottamisen tarpeesta. Analogisesti voisi ajatella, että myös näyttelytiedotteiden tulisi olla asiakkaiden kulkuväylillä.

Hyllyjen väleissä suunnistetaan luokkaryhmiä päätykylteistä etsien ja ekonomisesti sen verran kuin tarvitaan omien tuttujen kirjojen löytämiseksi. Tilaa kokonaisuutena ei pyritä hahmottamaan, vaan tilassa liikutaan pitkälti vähimmän vaivan periaatteen mukaan. Suoranaista houkuttelevuutta kirjarivistöissä ei nähty, mihin toivotiinkin muutosta esimerkiksi muotoilullisin ja aineiston sijoittelun keinoin.

Paljon lukevat haastateltavat arvostavat perinteistä kirjastoa runsain kirjakokoelmin, ja ajatus oleskelutilaksi muutetusta kirjastosta niukoin kirjahyllyin koettiin vieraaksi. Oleskelutilaa kaivataan kuitenkin kirjojen rauhalliseen tutkiskeluun ja lueskeluun. Moni haastateltava toi myös esiin toiveen kahvilamaisuudesta. Tämän voi kenties tulkita viittaavaan siihen, että kirjastossa käyntiin liittyy rentoutumisen, levähtämisen ja kirjanvalinnalle pyhitetyn hetken tarve. Oleskelutila nähtiin osana

kirjanvalintaa siten, että mukavassa tuolissa ja rauhallisessa sopessa voisi valikoida keräämistään kirjoista ne, jotka todella haluaa lainata ja kantaa kotiin saakka.

Haastattelujen perusteella kirjaston verkkoresurssit näyttäytyi lukusuositelun lähteenä kenties kaikkein heikoimpana lenkinä. Keravan kirjaston osalta asia oli sikäli odotettavissa, että sekä kirjaston sivuilla että Kirkes-verkkokirjastossa lukusuosittelevia on niukalti. Haastattelut toivat kuitenkin esiin sen, ettei kirjastojen sivustoja ylipäättäen mielletä paikaksi, josta lukuvinkkejä lähdetäisiin etsimään. Samoin kuin kirjanäyttelyiden, myös verkon lukusuositusten tulisi olla asiakkaan ”matkan varrella”, hakuun integroituina, sillä kovin montaa ylimääräistä klikkausta verkkokirjastossa ei tehdä. Niin ikään on tärkeää, että verkossa mahdollisesti olevat lukuvinkit näkyisivät myös kirjastotilassa. Näin kirjaston fyysisessä tilassa asiointi löytäisivät reitin myös verkkoresursseihin.

Tavat, joilla Internetistä lukuvinkkejä etsittiin, liittyivät miltei poikkeuksetta sosiaalisiin palveluihin: keskustelupalstoihin, Facebook-kontakteihin ja muihin vuorovaikutteisiin toimintoihin. Myös tuttujen kirjailijoiden tuotantoa saatettiin kartoittaa nettissä.

Henkilökunnalta ei haastattelujen perusteella odoteta aktiivista roolia luettavan valinnassa. Kirjavinkkaus ei ole käsitteenä tuttu kuin joillekin nuorimmista haastatelluista, jotka ovat lapsina osallistuneet siihen koulun kautta. Periaatteessa suhtautuminen henkilökunnalta saataviin suosituksiin on myönteinen, mutta sen pitäisi tapahtua oikealla hetkellä, hienovaraisesti ja tilannetajuisesti, ei tuputtaen. Hyvä luettava on asiakkaalle vaikeasti määriteltävissä oleva asia, jota ei hevin tulla kysymään neuvontatiskille. Jos henkilökunnan osuutta lukusuositelussa halutaan lisätä, se pitäisi mielestäni tehdä näkyväksi niin, että hyllyjen väleissä ja asiakkaiden kulkureiteillä olisi saatavilla palvelua. Asiakaspalvelija olisi riittävän taustalla, mutta kuitenkin lähellä asiakkaita, kun sattumanvarainen kysymisen tarve tulee.

