

Kysy kirjastonhoitajalta -historiikki: 20 vuotta

Nina Granlund 29.3.2019

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun synty

1998 Helsingin kaupunginkirjastossa joukko aikaansa seuraavia kirjastoihmissä oli ollut jonkin aikaa liikkeellä. Suomen yleisten kirjastojen etusivu oli perustettu 1996, suunniteltiin tietokoneiden hankkimista yleisön käyttöön. Verkossa aktiivinen toimiminen oli tärkeää. Mitä muuta voitiin tarjota kuin aukioloajat ja suosikkilinkkejä? Kirjaston asema kansalaisen neuvojana oli tuolloin vakaa. Tietopalvelu oli merkittävä osa kirjaston palvelua ja se tuntui luonnolliselta kirjaston palvelulta verkossakin. Kysy-palveluja oli perustettu kirjastoihin USA:ssa ja muuallekin niitä alkoi syntyä. Ensimmäiset suomalaiset verkkotietopalvelun starttaajat olivat Matti Sarmela, Jouni Juntumaa ja Saara Ihamäki Helsingin kaupunginkirjastosta. Palvelu aloitettiin kokeiluna, jossa Helsingin kaupunginkirjasto vastasi kysymyksiin sähköpostitse. Asiakas lähetti kysymyksen kaupunginkirjaston sähköpostiosoitteeseen ja vastaajat kävivät siellä vastaamassa niihin. Sähköpostipalvelun historiaa on dokumentoitu Saara Ihamäen opinnäytetyöhön, Etäistä? Kysy kirjastonhoitajalta -etätietopalvelun tarkastelua, [PANDORA.LIB.HEL.FI/JULKAISUT/ETAISTA](https://pandora.lib.hel.fi/julkaisut/etaista)

Jo pian huomattiin, että osa kysymyksistä toistui. Kirjoitetut vastaukset olisi siis hyvä säilyttää, jotta niitä voitaisiin käyttää hyväksi uudelleenkin. Alettiin suunnitella tietokantapohjaista sovellusta kysymiseen ja vastaamiseen. Päädyttiin



Vuoden 1999 ensimmäinen Kysy kirjastonhoitajalta -logo. Logo oli käytössä parin vuoden ajan.



kysymyslomakkeeseen, joka laitettiin Syke-sivulle. Lomakkeen kautta kysyjä lähetti kysymyksensä kirjastoon. Kysymykset kerääntyivät ylläpitoon listaan, josta vastaaja kävi poimimassa kysymyksen vastattavakseen. Jo alkuun kysymysvastauspari asiasanoitettiin, jotta se olisi helpompi löytää vastattujen kysymysten joukosta julkisesta palvelusta. Näin sai alkunsa kysymysarkisto, johon tallentui tietopalvelun näkyviä tuloksia. Verkossa julkaistavat vastaukset auttaisivat muitakin tiedonhakijoita. Siihen aikaan, ennen nykyisen kaltaisia hakukoneita, ajatuksena oli, että tiedon-etsijä löytää kysymyspalvelun ja näkee arkiston, josta käy etsimässä tai selaamassa vastauksia. Varmaankaan vielä tuolloin ei tullut mieleen, että jonain päivänä kirjoittamalla hakusanan hakukoneeseen tietoa kaipaava saakin käsiinsä Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun vastauksen.

Näin aikaisessa vaiheessa Kysy kirjastonhoitajalta tähtäsi yhteiseksi, valtakunnalliseksi palveluksi sekä vastaaja- että kysyjäkunnaltaan. Ensimmäinen mukaan lähtenyt kirjasto Helsingin lisäksi oli Rovaniemen kirjasto. Kokeiluvaiheen jälkeen jo aivan alkutaipaleella liittyivät mukaan Tampere, Aura ja Oulu.

Laajeneminen valtakunnalliseksi

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu otettiin hyvin vastaan sekä kirjaston käyttäjien että työntekijöiden keskuudessa. Sen tarpeellisuus ja hyödyllisyys ymmärrettiin heti. Palvelua esiteltiin laajoilla kierroksilla, joita Tiedon talo -projektin ja myöhemmin Keskuskirjaston valtakunnallisten verkkopalvelujen yksikkö tekivät ympäri Suomea vuosina 1999–2002. Kierrosten hyöty näkyi. Kirjastoja liittyi mukaan Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun vastaajiksi nopeassa tahdissa, vuonna 2001 mukana oli jo 28, vuonna 2004 42 kirjastoa. Tällä hetkellä, vuonna 2019, vastaajakirjastoja on 70. Suomi on alueellisesti katettu hyvin, vain Ahvenanmaa puuttuu vastaajien joukosta. Sekin on ollut mukana vaihtelevasti ehkä noin puolet Kysy kirjastonhoitajalta -historian ajasta.

Yleiset ja erikoiskirjastot

Varhaisessa vaiheessa päätettiin, että kirjastojen verkkotietopalvelussa erottelu yleisten ja erikoiskirjastojen tai oppilaitoskirjastojen välillä ei ole tarpeen. Ensimmäinen erikoiskirjasto, Eduskunnan kirjasto, lähti mukaan jo vuonna 2001. Sen jälkeen palveluun liittyi Tilastokirjasto. Vuonna 2004 joukko oli kasvanut paljon: Geologian tutkimuskeskuksen kirjasto, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen kirjasto, Kuurojen liiton kirjasto, Lapponica-tietopalvelu, Liikenneturvan kirjasto, Museoviraston kirjasto, Nuorisotiedon kirjasto, Kansallisen audiovisuaalisen instituutin eli silloisen Suomen elokuva-arkiston kirjasto, Taide-teollisen korkeakoulun kirjasto, Työterveyslaitoksen tietopalvelukeskus sekä Ulkoasiainministeriön kehityspoliittinen kirjasto liittyivät mukaan.

Monet erikoiskirjastoista ovat joutuneet tuon ajan jälkeen supistamaan toimintaansa, usea on jopa kokonaan suljettu, mikä on hyvin surullista. Vuoden 2019 alussa palvelussa toimi 19 erikoiskirjastoa, erikoistietopalvelua ja korkeakoulu-kirjastoa. Osa niistä on pieniä yhden henkilön kirjastoja tai tietopalveluja, osa isompia. Erikoiskirjastojen mukaan tulo antoi lisää vahvuutta palvelulle. On erittäin hieno asia, että asiantun-

temusta voidaan tarjota syvällisemmällä tasolla. Kysymykset, joihin vastataan muissa kuin yleisissä kirjastoissa ovat kansalaiselle yhtä tärkeitä kuin ne, joihin löytyy apu yleisten kirjaston tiedonlähteistä.

