

Piritta Numminen

Kysy kirjastonhoitajalta – neuvontapalvelun kysymystyypit

Piritta Numminen: Kysy kirjastonhoitajalta –neuvontapalvelun kysymystyypit [The question types of Ask A Librarian –reference service]. Informaatiotutkimus 27(2), 2008.

There have been speculations about the influences search engines has in questions of reference services. The data of this study consists of the questions that Finnish Ask A Librarian –service has received in 1999 and 2006. The purpose was to find out what kinds of question types was directed to the service and have they changed over the years. The data consist of 467 questions in 1999 and 513 questions in 2006.

Questions were divided into four main categories: reference questions, policy and procedural questions, directional questions and other questions. During the empirical analysis of questions categories were divided into more detailed categories. In both years about 90 percent of all questions were reference questions. The proportion of policy and procedural question was circa 8% in 1999 and 7% in 2006. Directional and other questions cover only about one percent of all questions in both years.

Address: E-mail: piritta.numminen@uta.fi

Digitaalisen neuvontapalvelun kysymystyypit

Digitaalisten neuvontapalvelujen välityksellä on mahdollista hakea vastauksia mieltä vaivaaviin kysymyksiin. 2000-luvulla kuitenkin myös internetin välityksellä käytettävät hakupalvelut ovat kehittyneet ja niiden käyttö lisääntynyt. On esitetty arvioita siitä miten kirjastojen tietopalvelulle käy muiden hakumahdollisuuksien lisääntyessä. Myös kysymyksissä tapahtuvista muutoksista on esitetty ennusteita. Esimerkiksi monimutkaisten neuvontapyyntöjen on ennustettu yleistyvän elektronisten informaatiopalvelujen käytön lisääntyessä (Abels 1996, 355). Ihmisten on myös ajateltu tarvitsevan lisääntyvässä määrin neuvoja elektronisten resurssien käytössä (Gray 2000).

Tämä artikkeli käsittelee digitaalisen neuvontapalvelun vastaanottamien kysymysten luokittelua ja kysymystyypeissä tapahtuneita muutoksia. Artikkelin perustuu pro gradu -tutkielmaani

(Numminen 2008). Aluksi käydään läpi lyhyesti tutkimuksen toteutusta josta siirrytään kysymyslukuituksen muodostamiseen. Sitten tarkastellaan kysymysten sijoittumista eri kategorioihin ja käydään läpi kysymystyypeissä vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana tapahtuneita muutoksia.

Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksessa luokiteltiin Kysy kirjastonhoitajalta –neuvontapalvelun vastaanottamia kysymyksiä. Kirjastot.fi -portaalin tarjoama Kysy kirjastonhoitajalta on Suomen kirjastojen yhteinen maksuton verkkotietopalvelu, jonka välityksellä neuvoja antavat kymmenet yleiset kirjastot, yliopistokirjastot, erikoiskirjastot sekä erikoistietopalvelut. Lisäksi palvelulla on kansainvälisiä yhteistyökumppaneita. Kysy kirjastonhoitajalta –verkkotietopalvelu avattiin vuonna 1999. (Granlund & Sarmela 2006, 20.) Tutkimuksen tarkoituksena oli tarkastella minkälaisia kysymyksiä

palvelulle suunnattiin vuosina 1999 ja 2006 sekä miten ne määrällisesti jakautuivat. Vertailemalla eri vuosina vastaanotettuja kysymyksiä oli mahdollista selvittää olivatko palvelulle suunnatut kysymykset muuttuneet vuosien aikana. Tutkimusaineiston muodostivat neuvontapalvelun julkisesta arkistosta (<http://www.kirjastot.fi/tietopalvelu/arkisto.aspx>) löytyvät kysymykset. Neuvontapalvelun aloitusvuodelta arkistossa on 934 kysymystä ja vuodelta 2006 kysymyksiä on 2569.

