

PIKI-verkkokirjaston käyttö
Kyselytutkimus 2005

Maaret Lehtovirta

Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimuksen laitos
Pro gradu –tutkielma
Tammikuu 2006

TAMPEREEN YLIOPISTO

Informaatiotutkimuksen laitos

LEHTOVIRTA, MAARET: PIKI-verkkokirjaston käyttö. Kyselytutkimus 2005

Pro gradu –tutkielma, 79 s., 20 liites.

Informaatiotutkimus

Tammikuu 2006

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan kirjastojen Internetissä käytössä olevan aineistotietokannan PIKI-verkkokirjaston uusi käyttöliittymä otettiin käyttöön maaliskuun 2005 lopussa. Tämän tutkielman keskeisenä tavoitteena oli saada tarkempaa tietoa PIKI-verkkokirjaston käytöstä. Tarkoituksena oli tutkia, ketkä verkkokirjastoa käyttivät ja mitä eri palveluita verkkokirjastosta käytettiin. Lisäksi tutkimuksessa saatiin tietoa, miten aineistoa haettiin verkkokirjastosta ja mihin tarkoituksiin löydettyä aineistoa käytettiin. Tutkimuksessa kartoitettiin myös PIKI-verkkokirjaston palvelujen toimivuutta ja sen puutteita. Lisätietoina tutkimuksessa saatiin käyttäjiltä verkkokirjaston kehittämisehdotuksia. Tutkimusaineisto kerättiin Internetissä olleella lomakekyselyllä toukokuussa 2005.

Tutkimuksen mukaan PIKI-verkkokirjaston aktiivisimpia käyttäjiä olivat nuoret aikuiset. Suurin osa käyttäjistä oli naisia. Verkkokirjaston käytetyimmät palvelut olivat tiedonhaku kirjastojen kokoelmista ja lainojen uusiminen. Miehet käyttivät tiedonhakua useammin kuin naiset. Vähiten käytetty palvelu oli omaPIKI-palvelu. Verkkokirjastoa käytettiin mieluiten kotoa illalla kello 17–21 välisenä aikana ja iltapäivällä kello 12–17. Käytetyin PIKI-verkkokirjaston eri hakumahdollisuuksista oli haku-toiminto. Miehet käyttivät naisia useammin musiikin tiedonhakua, haku-toimintoa ja selaushakua kuin naiset. Useimmat asiakkaat etsivät tietoa verkkokirjastosta tekijän, nimekkeen tai asiasanan avulla. Useimmiten etsittyä aineistoa olivat kirjat. Aineiston suosituin käyttötarkoitus oli vapaa-ajan vietto.

Kyselyyn vastaajat olivat kokonaisuutena varsin tyytyväisiä PIKI-verkkokirjastoon ja sen tarjoamiin palveluihin. Verkkokirjaston uutta versiota pidettiin yleisesti parempana kuin vanhaa. Asiakkaiden ennen uudistusta toivomiin muutoksiin oli pystytty vastaamaan hyvin.

Sisällys

Taulukot

1	Johdanto	1
2	Keskeisten käsitteiden määrittely.....	3
2.1	Kirjastojärjestelmä, aineistotietokanta ja näyttöluettelo	3
2.2	Elektroninen kirjasto, digitaalinen kirjasto, virtuaali-, hybridi- ja verkkokirjasto.....	3
2.3	Kirjastoverkko ja kirjastokimppa.....	5
2.4	PIKI-verkkokirjasto, PallasPro Intro, IntroActive, Aktiivi-PIKI ja omaPIKI	6
3	Kirjastonkäytön piirteitä	7
3.1	Käytön määritelmä.....	7
3.2	Kirjastonkäyttötutkimukset.....	8
3.3	Asiakaskyselyt Tampereen kaupunginkirjastossa.....	9
4	Verkkokirjastot.....	11
4.1	Yleistä verkkokirjastoista.....	11
4.2	Tampereen kaupunginkirjaston verkkokirjaston historiaa.....	12
5	Tutkimukset verkkokirjastoista ja näyttöluetteloista	14
5.1	Yleiset kirjastot	14
5.1.1	Lahden seudun kirjastojen käyttötutkimus	14
5.1.2	Louna-kirjastojen käyttötutkimus	15
5.1.3	Oulun seudun kirjastojen verkkopalvelujen käyttö.....	15
5.1.4	Wake County Libraryn näyttöluettelon käyttötutkimus.....	16
5.1.5	IntroAktiivin käytettävyystudkimus	17
5.2	Korkeakoulujen kirjastot.....	19
5.2.1	Hämeen ammattikorkeakoulun TILA-verkkokirjastoprojekti	19
5.2.2	Tübingenin yliopistokirjaston web-näyttöluettelon käyttötutkimus	21
6	Pirkanmaan kirjastot	22
6.1	Yhteisjärjestelmän muodostuminen.....	22
6.2	Yhteisjärjestelmän edut ja ongelmat	24
6.3	PIKI-verkkokirjasto, Aktiivi-PIKI ja OmaPIKI.....	26
6.3.1	Verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI ennen käyttöliittymämuudistusta 2005	26