Kuten tyypillistä on, kirjaston palveluita ei syynätä kovin kriittisellä katseella, vaan pikemminkin näin: ”Vitsi ku on niin tottunu et tää tuntuu iha niin superhyvältä järjestelmältä!” (n18). Tuttuun kirjastoon ollaan tottuneita, eikä siltä osata vaatia kovin paljon enempää. Lukusuosituksiin ja luettavan etsimisen tukemiseen liittyvät pal-

velut ovat ehkä kuitenkin luonteeltaan sellaisia, joita ei tulla vaatimalla vaatimaan, mutta jotka saatettaisiin ottaa tyytyväisinä vastaan.

Palvelujen laadun yhteydessä puhutaan asiakkaan sumeista odotuksista. Sumeat odotukset ovat sellaisia, joita asiakas ei osaa tietoisesti ilmaista, mutta jotka kuitenkin vaikuttavat siihen, miten tyytyväisiä palvelun laatuun ollaan (Grönroos 2009, 133). Asiakas saattaa esimerkiksi tulla kirjastoon etsimään jotain hyvää luettavaa, muttei tarkalleen tiedä, mikä täyttäisi hyvän luettavan kriteerit ja miten hän kirjastosta sen löytäisi. Jos kirjasto ei pyri tässä kohtaa tulemaan asiakasta vastaan tarjoamalla mahdollisimman suotuisat olosuhteet luettavan löytämiselle, poistuu tämä pettyneenä. Asiakas kokee, että jotain jää puuttumaan, muttei välttämättä ymmärrä mikä. Palveluntarjoajan tulisi saada sumeat odotukset julki lausutuiksi ja näkyviksi, jotta palvelun laatua voidaan kehittää.

9.4 Mitä tästä opin?

Teemahaastattelu ja laadullinen tutkimus tuntuivat menetelminä omilta. Koin haastattelut antoisina, sillä haastateltavat tuntuivat puhuvan mielellään itselleen läheisestä aiheesta. Vaikka suuren haastattelumassan litterointi ja lukeminen oli työlästä, oli se myös mielenkiintoista: sain asiakkaiden suoria kokemuksia, mielipiteitä ja ideoita liittyen työpaikkani kehittämiseen.

Ennen lopullisia haastatteluja tein kaksi koehaastattelua. Etenkin toisen koehaastattelun litterointi ja analysointi ennen varsinaisten haastattelujen aloittamista olisi tuonut esiin hankaluudet, joita vastausten käsittelyssä myöhemmin ilmeni.

Käsittelyä olisi helpottanut hieman tarkemmin rajatut kysymykset ja harkitummat jaottelut. Esimerkiksi kysymyskokonaisuudet kirjaston antamista lukuvinkeistä, kirjanvalinnan prosessista ja kulkureitistä kirjastossa olivat osin päällekkäisiä. Kun haastateltava lisäksi sai vapaasti kertoa kysymykseen liittyviä ajatuksiaan, oli vastauksia paikka paikoin vaikea käsitellä.

Teemahaastattelussa tulisi enakkoon myös tarkkaan miettiä, mitkä kysymykset ovat sellaisia, joihin halutaan systemaattisesti ja selkeästi vastaus kaikilta ja mitkä

voidaan pitää avoimina. Kenties olisi myös ollut hyvä kysyä enemmän ja systemaattisemmin miksi-kysymyksiä.

Verkkoresursseja käsittelevässä kokonaisuudessa olisi voinut olla tulostetut kuvat eri sivustoista (Kirkes-sivut, aineistohaku, Keravan kirjasto), jotta haastattelutilanteessa olisi selkeämmin tullut esiin, mistä sivustosta oli puhe. Nyt haastateltavat joutuivat kaivelemaan muististaan sivustoja, eivätkä aina olleet varmoja siitä, mistä sivustosta puhuivat.

Haastattelututkimusta ensimmäistä kertaa tekevänä sorruin liian laajaan aiheen valintaan. Keskittyminen yhteenkin kokonaisuuteen (fyysinen tila, verkkoresurssit tai henkilökunta) olisi riittänyt. Haastattelut eivät olisi venyneet niin pitkiksi ja myös aineiston käsittely olisi ollut helpompaa.