Erikoiskirjastot ja -tietopalvelut toimivat aktiivisesti palvelussa. Vanhat veteraanit, Eduskunnan kirjasto ja Tilastokirjasto saavat jatkuvasti kysymyksiä vastattavikseen, samoin Kansallisen audiovisuaalisen instituutin kirjasto, uudemmissa tulokkaista Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto vastaa paljon. Jokainen, pienempikin vastaajakirjasto on tarpeellinen.

Kirjastojen palvelut ovat joiltain osin yleis-säkin kirjastoissa erikoistuneet. Työntekijät ovat keskittyneet esimerkiksi musiikki-, e-aineisto- tai lastenkirjastotyöhön. Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun on koottu ryhmiä, jotka ovat erikoistuneet musiikkiin ja e-aineistoon liittyviin kysymyksiin. Nämä ryhmät ovat valtakunnallisia eli musiikkikysymykseen voidaan vastata Jyväskylässä tai Turussa, sen mukaan, kuka ehtii. Musiikkivastaajaryhmä aloitti vuonna 2013, e-materiaaliryhmä 2014. Kirjallisuuskysymyksiin vastaavat kaikki. Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun on yhdistetty myös kirjastojen tekijänoikeuksia selvittelevä vastaaminen. Sen alku oli tekijänoikeuskeskustelufoorumissa.

Kolme kieltä: Kysy kirjastonhoitajalta, Fråga bibliotekarien, Ask a Librarian

Vuonna 2000 Syke-sivu muutettiin portaaliksi ja Kirjastot.fi julkaistiin ensi kerran. Kirjastot.fi toimi kolmella kielellä ja myös Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun lisättiin ruotsin- ja englanninkielinen käyttö. Palvelua annetaan ruotsin ja englannin kielillä kaikissa kirjastoissa. Vahvasti ruotsinkielisiä ja kaksikielisiä vastaajakirjastoja on useita: Pietarsaari, Loviisa, Parainen, Kemiönsaari, Raasepori, Vaasa, Kokkola, Porvoo, Kauniainen, Turku, Espoo, Kirkkonummi, Helsinki.

Kysymyksiä lähetetään myös Ruotsista. Ruotsalaisten oma kysy-palvelu aloitettiin suunnilleen samoihin aikoihin kuin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu. Se on vaihtanut nimeä ja muotoa aikojen saatossa. Yhteistyötä on tehty välillä tiiviimmin, välillä vähemmän. Ruotsalaisten kanssa on

kuitenkin sovittu, että voimme kysellä toisiltamme apua kysymyslomakkeen kautta.

Englannin kielellä vastaavat kaikki, jotka kykenevät. Englannin kielellä vastataan suunnilleen yhtä paljon kuin ruotsiksi. Englannin kielisten kysymysten joukossa on alusta asti ollut paljon tiedusteluja suomalaisten kirjastojen toiminnasta ja organisaatiosta, myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelusta ja sen toiminnasta. Muunkin kielisiä vastauksia löytyy palvelun arkistosta: esimerkiksi italian, espanjan, venäjän ja saamenkielisiä. Vastauksia luvataan kuitenkin antaa kolmella kielellä.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on aina ollut aikaansa edellä ja hyvä esimerkki kirjaston verkossa toimivasta tietopalvelusta. Sitä onkin esitelty ulkomailla Italiaa myöden (2007) ja meillä on käynyt kansainvälisiä vieraitakin Koreasta asti (2007). Edellisen kerran pohjoismaisia verkkotietopalveluja on tutkittu Tukholmassa vuonna 2011 ja tänä vuonna keskustelua on käyty norjalaisten ja ruotsalaisten kollegojemme kanssa.

Peruskonsepti

Jo Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun ensimmäisessä versiossa kysymyksiin luvattiin vastata kolmen arkipäivän sisällä ja tämä on edelleen palvelun lupaus. Vastaus lähetetään kysyjän antamaan sähköpostiosoitteeseen. Samalla se tallennetaan julkiseen arkistoon. Jos kysymyksessä tai vastauksessa on henkilökohtaisia tietoja ja sellaista tietoa, joka ei ole muille lukijoille hyödyllistä tiedonhaussa, vastaus tallennetaan suljettuun arkistoon. Arkiston valitsee kukin vastaaja. Toimituksessa voidaan siirtää kysymys vastauksineen joko julkiselle puolelle tai piiloon, jos tarve vaatii.

Alusta asti on ollut olennaista kirjoittaa vastaukset niin, että kysyjälle kerrotaan, mistä lähteistä tieto löytyy. Usein opastetaan myös siinä, millä tavalla tiedonlähteitä voi löytää.

Vastaaminen

Vastausten muoto on vaihdellut palvelussa paljon, onhan vastaajia useita satoja. Kullakin on oma persoonallinen tyylinsä ja tämä on yksi palvelun rikkauksista. Tuon tärkeän lähteiden kertomisen lisäksi vastaaja saa kirjoittaa omalla tyyllillään, pohtia ja analysoida tai olla ytimekäs. Keskeistä on, että kysymykseen vastataan asiallisesti ja tietoa etsitään olennaisista lähteistä. Sekä kysyjien että vastaajien on myös hyvä muistaa, että vastauksia laaditaan kirjastotyöntekijän asiantuntemuksella oman työn puitteissa. Jos kysytään, milloin tulee maailmanloppu, ei tietenkään voida vastata mitään absoluuttista ajankohtaa. Sen sijaan voidaan viitata esimerkiksi planeettojen syntyyn ja tuhoutumiseen ja lähteisiin, joista näistä voi lukea tai viitata elämäntutkimuksellisiin näkemyksiin asiasta.

Aikojen saatossa vastaaminen on muuttunut sujuvammaksi. Ensimmäisinä vuosina tekstiä hiottiin paljon, pohdittiin, miten paljon tiedonlähteitä annetaan, voidaanko faktakysymyksiin vastata ja kuinka paljon aikaa kannattaa satsata vastaamiseen. Suuri kynnyks oli oppia vastaamaan, että tietoa ei löytynyt. Nytemmin asiat ovat asettuneet kohdilleen ja vastaaminen on rutinoituneempaa.

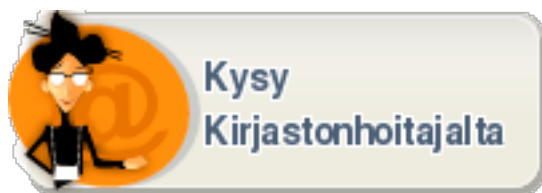
Vastaaja liittyy kysymys-vastauspariin asiasanat, jotka kuvaavat sisältöä. Nämä auttavat haussa sekä nostavat myös hakukoneissa keskeistä sisältöä näkyviin. Asiasanat poimitaan Yleisestä suomalaisesta ontologiasta.