Analyysia varten oli saatava perusjoukkoa edustava näyte, jossa oli riittävästi havaintoyksioitä. Riittävän otoksen saamiseksi vuoden 1999 kysymyksistä poimittiin joka toinen. Ja koska vuoden 2006 kysymyksistä haluttiin mahdollisimman samansuuruinen näyte, poimittiin kysymyksistä joka viides. Systemaattisella otannalla vuoden 1999 kysymyksistä kertyi siis 467 havaintoyksikön otos ja vuodelta 2006 otokseen kertyi 513 havaintoyksikköä. Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää vastaus seuraaviin kysymyksiin: 1) Minkälaisia kysymystyyppejä neuvontapalvelu on vastaanottanut vuosina 1999 ja 2006? 2) Miten kysymystyypit jakautuivat vuosina 1999 ja 2006? 3) Minkälaisia muutoksia kysymystyypeissä on vuosien aikana tapahtunut?

Aineiston analyysi

Searsin (2001) luokittelu muodosti perustan tutkimuksessa käyttämieni kategorioiden. Hän jakoi kysymykset kolmeen pääluokkaan: neuvontakysymykset, käytäntö- ja menettelytapakysymykset sekä ohjaavat kysymykset. Tätä ryhmittelyä käytin myös oman luokituksen pohjana. Muodostamani kysymysten luokitus on esitetty taulukossa 1. Neuvontakysymykset-kategorian Sears (2001) jakoi kolmeen alakategoriaan, joita ovat vaivattomat neuvontakysymykset, täsmälliset

hakukysymykset ja tutkimuskysymykset. Useimpien tutkijoiden tapaan käytin myös itse luokittelussani vaivattomat neuvontakysymykset –kategoriaa, mutta Kwonin (2006) tapaan yhdistin täsmälliset hakukysymykset ja tutkimuskysymykset yhdeksi aiheperusteiset tutkimuskysymykset –kategoriaksi. Mainitut kysymystyypit ovat suhteellisen yhdenmukaisia, joten ratkaisu selkeytti analyysia.

Käytäntö- ja menettelytapakysymykset Sears (2001) jaotteli kahteen alakategoriaan, joista ensimmäiseen liittyvät mm. tietokantaohjeita ja salasanoja käsittelevät kysymykset ja jälkimmäiseen kirjastojen käytäntöjen selvitystä sekä tietyn kirjastopalvelun saatavuutta koskevat kysymykset. Searsin (2001) mallia käyttävä Smyth (2003) nimesi nämä alakategoriat saatavuudeksi ja käytännöksi. Jaottelin myös itse käytäntö- ja menettelytapakysymykset samoihin alakategorioihin nimeten ne saatavuus ja käyttö- sekä käytäntö-alakategorioiksi.

Ohjaavat kysymykset Sears (2001) jakoi kolmeen alaluokkaan, joita ovat paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä, paikantaminen kirjaston websivun resursseista ja paikkojen sijainti kaupungin tai valtion sisällä. Smyth (2003) yksinkertaisti Searsin (2001) mallin luokittelemalla ohjaavat kysymykset kahteen alaluokkaan nimeten ne fyysinen- ja websivu-kategorioiksi. Kaksiluokkainen kategoria vaikutti vastaavan paremmin myös oman tutkimukseni tarkoitusta, joten jaottelin ohjaavat kysymykset paikantaminen fyysisestä kirjastoympäristöstä - ja paikantaminen kirjaston websivun resursseista –alaluokkiin. Myöhemmin yhdistin ohjaavien kysymysten kategoriat, koska niihin liittyviä kysymyksiä oli niin vähän. Neljänneksi pääluokaksi lisäsin muut-kategorian. Kysymysanalyysin edetessä jaottelin alakategoriat vielä suppeampiin luokkiin luokittelimieni kysymysten perusteella.