Jatkotutkimuksen aiheena voisikin olla tarkempi määrällinen ja/tai laadullinen selvitys esimerkiksi siitä, missä määrin kirjastojen verkossa olevia lukusuositteluja ja kirjavinkkejä hyödynnetään. Toistaiseksi asiaa on tietääkseni sivuttu siltä kannalta, mitä kirjastot verkkoon tuottavat, mutta asiakasnäkökulma aiheeseen tulisi tarpeeseen. Kirjastojen tarjoamien verkkovinkkien käyttöä voisi verrata myös muihin kirjallisuusaiheisiin sivustoihin, joista sosiaalista mediaa hyödyntävät sovellukset tuntuvat oman tutkimukseni perusteella olevan suosituimpia kuin staattiset sivustot.

Kirjastotilassa olisi myös mielenkiintoista tehdä kokeellinen havainnointitutkimus erilaisista esillepanoista ja visuaalisten keinojen merkityksestä asiakkaiden lainauskäyttäytymisessä.

LÄHTEET

- Ajankäyttö (82 lk) iän mukaan. 2011. [Verkkotilasto]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 6.1.2013]. Saatavana: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=050_akay_tau_105&ti=Ajank%20%28lk%29+i%20%28n+mukaan&path=../Database/StatFin/eli/akay/&lang=3&multilang=fi
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Johdatus asiakkuuksien äärelle. Johdanto teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.): Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 7–25.
- Baker, Sharon L. 1986. Why Book Displays Increase Use: A Review Of Causal Factors. *Public Libraries* 25 (Summer): 63–5.
- Björneborn, L. 2008. Serendipity dimensions and user's information behaviour in the physical library interface. [Verkkootikkeli]. *Information research* 13 (1) paper 370. [Viitattu 5.1.2013]. Saatavana: <http://informationr.net/ir/13-4/paper370.html>
- Erdelez, S. 1997. Information encountering: A conceptual framework for accidental information discovery. Teoksessa: P. Vakkari, R. Savolainen & B. Derwin (toim.) *Information seeking in context: proceedings of an International conference on research in information needs, seeking and use in different context, 14–16 August, 1996, Tampere, Finland*. London: Taylor Graham, 412–421.
- Erdelez, S. 1999. Information encountering: It's more than just bumping into information. [Verkkootikkeli]. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology*, Vol. 25 (3), 25–29. Special section. [Viitattu 18.5.2013]. Saatavana: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/bult.118/pdf>
- Grönholm, M. & Vaararinne, K. 2013. Enemmän esillä, enemmän käytössä: Sellon kirjaston aikuistenosaston aineiston esillepanon ja aineistonäyttelyiden merkitys ja huomioiminen asiakkaiden ja henkilökunnan näkökulmasta. [Verkkodokumentti]. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Kulttuurialan yksikkö, kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Julkaisematon. [Viitattu 28.6.2013]. Saatavana: http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/59329/gronholm_marju_vaararinne_karoliina.pdf?sequence=1
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Suom. Tillman, M. 3. uud. p. Helsinki: WSOYpro.