Sähköpostiviesti lähtee asiakkaalle kunkin vastaajan omalla tunnuksella, joten kysyjä voi lähettää lisäkysymyksen alkuperäiselle vastaajalle suoraan. Arviolta noin 10 % kohdalla keskustelu jatkuu ensimmäisen vastauksen saamisen jälkeen.

Palvelun organisointi

Alkuvaiheessa vastaaminen toimi niin, että vastaaja poimi listasta minkä tahansa kysymyksen vastattavakseen. Pian huomattiin, että kysyjät halusivat usein tietää lähialueensa kirjastojen kirjoista ja palveluista. Kysymyslomakkeeseen lisättiin vastaajakirjastovalikko, josta kysymyksen

lähettäjä sai valita itselleen lähimmän vastaajakirjaston. Se näkyi ylläpidon kysymyslistassa ja tämä kirjasto vastasi kysymykseen. Vuonna 2003 vastaajakirjastovalikko korvattiin asuinkunnan valinnalla. Silloin vastaajakirjastot edelleen vastasivat oman alueensa kysymyksiin ja kaikki vastaajat muilta alueilta tullessiin kysymyksiin. Tässä yhteydessä erikoiskirjastojen vastaaminen väheni, joten asuinkunnan lisäksi lisättiin vapaaehtoinen



Vasta vuonna 2008, seitsemän vuotta ensimmäisen logon jälkeen, palveluun saatiin uutta kuvitusta. Ryhmäkuva näkyi Kirjastot.fi-etusivulla. Hahmot on tehnyt Bastian Salmela.



2010 kuvastoa uusittiin jälleen. Vihreä kysymysmerkki tuli silloin symboliksemme. Sen on toteuttanut Harri Oksanen.

vastaajakirjaston valinta vuonna 2004. Viime uudistuksessa vuonna 2017 tämä vastaajakirjastovalinta vaihdettiin erikoisaiheen valinnaksi. Siinäkin on omat pulmansa, joten on luultavaa, että tätä kohtaa edelleen joudutaan viilaamaan.

Keskuskirjaston valtakunnallisten verkko-palvelujen yksikössä toimi yksi suunnittelija alkuun teknisen toiminnan kehittäjänä, mutta sittemmin myös organisoimassa vastaamista. Vuonna 2001 saatiin Helsingin pääkirjaston tietopalvelusta henkilö osa-aikaisesti vahtimaan vastaamisen sujuvuutta eli käytännöllisesti katsoen muistuttamaan kirjastoja odottavista kysymyksistä ja vastaamaan kysymyksiin, jotka olivat jääneet odottamaan yli määrääjän. Myöhemmin, kun toiminta laajeni, saatiin toinenkin osa-aikainen valtakunnallinen toimittaja. Toimittajille maksetaan pieni korvaus valtakunnallisesta yksiköstä.

Heti alkuun oli selvää, että kirjastot pystyvät parhaiten suunnittelemaan itsenäisesti, miten järjestävät vastaamisen käytännössä. Tapoja on monia. Joissain kirjastoissa on vain yksi henkilö vastaamassa, joissain yksi henkilö koordinoi vastaamista. Monin paikoin Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun kysymysten seuranta on järjestetty vuoroittain ja osastoittain tai suuremmissa kirjastoissa toimipisteittäin. Osassa kirjastoista kaikki seuraavat kysymyksiä ja vastaavat, kun ehtivät. Voidaan sanoa, että kaikki nämä tavat ovat toimineet, joten yhtä ainoaa hyvää tapaa ei ole. Joka kirjaston työskentelyyn sopii oma tapa järjestää toiminta.

Jokaisessa kirjastossa on vähintään yksi yhteyshenkilö, johon toimituksella on mahdollisuus ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa. He hoitavat usein vastaamisen organisoimisen omassa kirjastossaan. Palvelun valtakunnallinen suunnittelija luonnollisesti opastaa, kouluttaa sekä auttaa kaikessa mahdollisessa.

Yhteinen verkkotietopalvelu on kirjastojen käytännöllistä yhdessä työskentelyä. Yhteistyö tuo voimaa ja turvallisuutta. Suuri joukko pystyy auttamaan yksittäistä kirjastoa, jossa sairastapauksen tai remonttihuolien vuoksi ei pystytä osallistumaan täysipainoisesti vastaamiseen. Kysy kirjastonhoitajalta -yhteisö on kasvanut yhteen. Kirjastot pystyvät neuvomaan toisiaan, lähellä olevasta kirjastosta on käyty jopa kouluttamassa

uusia vastaajakirjastoja. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu onkin poikkeuksellisen hyvä esimerkki yhdessä toimimisesta.

Myös kehittäminen toimii yhdessä vastaajien kanssa. Vastaajakirjastoista ehdotetaan hyviä uudistuksia ja niissä testataan uusia ominaisuuksia ja toimintoja. Monia suunnitelmia on hiottu yhdessä ja osa ideoista on jätetty sikseen keskustelujen jälkeen. Tällainen oli muun muassa tekstiviestillä kysyminen, jota suunniteltiin 2002, mutta ei koskaan toteutettu Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa.

Kysymyslomake

Kysymyslomake on muuttunut aikojen saatossa melko vähän. Jo varhain huomattiin tarve laittaa osa tiedoista näkymättömiin, joten sekä kysymykseen että vastaukseen liitettiin piilokentät. Asiakkaalta kysyttiin nimi ja sähköpostiosoite. Nytemmin pyydetään enää sähköpostiosoite, jotta vastaus saadaan toimitettua kysyjälle. Muun tiedon kenttä lisättiin lisätietoja varten, esimerkiksi mihin tietoa haettiin tai mistä lähteistä oli jo etsitty, voitiin kirjoittaa tähän. Asiakas saattoi myös määrittää, millä kielillä aineistoa haluttiin. Tämä osa jäi pois vuonna 2017 uudistuksessa.

Haku

Haku on merkittävä osa Kysy kirjastonhoitajalta -palvelua, koska vastauksia pyritään tarjoamaan sellaisinaan tiedonhaun lähteiksi. Palvelun alkuvaiheessa arkiston kysymyksiä selattiin palvelun sisällä, mutta nytemmin hakukoneet indeksoivat myös Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun sisältöä tehokkaasti ja vastaukset tulevat hakutuloksissa näkyviin hyvin. Hakutoiminnot palvelun sisällä ovat silti edelleen tärkeitä. Sanahaun lisäksi palvelussa on asiasanalista, josta haun voi käynnistää asiasanalla. Varsinainen haku analysoi tällä hetkellä kysymyksen ja vastauksen sisältöä sekä asiasanoja. Tarkan haun kehittäminen on nykyisessä versiossa vielä kesken. Hakutulosta on mahdollista rajata vastaajaryhmän mukaan. Vastauksia pystyy siis hakemaan esimerkiksi vain e-materiaalivas-

tauksista tai musiikkivastauksista. Vastauksia voi myös tutkia vastaajakirjaston mukaan.