TAULUKKO 1: Kysymysluokittelu

KATEGORIA	MÄÄRITELMÄ	ESIMERKKI KYSYMYKSISTÄ
NEUVONTAKYSYMYKSET		
<i>Vaivattomat neuvontakysymykset</i>	<i>Faktakysymykset, joihin voidaan vastata nopeasti yhtä tai kahta neuvontavälinettä konsultoimalla (Garnsey & Powell 2000).</i>	
Tunnetun nimekkeen löytäminen	Etsitään jotain teosta tai aineistoa bibliografisten tietojen perusteella.	Löytyykö Vantaan kirjastoista nuotteja Howard Blaken "Walking in the air"iin? (1999)
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	Kysymys liittyy johonkin tiedossa olevaan teokseen, aineistoon tai henkilöön.	Oiva Paloheimon kirjasta Tirlittan tarkistaisin erään asian. Mitä Tirlittan torilta varasti, oliko se tomaatti? (2006)
Tietyn/tietyntyypin teoksen/aineiston löytäminen	Etsitään jotain tiettyä tai tietyntyypistä teosta. Löytyy vaivattomasti, vaikka bibliografisia tietoja ei olekaan tiedossa.	Tänä vuonna julkaistu html-opas. - - (1999)
Yksinkertaisen asian selvittäminen	Kysymys, jonka vastauksen selvittäminen käy vaivattomasti.	Mitä nimi Saku tarkoittaa, ja mikä on sen alkuperä? (2006)
<i>Aiheperusteiset tutkimuskysymykset</i>	<i>Kysymykset, joissa pyydetään tietyntyypistä tai tiettyä määrää kirjoja, lehtiartikkeleita tms. aineistoa jostain tietystä aiheesta tai halutaan selvitystä tiettyyn aiheeseen tai asiaan liittyen.</i>	
Tiettyyn aiheeseen liittyvä	Halutaan aineistoa jostain tietystä aiheesta.	Mitä kirjoja on kirjoitettu pahkatöistä ja niiden valmistuksesta? (2006)
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	Kysymykset voivat olla lyhyitä faktakysymyksiä tai johonkin tiettyyn teokseen tms. liittyviä, mutta niiden selvittäminen vaatii laajaa selvitystyötä.	Kun lapsi piirtää talon, siinä on usein puu talon vieressä. Mitä tämä puu symboloi? Ruskea runko ja vihreä "hattu"? - - (2006)
Tiettyyn henkilöön liittyvä	Halutaan aineistoa jostain tietystä henkilöstä.	Löytyykö kirjoja / aineistoa löytöretkeilijä Francisco de Orellanasta? (1999)
KÄYTÄNTÖ- JA MENETTELYTAPAKYSYMYKSET		
<i>Saatavuus ja käyttö</i>	<i>Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvät kysymykset.</i>	Miksei Cd-levyä saa netistä tilattua Herttoniemen kirjastoon? (2006)
<i>Käytäntö</i>	<i>Kirjastojen käytäntöjen selvitykseen tai jonkun tietyn kirjastopalvelun saatavuuteen liittyvät kysymykset.</i>	Onko palautusten myöhästymismaksuilla joku katto? - - (2006)
OHJAAVAT KYSYMYKSET	Jonkun asian, esineen, palvelun tms. sijainti fyysisen kirjasto-ympäristön sisällä tai kirjaston websivun resursseissa.	Missä ovat cd-romput, esim. Finnair ? (1999)
MUUT	Muihin luokkiin kuulumattomat kysymykset.	Miten joulumeni? (1999)

Taulukosta 2 on nähtävissä, että pääkategorioiden suhteen vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana ei näyttäisi tapahtuneen muutoksia. Neuvontakysymykset olivat kumpanakin vuonna suurin kategoria keräten kysymyksistä noin 90 prosenttia. Molempina vuosina toiseksi eniten kysymyksiä sijoittui käytäntö- ja menettelytapakysymysten kategoriaan. Vuonna 1999 siihen sijoittuvien kysymysten osuus oli noin kahdeksan prosenttia ja vuonna 2006 niiden osuus oli laskenut seitsemään prosenttiin. Ohjaavat kysymykset –kategoria vaikuttaisi ainakin tämän tutkimuksen perusteella olevan sellainen, jota luokittelussa ei välttämättä tarvittaisi ollenkaan, sillä siihen sijoittuvien kysymysten osuus oli hyvin vähäinen. Kategoriaan liittyviä kysymyksiä oli kumpanakin vuonna noin prosentin verran. Kategoria on kuitenkin sikäli tarpeellinen, että se mahdollistaa luokituksen tulosten vertailun myös kirjaston fyysisestä tietopalvelusta kysytyjen kysymysten luokittelujen kanssa. Muut-kategoriaan kuuluvien kysymysten osuus ei ole myöskään merkittävästi muuttunut. Vuonna 1999 siihen liittyviä kysymyksiä oli noin prosentti kaikista kysymyksistä ja vuonna 2006 osuus oli laskenut alle prosenttiin.