- Haasio, A. & Savolainen, R. 2004. Tiedonhankintatutkimuksen perusteet. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Herkman, J. & Vainikka, E. 2012. Uudet lukemisyhteisöt, uudet lukutavat. [Verkko-kirja]. Tampere: Tampereen yliopisto. [Viitattu 13.6.2013]. Saatavana: http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66380/uudet_lukemisyhteisot_uudet_lukutavat_2012.pdf?sequence=1
- Hypén, K. 2006. "...tilata ja järjestää, luetteloida ja varastoida, auttaa lukijoita valitsemaan ja löytämään": kirjastot ja kaunokirjallisuus. Teoksessa K. Hypén (toim.) Fiktiota! Levottomat genret ja kirjaston arki. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 11–66.
- Hypén, K. 2007. Romaanilainaanon paluu. Teoksessa: K. Hypén (toim.) Kirjan matka tekijöiltä lukijoille: puheenvuoroja kotimaisen kaunokirjallisuuden luomisen ja lukemisen ehdoista 2000-luvulla. Tampere: Tampere University Press, 91–123.
- Hypén, K. 2009. Kaunokirjallisuuden sisällöt ja kontekstit: kaunokirjallisuuden verkkopalvelu semanttisen webin sovelluksena. [Verkkoartikkeli]. Informaatiotutkimus 28(1), 2009. [Viitattu 21.7.2013]. Saatavana: <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/1834/1671>
- Hyvönen, T. 2000. Kertomakirjallisuuden tiedonhaku yleisissä kirjastoissa. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -työ.
- Joensuu, J., Koskimaa, R., Repo, Y. & Heilmann, J. 2001. Kirjan funktiot, lajit, käyttäjät ja käyttötilanteet. Teoksessa: Saarinen, L., Joensuu, J. & Koskimaa R. (toim.) Kirja 2010: kirja-alan kehitystrendit. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Nykylukemisen tutkimuskeskuksen julkaisuja, 70. 38-63.
- Kirjastossa käyminen 12 kuukauden aikana sukupuolen ja iän mukaan. 2012. [Verkkotilasto]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 6.1.2013]. Saatavana: http://pxweb2.stat.fi/Dialog/varval.asp?ma=065_akay_tau_106&ti=Kirjastossa+k%E4yminen+12+kuukauden+aikana+sukupuolen+ja+i%E4n+mukaan&path=../Database/StatFin/eli/akay/&lang=3&multilang=fi
- Kurki, H. 1993. Käyttäjän kirjasto?: Kirke-projektin raportti. Tampere: Tampereen yliopisto. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia, 38.
- Lehtonen, M. 1983. Genre kirjallisuustieteen käsitteenä. Teoksessa: A. Viikari (toim.) Kirjallisuudentutkijain Seuran vuosikirja 35. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 71–85.
- Litmanen-Peitsala, P. 2012. Näkyvä kirjasto kohtaa asiakkaan -esitys, osa 1/3. [Verkkovideo]. Jyväskylän kirjastojen koulutuspäivä 8.11.2012. Videon tuotan-

to: JAMK. Kirjastokaista. [Viitattu 29.7.2013]. Saatavana: http://www.kirjastokaista.fi/2012/12/18/paivi_litmanen-peitsalan_nakyva_kirjasto_esitys_osa_13/

Lukin, P. 1994. Mistä niitä hyviä kirjoja löytyy? Tapaustutkimus kaunokirjallisuuden lainaajien relevanssikäsityksestä ja relevanssin tunnistuskeinoista kirjastoym-
päristöissä. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -työ.

McKenzie, P. 2003. A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking. [Verkkoartikkeli]. Journal of documentation, vol 59 (1), 19–40. [Viitattu 9.1.2013]. Saatavana Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Nieminen, T. 2004. Visuaalinen markkinointi. Helsinki: WSOY.

Nyholm, S. 2013. Visuaalisen markkinoinnin opettaja. Point College Porvoo. Vai-
kuta visuaalisesti. Esitelmä. Piilossa vai paraatipaikalla? -koulutuspäivä aineis-
tojen esillepanosta 14.3.2013. Porvoon kaupunginkirjasto-maakuntakirjastossa.

Okko, M. 1987. Kirjastotyön etiikka ja ammatti-identiteetti. Kirjastotiede ja Informa-
tiikka 6 (4), 105–113.

Ooi, K. & Liew, C. L. 2011. Selecting fiction as part of everyday life information
seeking. [Verkkoartikkeli]. Journal of documentation Vol. 67 (5), 748–772. [Vii-
tattu 23.6.2013]. Saatavana: Emerald-tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. 2009. Yleiset kirjastot, kansalliset strate-
giset painopistealueet. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusmi-
nisteriön julkaisuja 2009:32. [Viitattu 2.2.2013] Saatavana:
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf>

Palmgren, M-L. 1986. Johdatus kirjallisuustieteeseen. Porvoo: WSOY.