Jokaisessa vastauksessa näkyy alkuperäinen vastauspäivämäärä ja päivytyspäivämäärä, jotta lukija näkee, miten tuoreita tiedot ovat. Yhden vastauksen näkymässä nostetaan esiin myös samoilla asiasanoilla kuvailtuja vastauksia sivun oikeassa reunassa. Nämä ovat usein hyvinkin mielenkiintoisia ja hyödyllisiä.

Chat

Kysy kirjastonhoitajalta on alusta asti ollut palvelu, jossa on pyritty kokeilemaan uutta tekniikkaa ja kehittymään ajan mukana. Palveluun kehitettiin sovellus digi-tv:tä varten, mutta sitä ei koskaan saatu toimintaan käytännössä, koska televisiotekniikka ei kehittynyt interaktiiviseksi niin kuin alkuun luultiin. Melko varhaisessa vaiheessa alettiin suunnitella chat-palvelun lisäämistä lomakkeella ja sähköpostitse toimivan palvelun ohien. Valtakunnallisen chatin konseptia luonnosteltiin jo vuonna 2004, vaikka itse kokeilu pääsi käytännössä vauhtiin vasta vuonna 2010. Alkuun mietittiin, olisiko kirjastojen yhteinen neuvontatiski oikea tapa toteuttaa valtakunnallinen chat vai olisiko parempi, jos tarjottaisiin chat-sovellusta yksittäisten kirjastojen käyttöön. Oma chat-sovellusta kehitettiin pitkään valtakunnallisten verkkopalvelujen yksikössä, mutta lopuksi päätettiin ottaa käyttöön avoimen lähdekoodin valmis sovellus.

Chat lähti käyntiin molemmilla tavoilla. Järjestettiin yhteinen, valtakunnallinen chat, johon osallistui kirjastoja eri puolilta maata. Saman aikaisesti



Kun chat oli mukana palvelussa, sillä oli oma kuva.

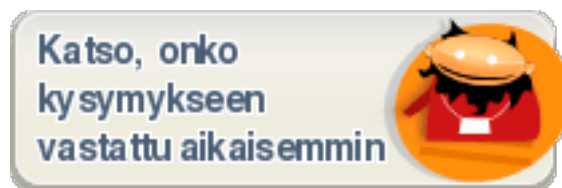
tarjottiin tekniikka käyttöön niille kirjastoille, jotka halusivat aloittaa oman chat-palvelun. Oma chat-kanavaa kokeilivat Pohjois-Pohjanmaan kirjastot ja myöhemmin Pietarsaaren kirjasto. Valtakunnalliseen chat-neuvontaan osallistui 15 kirjastoa, yleisiä kirjastoja ja erikoiskirjastoja sekä ammattikorkeakoulukirjastoja. Se oli auki päiväsaikaan (klo 10–18 välillä) ja päivystysvuorot jaettiin kirjastojen kesken 2 tunnin vuoroihin. Päivystysvuorot suunniteltiin valtakunnallisessa yksikössä, samoin tekninen tuki ja päivystyksen seuraaminen tapahtui siellä. Keskusteluja chatissa käytiin keskimäärin yksi tunnissa. Kysymykset jakautuivat seuraavasti: tietopalvelu (aineistoa aiheesta, aiheen paikannusta, ajankohtaistietoa) 56 %, aineiston paikanus 10 %, chat-palvelu 16 % ja kirjaston palvelut 18 %.

Chat-kokeilu lopetettiin vuoden 2013 lopussa. Todettiin, että päivystyksen järjestäminen vei valtakunnallisessa yksikössä todella paljon aikaa, koska suunnittelija päivysti kaikki ne vuorot, joihin ei vastaajaa tullutkaan joko unohduksen, sairastumisten tai muiden syiden vuoksi. Lisäksi päivystäjät kokivat osittain turhauttavaksi päivystää chatissa, keskusteluja kun saattoi tulla vaikkapa vain yksi tai ei yhtään päivystysvuoron aikana. Osa kysymyksistä koski tietyn kirjaston käytäntöihin tai lainaukseen liittyviä palveluja (lainojen uusimiset, sakkujen tarkistukset), jolloin oli kuitenkin pyydettävä asiakasta kääntymään sähköpostitse tai puhelimitse tuon kirjaston puoleen. Päivystyksen rajoittaminen päiväaikaan nähtiin myös ongelmana, mutta päivystysaikojen laajentaminen olisi vaatinut isompaa vastaajarinkiä ja ehkäpä jonkinlaista tuplapäivystystä kahdessa kirjastossa. Lopulta päädyttiin siihen tulokseen, että tarjotun palvelun tuoma hyöty ei tuntunut riittävältä päivystysrumbaan suhteutettuna. Yksittäisten kirjastojen chateissa oli samanlaisia kokemuksia, päivystys vaati henkilökuntaa, mutta koska kysyjä ei ollut paljon, päätettiin henkilökunnan työpanos käyttää mieluummin muuhun. Chatin kautta neuvominen sinänsä toimi kuitenkin melko lailla ennakko-odotusten mukaan. Sieltä kysyttiin sitä, mitä arveltiin ja vastaaminenkin sujui melko mukavasti. Keskusteluja käytiin vuosittain noin 1000 (n.1/aukiolotunti).

Semanttinen vastaaja

Samoihin aikoihin kaavailtiin ja rakennettiin semanttista vastaajaa. Alun perin semanttista sovellusta Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun testattiin opinnäytetyön yhteydessä. Opas-nimisen prototyypin kehitti Antti Vehviläinen 2006, [SECO. CS.AALTO.FI/PUBLICATIONS/2006/VEHVILAINEN-MSC-2006.PDF](https://cs.aalto.fi/publications/2006/VEHVILAINEN-MSC-2006.PDF). Alkuun tutkimusaiheena oli automaattinen asiansanoituksen ehdottaja. Ontologian pohjalta toimivaa semanttista vastaajaa kehitettiin yhteistyökumppanien Connexor ja Sininen Meteoriitti kanssa. Toimintaa laajennettiin Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun sopi-vaksi niin, että asiasanahdotukset voitiin analysoida jo kysymystekstistä ja sieltä löytyneillä asiasanoilla tarjota kysyjälle hakutuloksia arkiston vastauksista.