Pääkategorioiden sisällä muutoksia on tapahtunut jonkin verran. Kysymystyypeissä

näyttäisi tapahtuneen täysin päinvastainen trendi kuin mitä on ennustettu. Vaivattomien neuvontakysymysten osuus on lisääntynyt noin 33 prosentista 45 prosenttiin ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten laskenut 57 prosentista 47 prosenttiin. Käytäntö- ja menettelytapakysymysten alakategorioihin kysymykset sijoittuvat kumpanakin vuonna hyvin samansuuntaisesti.

Neuvontakysymysten alakategorioihin liittyvien kysymysten osuuksissa on myös tapahtunut muutoksia. Vaivattomissa neuvontakysymyksissä suurin muutos on tapahtunut yksinkertaisen asian selvittämistä käsittelevissä kysymyksissä, joiden osuus kaikista kysymyksistä nousi vuoden 1999 kuudesta prosentista lähes neljäsosaan vuonna 2006. Vaivattomien neuvontakysymysten määrää nostaa lähes ainoastaan jonkin käsitteen tai termin merkitystä käsittelevät kysymykset, jotka muodostavat yksinkertaisen asian selvittämiseen liittyvien kysymysten yhden alaluokan. Tähän alaluokkaan sisältyvät nimen merkityksen tai alkuperän selvittämistä käsittelevät kysymykset, joita oli vuoden 2006 vaivattomista neuvontakysymyksistä 30 prosenttia. Myös nopeasti vastattavien faktakysymysten osuuden lievä nousu viittaisi siihen, että yksinkertaisten asioiden selvittämiseen liittyvät kysymykset ovat lisääntymässä.

TAULUKKO 2: Vuosien 1999 ja 2006 kysymystyytit ja niihin sijoittuvien kysymysten määrät.

Kategoria	Yhteensä v. 1999		Yhteensä v. 2006	
	n	%	n	%
NEUVONTAKYSYMYKSET	420	89,9	471	91,8
<i>Vaivattomat neuvontakysymykset</i>	156	33,4	230	44,8
Tunnetun nimekkeen löytäminen	64	13,7	46	8,9
Tunnettuun nimekkeeseen liittyvä	34	7,3	38	7,4
Tietyn/tietyntyypin teoksen/aineiston löytäminen	30	6,4	25	4,9
Yksinkertaisen asian selvittäminen	28	6,0	121	23,6
<i>Aiheperusteiset tutkimuskysymykset</i>	264	56,5	241	47,0
Tiettyyn aiheeseen liittyvä	121	25,9	76	14,8
Laajempaa selvitystyötä vaativa kysymys	113	24,2	131	25,6
Tiettyyn henkilöön liittyvä	30	6,4	34	6,6
KÄYTÄNTÖ- JA MENETTELYTAPAKYSYMYKSET	38	8,1	36	7,0
<i>Saatavuus ja käyttö</i>	9	1,9	7	1,4
<i>Käytäntö</i>	29	6,2	29	5,6
OHJAAVAT KYSYMYKSET	4	0,9	5	1,0
MUUT	5	1,1	1	0,2
YHTEENSÄ	467	100,0	513	100,0

Muutosta on tapahtunut myös tunnetun nimekkeen löytämiseen liittyvissä kysymyksissä. Niiden osuus on laski lähes 14 prosentista noin yhdeksään prosenttiin. Esimerkiksi vuonna 1999 tietyin kirjan, josta oli tiedossa bibliografisia tietoja, löytämiseen liittyviä kysymyksiä oli vaivattomista neuvontakysymyksistä 24 prosenttia ja vuonna 2006 niiden osuus oli laskenut seitsemään prosenttiin. Tästä voisi päätellä, että asiakkaat ovat alkaneet etsiä kirjastojen luettelotietokannoista tarvitsemansa kirjat itse.

Aiheperusteisissa tutkimuskysymyksissä taas suurin muutos oli tiettyyn aiheeseen liittyvien kysymysten osuuden laskeminen vuoden 1999 lähes 26 prosentista noin 15 prosenttiin vuonna 2006. Tämä viittaa siihen, että yleisö käyttää hakukoneita enenevässä määrin tiettyyn aiheeseen liittyvien hakujen tekemiseen, mikä vähentää tällaisten kysymysten tiedustelemista tietopalvelusta. Laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten osuus taas lisääntyi hieman. Se voisi viitata siihen, että kirjastot säilyttävät asemansa hankalasti selvitettävien hakutehtävien vastaajina tai jopa vahvistavat sitä.