Perustilastot 2012. Kerava. [Verkkosivu] Yleisten kirjastojen tilastot. Helsinki: Kir-
jastot.fi. [Viitattu 26.5.2013]. Saatavana: [http://tilastot.kirjastot.fi/fi-
fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2012T2N245](http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2012T2N245)

Piltonen, M. 2012.: Kirjallisuuden suosittelu yleisten kirjastojen Internet-sivuilla.
[Verkkodokumentti]. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalve-
lun koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.7.2013]. Saatavana:
https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53138/Piltonen_Maria.pdf?sequence=1

Raivio, J. 1990. Tiedon salaajat. Teoksessa H. Poroila (toim.) Kokoelmakumous!
Helsinki: Kirjastopoliittinen yhdistys r.y, 42–45.

- Ross, C. S. 1999. Finding without seeking: the information encounter in the context of reading for pleasure. [Verkkoartikkeli]. *Information Processing and Management* 35, 783–799. [Viitattu 18.5.2013]. Saatavana: <http://polaris.gseis.ucla.edu/ewhitmir/sheldrickross.pdf>
- Saaranen-Kauppinen, A. ja Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. Julkaisussa: *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. [Viitattu 29.7.2013]. Saatavana: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>
- Saarinen, K. 2011. Hyvän kirjan merkki. Turun kaupunginkirjaston asiakkaiden keinot löytää mieluista luettavaa pääkirjaston kaunokirjallisuusosastolta. [Verkkojulkaisu]. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -työ. [Viitattu 20.7.2013]. Saatavana: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04846.pdf>
- Saarti, J. 1996. Romaanit hukassa? Kertomakirjallisuuden hyllyluokituksen vaikutus kirjastonkäyttöön ja kertomakirjallisuuden lainaukseen. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Saarti, J. 1999. Kaunokirjallisuuden sisällönkuvailun aspektit: Kirjastoammattilaisten ja kirjastonkäyttäjien tekemien tiivistelmien ja asiasanoituksen yhdenmukaisuus. Oulu: Oulun yliopisto. *Acta Universitatis Ouluensis. B Humaniora* 33.
- Saarti, J. 2009. Folksonomiat ja kontrolloidut sanastot kaunokirjallisuuden kuvailussa. [Verkkoartikkeli]. *Informaatiotutkimus* 28 (1). [Viitattu 23.6.2013]. Saatavana: <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/viewFile/1889/1726>
- Savolainen, R. 1993. Elämäntapa, elämänhallinta ja tiedonhankinta: arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnan tutkimuksen viitekehityksen hahmottelua. Tampere: Tampereen yliopisto. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia, 39.
- Spiller, D. 1980. The provision of fiction for public libraries. *Journal of Librarianship* 12 (4), 238–266.
- Suominen, V., Saarti, J. & Tuomi, P. 2009. Bibliografinen valvonta: Johdatus luetteloinnin ja sisällönkuvailun menetelmiin. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Tuikka, M. 2012. Kuinka yleisen kirjaston tila vaikuttaa aikuisten kaunokirjallisuuden löydettävyyteen? Kirjastotilojen arviointia palvelumuotoilun keinoin. [Verkkojulkaisu]. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos. Pro gradu -työ. [Viitattu 21.7.2013]. Saatavana: <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu05822.pdf>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 7. uud. painos. Helsinki: Tammi.

- Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä: kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: Avain.
- Williamson, K. 1997. The information needs and information-seeking behaviour of older adults: an Australian study. Teoksessa: P. Vakkari, R. Savolainen & B. Derwin (toim.) Information seeking in context: proceedings of an International conference on research in information needs, seeking and use in different context, 14–16 August, 1996, Tampere, Finland. London: Taylor Graham, 337–350.
- Wilson, T. 1997. Information behaviour: an inter-disciplinary perspective. Teoksessa: P. Vakkari, R. Savolainen & B. Derwin (toim.) Information seeking in context: proceedings of an International conference on research in information needs, seeking and use in different context, 14–16 August, 1996, Tampere, Finland. London: Taylor Graham, 39–50.
- Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2010. [Verkkodokumentti]. Helsinki: Helsingin yliopisto, kirjastoverkkopalvelut. [Viitattu 8.6.2013]. Saatavana: http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5zeol7ZX9/5piPTxSqB/Files/CurrentFile/Yleiset_yhteenveto_2010.pdf
- Yleisten kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2013. Yleisten kirjastojen sektoriraportti [Verkkodokumentti]. Helsinki: Kansalliskirjasto. [Viitattu 1.7.2013]. Saatavana: <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2013.html>