Semanttinen vastaaja saatiin tuotantoon vuonna 2008. Sen lopullinen versio toimi niin, että kysyjä sai valita, halusiko kokeilla automaattista



Semanttista arkistoa tutki tällainen hahmo.

vastaajaa vai lähettää kysymyksen suoraan vastattavaksi. Jos automaattisen vastaajan ehdottaman vastaukset eivät auttaneet, pystyi kysymyksen lähettämään kirjastonhoitajalle klikkaamalla lähettämisnappulaa. Semanttinen vastaaja löysi usein hyviäkin vastauksia, jos kysymys oli selkeä ja sellainen että siihen oli vastattu ennenkin. Tällaisia kysymyksiä löytyi yllättävä paljon. Jos kysymys taas oli laaja ja sisälsi paljon taustakertomusta, automaattisen vastaajan ehdottamat vastaukset saattoivat olla melko hilpeitä. Joka tapauksessa vastaajaa käytettiin ahkerasti, se lisäsi palvelun käyttöä noin puolella.

Semantiikkaa hyödynnettiin myös ylläpidon puolella vastauslomakkeessa. Semanttisen analyysin ehdottamat asiasanat näkyivät jo valmiina kysymyksessä ja analysoinnin pystyi käynnistämään uudelleen vastauksen kirjoittamisen jälkeen. Tämä toiminto oli hyödyllinen. Semanttinen vastaaja

toimi melko pitkään palvelussa, vaikka sitä ei pystytty uusimaan eikä sitä päivitetty. Kun se lopulta rikkoutui vuonna 2015, ei vastaavaa saatu tilalle. Käyttöä sille olisi edelleenkin, mutta tarjolla olevien vaihtoehtojen hinnat ovat olleet ainakin tähän mennessä esteenä hankinnalle.

Tiedonhaku ylläpidon sisällä

Samanaikaisesti semanttisen vastaajan kanssa kehitettiin ylläpitoa niin, että tiedonhaun pystyi tekemään vastauslomakkeessa. Oikeaan reunaan lisättiin arkistosta automaattisesti tehtävä haku, joka etsi vastauksia semanttisesti löydettyillä käsitteillä. Saatuja vastauksia pystyi kopioimaan vastauskenttään pelkällä klikkauksella. Myös linkin arkistosta löytyvään vastaukseen pystyi sisällyttämään vastaukseensa klikkauksella. Arkiston vastauksia pääsi myös muokkaamaan oikeassa reunassa, näin laajennettiin arkiston vastausten ajan tasalla pitävää joukkoa. Muut-välilehdelle oli koottu hyviä verkkotiedonlähteitä. Nämä jäivät pois ylläpidosta, kun semanttinen vastaaja poistettiin. Hyvät tiedonlähteet löytyvät nykyisin Kirjastot.fi:n Tiedonhaku-osasta kohdasta Tietokantoja ja hakemistoja tiedonhakuun, WWW.KIRJASTOT.FI/TIEDONHAUN-OPASTUS/TIETOKANTOJA-JA-HAKEMISTOJA.

Muuten ylläpidossa on kehitetty ominaisuuksia, jotka helpottavat vastaamista ja lisäävät tietoturvaa. Palveluun tuotettiin henkilökohtaiset vastaajatunnukset vuonna 2008. Tällöin luovuttiin kirjastojen yhteisistä tunnuksista, joita saattoi käyttää koko kirjaston väki. Kuvailukäsitteiden poimiminen ontologiasta lisättiin samaan aikaan, käsitteitä ei tarvinnut enää erikseen hakea asianastosta ja kirjoitusvirheet hävisivät. Yhdessä toimimiseen liittyy mahdollisuus ohjata kysymys yhdeltä kirjastolta toiselle. Kun kysymyksen voi kohdistaa vaikkapa erikoiskirjastolle suoraan, ei tarvitse kirjoittaa viestejä ja sopia vastaajakirjaston vaihtamisesta erikseen. Vastausliittymässä voi lähettää viestejä toisille vastaajille.

Yhteisöllisyys julkisessa palvelussa

Yhteistä tekemistä haluttiin jo varhain siirtää myös julkisesti näkyvissä olevaan palveluun. Ensimmäinen tapa kerätä palautetta arkiston lukijoilta vastauksista oli lisätä niihin palautelomakkeen linkki (2006). Palautteen kautta lukijat pystyivät lähettämään toimitukseen viestiä, jos vastauksessa oli jotain epäselvää tai esimerkiksi rikkinäisiä linkkejä. Vuonna 2007 kommentointi rakennettiin joka vastauksen oheen teknisesti niin, että kommentit näkyivät julkisesti muille lukijoille ja ne kerääntyivät myös ylläpitoon niin, että niiden pohjalta pystyttiin reagoimaan toimituksessa. Kommentointi on edelleen toteutettu näin. Rekisteröityneille käyttäjille tarjottiin mahdollisuutta kerätä omat vastaukset ja omat kommentit itselle säilöön. Samoin he pystyivät seuraamaan, missä vaiheessa oman kysymyksen käsittely oli, odottiko se vai oliko se jo varattuna vastaajalle. Rekisteröityneen käyttäjän toimintoja ei tällä hetkellä ole.

Vastauksia voi myös arvioida, peukuttaa. Peukutustoimintokin on ollut olemassa palvelussa jo pitkään, vuodesta 2008. Peukutetuimmat vastaukset näyttävät olevan varsin moninaisia. Useissa on kuitenkin suositeltu kirjoja, joko kaunokirjallisuutta tai myös tietokirjallisuutta.

Lukijoiden osallistuminen tuo paljon lisäarvoa palveluun. Lukijat voivat lisätä tietoja, antaa arvioita vastauksista, ehdottaa parannuksia sekä keskustella samoista asioista kiinnostuneiden kanssa. Kommenttien ja peukutusten seuraminen ovat myös toimitukselle tärkeitä työkaluja. Alaspäin peukuttaminen viestii usein siitä, että vastauksen sisällössä on korjattavaa, esimerkiksi rikkinäisiä linkkejä. Uusin osallistumistapa on antaa arvio painikkeilla, jotka on lisätty joka vastauksen alle. Arviointinappuloiden lisäksi tarjotaan jako-painikkeita Facebookiin, Twitteriin tai Whatsappin kautta. Työkalut on lisätty Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun vastikään, joten niistä on vaikea antaa vielä syvällisempää analyysia. Kuitenkin sen verran on käynyt selville, että vanhentunut sisältö löytyy näin aika hyvin.



Harri Oksasen kuvituksia kysymyksistä Facebook-sivuilla 2018.