Elektronisten resurssien saatavuuteen ja käyttöön liittyvien kysymysten osuus oli molempina vuosina todella vähäinen. Vaikuttaakin siltä, että esimerkiksi tietokantojen käyttöön tai teknisiin ongelmiin liittyvien kysymysten määrä ei ole noussut vaikka yhä useampia elektronisia resursseja onkin saatavilla internetin välityksellä tekniikan jatkuvasti kehittyessä ja lisääntyessä.

Lopuksi

Pääkategorioiden suhteen ei siis näyttäisi tapahtuneen muutoksia vuosien 1999 ja 2006 välisenä aikana. Pääkategorioiden sisällä taas muutoksia on tapahtunut jonkin verran. Kysymystyypeissä näyttäisikin tapahtuneen ennustuksista poikkeava trendi. Vaivattomien neuvontakysymysten osuus on lisääntynyt ja aiheperusteisten tutkimuskysymysten laskenut. Myöskään elektronisiin resursseihin liittyvien kysymysten osuus ei ole kasvanut, vaikka elektronisia resursseja onkin saatavilla entistä enemmän.

Internetin hakukoneiden käyttö vaikuttaisi vähentävän jossain määrin kirjaston asemaa selkeitten aihehakujen tekijänä suurelle yleisölle. Sen sijaan laajempaa selvitystyötä vaativien kysymysten osuuden hienoinen lisääntyminen

saattaa viitata siihen, että kirjaston asema hankalasti selvitettävien hakutehtävien vastaajana säilyy ennallaan tai jossain määrin jopa vahvistuu. Tämä on yhdenmukaista tehtyjen ennusteiden kanssa.

Vaivattomien neuvontakysymysten osuus lisääntyi yksinomaan yksinkertaisten asioiden selvittämiseen tähtäävien kysymysten voimakkaan lisääntymisen perusteella. On vaikea sanoa missä määrin tämän kysymystyyppin lisääntyminen on pysyvä trendi, koska se perustuu ensisijassa käsitteen merkitystä selvitävien kysymysten osuuden vahvaan kasvuun. Kuitenkin myös nopeasti vastattavien faktakysymysten osuuden lievä nousu tässä ryhmässä viittaisi siihen, että yksinkertaisten asioiden selvittämiseen liittyvät kysymykset ovat lisääntymässä. Joka tapauksessa on selvää, että teosten bibliografisten tietojen tarkastamiseen liittyvät kysymykset ovat vaivattomissa neuvontakysymyksissä vähentyneet huomattavasti antaen tilaa erilaisille faktakysymyksille.

Hyväksytty julkaistavaksi 8.7.2008.

Lähteet

- Abels, E.G. 1996. The e-mail reference interview. *RQ* 35(3), 345-358.
- Garnsey, B.A. & Powell, R.R. 2000. Electronic mail reference services in the public library. *Reference & User Services Quarterly* 39(3), 245-254.
- Granlund, N. & Sarmela, M. 2006. Kun etsimääsi ei löydy, kysy kirjastonhoitajalta! *Tietoasiantuntija* 21(5), 20-21.
- Gray, S.M. 2000. Virtual reference services: Directions and Agendas. *Reference & User Services Quarterly* 39(4), 365-375.
- Kwon, N. 2006. User satisfaction with referrals at a collaborative, virtual reference service. *Information Research* 11(2) Jan2006. <<http://informationr.net/ir/11-2/paper246.html>>. Käytetty 7.3.2007.
- Numminen, P. 2008. Kysy kirjastonhoitajalta –neuvontapalvelun kysymystyyppit vuonna 1999 ja 2006. <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu02320.pdf>>. Käytetty 20.2.2008.
- Sears, J. 2001. Chat reference service: An analysis of one semester's data. *Issues in Science and Technology Librarianship* 32 Fall 2001. <<http://www.library.ucsb.edu/istl/01-fall/article2.html>>.

Käytetty 25.2.2007.

Smyth, J. 2003. Virtual reference transcript analysis. Searcher Mar2003 11(3), 26-30. Saatavilla EBSCOhost Academic Search Premier –tietokannasta. Käytetty 21.2.2007.