LIITTEET

LIITE 1

Taustatiedot

- Ikä: ____ vuotta
- Sukupuoli: mies / nainen

Koulutukseni on (valitse ylin suorittamasi aste)

- Perusaste
- Keskiaste
- Alempi tai ylempi korkeakouluaste
- Tutkijakoulutusaste
- Muu

Millainen on nykyinen tai viimeisin toimesi?

- ylempi toimihenkilö tai johtavassa asemassa
- alempi toimihenkilö
- työntekijä
- yrittäjä
- maanviljelijä
- en ole ollut mukana työelämässä
- opiskelija

Mitä teet nyt arkisin (päätoimisesti)?

- olen palkkatyössä tai työskentelen omassa yrityksessä
- opiskelen
- olen työtön/työnhakija
- olen äitiys/vanhempainvapaalla tai hoitovapaalla
- olen eläkkeellä tai sairaseläkkeellä
- hoidan omaa kotitaloutta

Valitse seuraavista vaihtoehto, joka parhaiten kuvaa sinua:

Käyn Keravan kirjastossa

- useammin kuin kerran viikossa
- kerran viikossa

- 2–3 kertaa kuukaudessa
- kerran kuussa
- noin joka toinen kuukausi
- harvemmin

Lainaan kirjastosta kirjoja (myös muista kuin Keravan kirjastosta)

- kerran viikossa tai useammin
- 2–3 kertaa kuukaudessa
- kerran kuussa
- noin joka toinen kuukausi
- harvemmin

Lainaan yleensä kerralla

- yhden kirjan
- 2–5 kirjaa
- yli 5 kirjaa

LIITE 2

KIRJASTON KÄYTTÖ

Minkä ikäisestä lähtien olet käyttänyt kirjastoa joko Keravalla tai muualla?

Kuinka kauan olet asioinut Keravan kirjastossa?

LUKEMINEN

Miten tärkeää kaunokirjallisuuden lukeminen sinulle on verrattuna muihin vapaa-ajanviettopoihiisi? Asteikolla 1–10 (1=ei tärkeä)

Minkä tyyppistä kaunokirjallisuutta luet? Onko sinulla suosikkilajeja?

LUKUVINKIT

Ovatko lukuvinkit sinulle tärkeitä?

Kumpi kuvaa sinua paremmin:

- Etsin aktiivisesti lukuvinkkejä eri paikoista.
- En varsinaisesti hae lukuvinkkejä, mutta jos sellainen tulee vastaan, tartun siihen.

Mistä tyyppillisesti saat tai haet lukuvinkkejä (ensin pelkkä kysymys, tarvittaessa luettelen esimerkkeinä alla olevia)?

- perheenjäsenet ja ystävät
- lehdet
- tv, radio
- mainokset
- internet
- sosiaalinen media, esim. blogit
- kirjastotila
- kirjaston verkkosivut
- kirjakauppa

Millainen on hyvä lukuvinkki? Miksi jokin vinkki nappaa ja toinen ei?