Facebook ja Twitter

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on ollut Facebookissa vuodesta 2010, www.facebook.com/KYSYKIRJASTONHOITAJALTA.FRAGABIBLIOTEKARIEN. Facebook-sivulla nostetaan esiin kysymyksiä ja vastauksia palvelusta, kysymysvalikoimia sekä tiedonlähteitä. Uudet vastaukset ovat menneet Twitteriin jo vuodesta 2009, alkuun Kirjastot.fi-tilille, sittemmin vuodesta 2013 Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun omaan Twitteriin, www.twitter.com/KIRJASTOTFIKYSY.

Uusien kysymysten lisäksi siellä nostetaan esiin kirjallisuuteen ja tiedonhakuun liittyviä ajankoh-
taisasioita.

Näkyminen kirjastojen sekä muiden palvelujen sivuilla

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu on näkynyt osallistuvien kirjastojen sivuilla vaihtelevaisesti aikojen saatossa. Muuallakin se on ollut esillä, Teksti-tv:ssä oli useamman vuoden ajan kirjas-
tonhoitajan kysymyspalsta, jossa oli kiinnostava kysymys vastauksineen (2013–2015). Turun paikallisliradiossa esitettiin ohjelmaa Kysy kirjastonhoitajalta vuosina 2013–2014, [YLE.FI/UUTISET/3-6522238](http://yle.fi/uutiset/3-6522238). Tarkoitus on tietenkin, että kirjaston sivulla näkyy palvelu, jota kirjasto tarjoaa, mutta usein sivusto-uudistusten yhteydessä saattaa käydä unohtuk-
sia. Palvelun logo ja nimi linkkeineen on kuitenkin pääsääntöisesti niiden kirjastojen sivuilla, jotka ovat mukana vastaajina. Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu löytyy myös muiden kirjastojen sivuilta ja se onkin hienoa. Hyvä olisi, jos näkyvissä olisi vähintään logo, nimi ja lyhyt kuvaus palvelusta linkkeineen. Kuvauksena voi käyttää palvelussakin käytettyä kuvausta: "Kirjastojen yhteinen verk-
kotietopalvelu. Vastaamme kolmen arkipäivän kuluessa." Tällä hetkellä on myös mahdollista upottaa kysymyslomake kirjaston sivulle ja tuoda esiin uudet vastaukset sivulle. Uudet vastaukset saa RSS-syötteellä ja upotettavaa lomaketta voi kysyä toimituksesta.

Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa toimivat Kysy musiikista, Kysy eKirjastosta, Kysy tekijänoikeudesta ja Kysy kirjallisuudesta toimivat Musiikkikirjastot.fi:ssä, eKirjastossa, Tekijänoikeus kirjastossa -sivulla ja Kirjasammossa. Kussakin näistä tarjotaan kysymyslomake ja uusimpia kysymyksiä aihepiiristä.

Kysy musiikista, www.musiikkikirjastot.fi/kysy

Kysy kirjallisuudesta, www.kirjasampo.fi/kysy

Kysy eKirjastosta, ekirjasto.kirjastot.fi/kysy

Kysy tekijänoikeudesta, www.kirjastot.fi/tekijanoikeus

Finnaan siirtyneet yleiset kirjastot pystyvät käyttämään Kysy kirjastonhoitajalta -sisältöjä sivuillaan. Uusimmat vastaukset, musiikkivas-
taukset, kirjallisuusvastaukset ja e-materiaali-

vastaukset saa näkyviin sivuilleen RSS-syötteen avulla. Myös upotettavan lomakkeen saa oman kirjaston sivulle. RSS-syötteiden osoitteet löytyvät Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun sivulta Tilaa, WWW.KIRJASTOT.FI/KYSY/TIETOA-PALVELUSTA/TILAA. Sieltä löytyy myös linkki materiaalipankkiin, josta voi poimia logoja ja kirjanmerkkejä sekä esitteen kirjastojen tuottamasta verkkomateriaaleista tiedonhaun avuksi.

Ulkoasun kehitys

Paljon on siis tapahtunut toiminnan järjestämisessä että tekniikassa. Palvelu on laajentunut monessa mielessä jatkuvasti. Näkyvimpiä muutokset ovat tietysti ulkoasussa. Kysy kirjastonhoitajalta on käyttänyt monen näköisiä symboleja ja sivujen ulkoasu on muuttunut moneen kertaan.

Vastaajakirjastot

Vastaajakirjastoja on liittynyt palveluun mukaan alun suuren kasvun jälkeen tasaisesti ja rauhallisesti. Ikävämpi piirre on se, että osa kirjastoista on joutunut poistumaan palvelusta joko henkilökunnan vähentymisen takia, siksi että kirjasto on suljettu yleisön käytöstä tai siksi, että kirjasto on kokonaan lakkautettu. Alla on lista kirjastoista, jotka ovat tai ovat olleet palvelussa mukana.

Aura
Brages pressarkiv
Celia-kirjasto
Deutsche Bibliothek
Eduskunnan kirjasto
Espoo
Geologian tutkimuskeskuksen kirjasto
Haapajärvi
Haapavesi
Heinola
Helsinki
Hämeenlinna
Joensuu
Joroinen
Juva
Jyväskylä



Nykyinen logo, joka on ollut käytössä vuodesta 2010 lähtien. Mukana myös ruotsin-, saamen- ja englanninkielinen logo.



Kaksikielinen Kysy-Fråga on käytössä esimerkiksi Facebook-sivulla.



Välillä vihreän logon rinnalle tuotiin muunkin värisiä logoja. Niiden käytöstä luovuttiin aika pian.

Jämsänkoski
Kajaani
Kangasala
Kansallisen audiovisuaalisen instituutin kirjasto
(Suomen elokuva-arkiston kirjasto)
Karkkila
Kauniainen
Kehitysvammaliiton kirjasto
Keskuspuiston ammattiopisto (Arla-instituutti)
Kemi
Kiiminki
Kemiönsaari
Kirkkonummi
Kokkola
Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen kirjasto
Kotka
Kouvola
Kuntaliiton kirjasto
Kuopio
Kuurojen liiton kirjasto
Kuusamo
Lahti
Lappeenranta
Lapponica-tietopalvelu
Lastensuojelun keskusliiton kirjasto
Liikenneturvan kirjasto
Liikenneviraston kirjasto
Lohja
Loviisa
Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto
Maarianhamina
Mikkeli
Muhos
Museoviraston kirjasto
Nokia
Nordicom (media- ja viestintätutkimus)
Nuorisotiedon kirjasto
Nurmijärvi
Nurmo
Näkövammaisten liiton tietopalvelu
Näkövammaistiedon tietopalveluryhmä
Oulu
Oulunsalo
Parainen
Pietarsaari
Pori
Porvoo
Punkaharju

Pyhäjoki
Pöytyä
Rantasalmi
Raahe
Raasepori
Rauma
Riihimäki
Rovaniemi
Ruovesi
Salo
Seinäjoki
Siirtolaisuusinstituutin kirjasto
Suomalaisen kirjallisuuden seuran kirjasto
Suomen Pankin kirjasto
Taideteollisen korkeakoulun kirjasto
Taivalkoski
Tampere
Tilastokirjasto
Toenperän kirjastot (Joroinen, Juva, Rantasalmi)
Turku
Tuusula
Työterveyslaitoksen tietopalvelukeskus
Ulkoasiainministeriön kehityspoliittinen kirjasto
Uusikaupunki
Vaasa
Vantaa
Varkaus
Vihti
Yle Arkisto
Ylöjärvi

Vain chatissa toimineet

Seinäjoen amk
Vaasan amk

Valtakunnalliset toimittajat

Palvelun suunnittelijoina ovat toimineet: Päivi Jokitalo, Nina Granlund ja äitiyslomasijaisena Mia Nikula. Toimittajan tehtävässä ovat toimineet: Eeva Mattila, Johanna Lehtonen, Pauli Hatsala, Tiina Gräsbeck, Tuula Valkeapää, Ville Turtola, Jukka Uotila, Kirsi Siika-aho, Silene Lehto, Matti Järvinen.

Vuosilukuja

1998 sähköpostikokeilu. Helsingin kaupungin-kirjasto kokeili kysymistä ja vastaamista sähkö-postitse.

1999 tietokanta. Heti kohta huomattiin, että kysymykset vastauksineen pitää saada talteen. Kysymyslomake ja julkinen arkisto syntyivät. Samoin alettiin lisätä asiasanat kysymys-vastaus-pareihin, jotta arkiston vastaukset löytyisivät haulla.

2001 vastaajakirjastoja 28.

2001 erikoiskirjastot. Ensimmäinen erikoiskirjasto, Eduskunnan kirjasto aloitti Kysy kirjastonhoitajalta -palvelussa.

2004 ensimmäinen chat-kokous.

2004 vastaajakirjastoja 42.

2006 opas. Antti Vehviläisen opinnäytetyö semanttisesta vastaamisesta.

2007 arkiston kommentointi. Vuonna 2006 vasta-uksen yhteyteen julkiseen palveluun lisättiin linkki palautealomakkeeseen, jonka kautta pystyi lähettämään toimitukseen viestiä vastauksen sisällöstä. Seuraavana vuonna rakennettiin kommenteille oma kenttä jokaisen vastauksen alle.

2008 semanttinen vastaaja. Semanttinen vastaaja analysoi automaattisesti käsitteitä kysymystekstistä ja tarjosi arkiston vastausten joukosta sopivia vastauksia kysyjälle. Samanlainen analyysi tehtiin ylläpidossa, jossa tarjottiin sekä asiasanoja että vanhoja vastauksia vastaajan avuksi.

2008 peukutus. Kommentointi uusittiin toimimaan teknisesti kätevämmän ja lisättiin peukutus sekä tykätympien vastausten listaus. Samalla lisättiin myös luetuimmat- ja kommentoiduimmat-listaukset. Omien vastausten ja kommenttien kerääminen ja vastauksen etenemisen seuraaminen rekisteröidyille käyttäjille.

2009 Kysy kirjastonhoitajalta täyttää 10 vuotta. Juhlat pidetään hieman myöhässä vuoden 2010 keväällä.

2010 chat. Chat-kokeilun suunnittelu aloitettiin jo vuonna 2004, mutta teknisistä syistä se viivästyi melko lailla. Vuosina 2010–2013 saatiin valtakunnallinen chat sekä muutama paikallinen chat toimintaan. Kokeilu ja palvelu olivat hyviä, mutta koettiin, että niiden järjestäminen vaati paljon työtä ja siihen nähden chatissa oli liian vähän kysyjä.

2013 Kysy musiikista.

2013 chat lopetettiin.

2014 Kysy eKirjastosta.

2015 Kysy kirjallisuudesta.

2015 semanttinen vastaaja rikkoutui ja poistettiin käytöstä.

2015 Kysy tekijänoikeudesta.

2017 uusi tekniikka ja ulkoasu. Uudistettuun Kysy kirjastonhoitajalta -palveluun nostettiin etusivulle kuvitettu kysymys, satunnainen kysymys etusivulle ja kokoelma. Kysymyskokoelmat luotiin, mahdollistettiin vastausten katselu vastaajakirjastoittain, vastaukseen laitettiin näkyviin vastaajakirjasto, samankaltaiset vastaukset ja uusimmat vastaukset nostettiin esiin yhden vastauksen katselusivulle.

2018 Kysy kirjastonhoitajalta -sivustolle myönnettiin Saavutettavuus huomioitu -leima.

2019 Kysy kirjastonhoitajalta täyttää 20 vuotta. Vastaajakirjastoja 70, joista 19 erikoiskirjastoja, korkeakoulukirjastoja tai erikoistietopalveluryhmiä.

Tilastoja

27.3.2019 palvelussa vastattu yhteensä 66 994 kysymykseen, joista 63 210 suomeksi, 1 728 ruotsiksi ja 2 056 englanniksi. Vuoden 2008 jälkeen vastaajia on ollut 462. Vastauksista 40 422 on julkisessa arkistossa, 51 031 on vastattu ensimmäisen vuorokauden aikana.

Tilastoinnissa on vuosien varrella käytetty erilaisia mittareita, joten varsinkin sivuston käytön tilastot eivät ole yhteismitallisia. Kysy kirjastonhoitajalta on ollut Kirjastot.fi-sivuston osa suurimman osan historiastaan, sen omien kävijöiden tilastointi on aloitettu systemaattisesti vuonna 2012, mutta vuosien 2012–2014 välillä on seurattu etusivun ja uusimmat vastaukset -sivujen katselukertoja. Vuodesta 2015 on seurattu istuntojen määrää Kysy kirjastonhoitajalta -sivuilla.

1999 1316 vastausta, vastaajakirjastoja 15, "noudettujen sivujen määrä" 260 000.

2002 2575 vastausta, vastaajakirjastoja 29.

2006 5009 vastausta, vastaajakirjastoja 52.

2010 3168 vastausta, semanttinen vastaaja 4019, kommentteja 157, chat n. 1 000, vastaajakirjastoja 73, "sivunavauksia" 652 269.

2014 2955 vastausta, semanttinen vastaaja 1716, kommentteja 558, Kysy kirjastonhoitajalta -etusivun katselukerrat 52 671.

2018 3940 vastausta, kommentteja 931, istuntoja 1 418 982.

1999

Tervetuloa Suomen yleisten kirjastojen etätietopalveluun

Palvelu on tarkoitettu tietopalvelukysymyksiä varten. Kirjastojen kirjat ja muu aineisto löytyvät kirjastojen kokoelmätietokannoista.