(haastateltava saa vaihtoehdot eteensä pöydälle)

- vinkattu kirja liittyy ajankohtaisiin asioihin yhteiskunnassa
- vinkin antaja on ystävä, perheenjäsen tai muu tuttu, jonka makuun luotan

- vinkin saa helposti (tulee esim. tilauksena blogista tai mainoksena postiluukusta)
- vinkki tulee asiantuntevalta taholta
- vinkki on perusteellinen ja monipuolinen arvio kirjasta
- vinkissä on kiinnostuksen herättävä kuva
- vinkki kertoo kirjan juonesta ja henkilöhahmoista
- vinkattu kirja on arvotettu esim. tähdillä
- vinkissä on samalla tieto siitä, mistä kirjan saa käsiinsä
- vinkki on ytimekäs, humoristinen tai yllättävä
- vinkattua kirjaa verrataan samantyyppisiin teoksiin
- vinkki antaa vihjeen siitä, millaisen tunteen ja tunnelman kirja lukijalleen antaa
- muu, mikä?

Kerro siitä tapahtumasarjasta, kun haluaisit löytää jotain hyvää luettavaa.

Mitkä seikat hankaloittavat kirjan valintaa?

Oletko koskaan osallistunut kirjavinkkaukseen tai vastaavaan? (tarvittaessa selvennystä, mitä kirjavinkkaus on)

Millä eri tavoin kirjasto mielestäsi voisi antaa lukijoille lukusuosituksia?

VERKKOSIVUT

Tunnetko Kirkes-sivut? Tunnetko Kirkes-sivuston uutuuskirjat-sivun?

Tunnetko Keravan kirjaston sivut? Tunnetko uutuusluettelot Keravan kirjaston tai Kirkes-kirjastojen verkkosivuilla?

KAUNOKIRJALLISUUDEN ALUEEN HYLLYRYHMÄT, GENRELUOKAT JA OPASTEET

Kun tulet kirjastoon, tiedätkö tarkkaan, mitä teosta tai minkä tyyppistä teosta tulet hakemaan (esim. tietty kirja tai kirjailija tai genre, aihe, uutuuksia, novelleja..)?

Onko sinulla suosikkireitti tai suosikkipaikka, josta aloitat?

Koetko tuntevasi kirjaston aineiston sijoittelun?

Kirjastossa on eritelty romaanien lajityyppejä, esim. dekkarit, romantiikka ja kauhu.

Ovatko ryhmittelyt sinulle tuttuja?

Millaisista kaunokirjallisuuden ryhmittelyistä olisi sinulle hyötyä kirjojen valinnassa?

Etsitkö kirjoja kirjaston tietokannasta? Onko tietokannan perusteella helppo löytää kirjat kirjastossa?

Ovatko kirjaston erilaiset hyllyopasteet mielestäsi selkeitä?

Mitkä seikat hankaloittavat kirjojen paikantamista kirjastossa?

Mitä teet, jos et löydä haluamaasi kirjaa?

Teetkö herätelainoja?

ESITTELYHYLLYT JA KIRJANÄYTTELYT

Oletko lainannut kirjoja esittelyhyllyistä?

Oletko tietoinen kirjaston vaihtuvista kirjanäyttelyistä?

Millaisista aiheista haluaisit kirjanäyttelyjä?

Millainen esittelyhylly tai näyttely kiinnittää huomiosi?

Millaista muuta kirjojen esittelyä kuin näyttelyjä kirjasto voisi mielestäsi tarjota?

HENKILÖKUNTA

Millaisissa tilanteissa käännyt henkilökunnan puoleen?

Kun ajattelet muita tilanteita kuin pelkkää lainausta ja palautusta, miten helpoksi tai vaikeaksi koet asioimisen kirjaston henkilökunnan kanssa?

Pitäisikö henkilökuntaa olla enemmän hyllyjen välissä?

Oletko koskaan kysynyt lukuvinkkejä henkilökunnalta? Voisitko kuvitella tekeväsi niin?

Mitä pidät kirjaston asiakaspalvelussa tärkeimpänä?

LOPUKSI:

Irrottaudu kokonaan kirjastosta, johon olet tottunut.

Millaista uudenlaista kirjastotoimintaa toivoisit? Millaiset asiat houkuttelisivat sinua? Jos saisit suunnitella kirjastotilan niin kuin parhaaksi näet, millainen se olisi?

Mikä inspiroisi sinua?

Onko sinulla vielä mielessä jotain kirjaston käyttöön liittyvää, mitä haluaisit tuoda esiin?