Vastaus toimitetaan kysyjän sähköpostiosoitteeseen.

Vastaamme kolmen arkipäivän kuluessa.

Tietopalvelu ei tee aineistoon varauksia.

Laajat tietopalvelukysymykset tulisi esittää kirjastossa henkilökohtaisesti.

[Arkisto jo vastatuista kysymyksistä](#)

[Palvelun periaatteet](#)

[Suomen Yleisten Kirjastojen Etusivu](#)

Vastaaminen

Kysymykseni: - Täytä nämä kohdat, ole hyvä

Nimi:

Sähköpostiosoite:

Kysymys: (Yksi kysymys / lomake)

Aineiston kieli: ☒ Ensisijaisesti suomeksi

☐ Vain suomeksi

☐ Myös muilla kielillä:

Muuta: Voit auttaa hakutyötämme (esim. mihin tarkoitukseen haet tietoa ja mitä olet selvittänyt aiheesta tähän mennessä).

Kunta, jossa on lähin kaupungin-/kunnankirjastosi. Tietopalvelussa on mukana seuraavat kunnat:

Valitse kunta

LÄHETÄ KYSYMYS

Tyhjennä lomake

Kysymykset käsitellään luottamuksellisesti. Kysyjän yhteystietoja käytetään vain vastaamiseen, eikä niitä säilytetä sen jälkeen.

12.10.1999

SYKE-toimitus - toimitus@kirjastot.fi

Tekninen toteutus: RTS NETWORKS

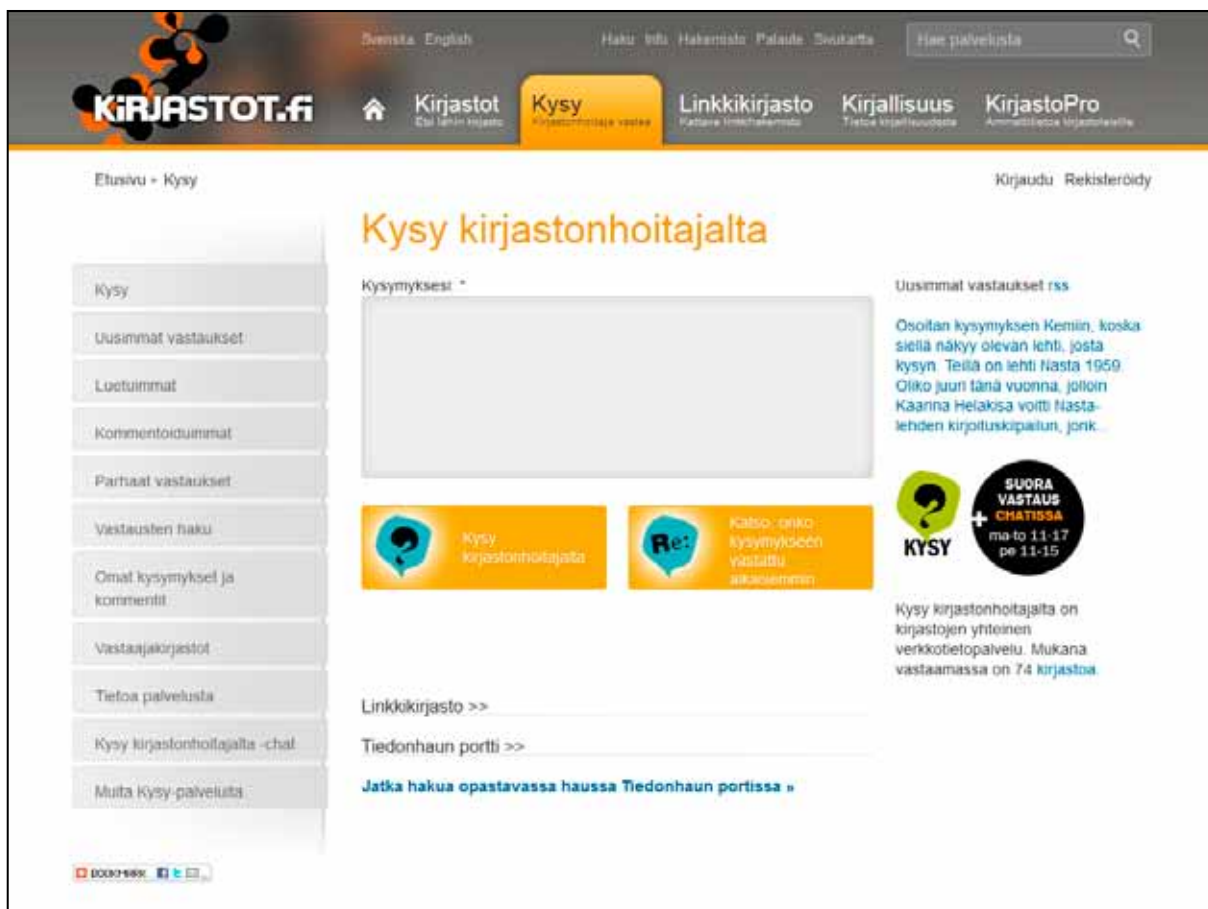
Graafinen suunnittelu: popsystems

2001

Kirjastot.fi	på svenska in English	Kirjastot ja kokoelmat	Tiedonhaku	Kirjallisuus
		Lapsille	Kirjastoala	Hakemisto A-Ö
Tiedonhaku Kysy kirjastonhoitajalta • Arkisto • Kysymyslomake • Palvelun periaatteet Monihaku Linkkikirjasto				
Kysy kirjastonhoitajalta -etätietopalvelu Palvelu on tarkoitettu tietopalvelukysymyksiä varten. Kirjastojen kirjat ja muu aineisto löytyvät kirjastojen kokoelmätietokannoista, ks. Kirjastot ja kokoelmat.				
Täytä nämä kohdat, ole hyvä. Nimi: Sähköpostiosoite: Kysymys: (Yksi kysymys / lomake. Lähetä kysymys vain kerran) Muuta Voit auttaa hakutyötämme (esim. mihin tarkoitukseen haet tietoa ja mitä olet selvittänyt aiheesta tähän mennessä) Aineiston kieli: ☒ Ensisijaisesti suomeksi: ☐ Vain suomeksi: ☐ Myös muilla kielillä: Kunta, jossa on lähin kirjasto. Tietopalvelussa ovat mukana seuraavat kunnat: Valitse kunta Lähetä kysymys Tyhjennä lomake				
Etusivulle kirjastot.fi -toimitus Palaute Copyright ©2001 kirjastot.fi -toimitus Ylös				



2008



2010