6.3.2	Verkkokirjaston muutokset käyttöliittymämuutuksen jälkeen.....	27
7	PIKI-verkkokirjaston ja Aktiivi-PIKIn käyttö	29
8	Asiakaspalautteet Tampereen verkkokirjastosta.....	31
8.1	Palautteiden määrä	31
8.2	Palautteiden sisältö.....	32
9	Yhteenvedo kirjallisuudesta ja aikaisemmista tutkimuksista	37
10	Tutkimusongelmat, -menetelmä ja -aineisto.....	40
10.1	Tutkimusongelmat	40
10.2	Tutkimusmenetelmä ja -aineisto	40
10.3	Tutkimusaineiston analyysi.....	42
11	Tulokset.....	44
11.1	Vastaaajien taustatiedot	44
11.2	PIKI-verkkokirjaston käyttö	47
11.2.1	Tiedonhakupalvelujen käyttö.....	49
11.2.2	PIKI-verkkokirjaston muiden palvelujen käyttö.....	56
11.2.3	OmaPIKI-palvelun käyttö	60
11.3	Vastaaajien mielipiteet Piki-verkkokirjaston palveluista	61
11.4	Vastaaajien mielipiteet Piki-verkkokirjaston toimivuudesta.....	63
11.5	Vastaaajien ehdotukset Piki-verkkokirjaston kehittämiseksi	65
11.6	Vertailua aikaisempiin tutkimuksiin	67
12	Johtopäätökset.....	70
	Lähteet.....	74
	Liitteet	80
	Liite 1: Saate ja kyselylomake	80
	Liite 2: Taulukot	91

Taulukot

Taulukot tekstissä:

Taulukko I. Istunnot PIKI-verkkokirjastossa ja niiden muutos vuosina 1997–2004	29
Taulukko II. Aktiivi-PIKIn käyttäjät vuosina 1999–2004	30
Taulukko III. Verkon kautta tulleet asiakaspalautteet vuosina 1996–2004	32
Taulukko IV. Yhteenvedo asiakaspalautteiden sisällöstä vuosina 1997–2004	33
Taulukko V. Vastaajien koulutus	45
Taulukko VI. Vastaajien sosiaalinen asema	46
Taulukko VII. Vastaajien fyysiset kirjastokäynnit	46
Taulukko VIII. PIKI-verkkokirjaston käyttö vuosina	47
Taulukko IX. PIKI-verkkokirjaston palvelujen käyttö	47
Taulukko X. Tiedonhaun käyttö nais- ja miesvastaajilla	48
Taulukko XI. PIKI-verkkokirjaston käyttöpaikat	48
Taulukko XII. PIKI-verkkokirjaston käyttöaika	49
Taulukko XIII. Hakuvaihtoehtojen käyttö nais- ja miesvastaajilla	51
Taulukko XIV. Hakuelementtien käyttö PIKI-verkkokirjastossa	52
Taulukko XV. Haun rajausvaihtoehtojen käyttö PIKI-verkkokirjastosta haettaessa	53
Taulukko XVI. Vastaajien käyttämät jatkotoiminnot hakutuloksen muotoiluun	54
Taulukko XVII. Hakutuloksen järjestelyvaihtoehtojen käyttö	54
Taulukko XVIII. Useimmiten PIKI-verkkokirjastosta haettu aineisto	55
Taulukko XIX. PIKI-verkkokirjastosta haetun aineiston käyttötarkoitus	55
Taulukko XX. Aineiston löytymättömyyden syy	56
Taulukko XXI. Varausilmoitusten saantitavat	57
Taulukko XXII. Eräpäivämuistutuksen käyttö	58
Taulukko XXIII. Eräpäivämuistutuksen saapuminen päivinä ennen eräpäivää	58
Taulukko XXIV. Lainojen uusintatapa	59
Taulukko XXV. Mielipiteet PIKI-verkkokirjaston käyttöohjeista	60

Taulukot liitteessä 2:

Liitetaulukko I. Vastaajien ikä	91
Liitetaulukko II. Vastaajien sukupuoli	91
Liitetaulukko III. Vastaajien asuinpaikka	92
Liitetaulukko IV. PIKI-verkkokirjaston eri hakuvaihtoehtojen käyttö	92
Liitetaulukko V. Vastaajan hakuunsa valitsevien kirjastojen määrä	93
Liitetaulukko VI. Vastaajien hakuunsa useimmiten valitsemat kirjastot	93
Liitetaulukko VII. Hakua rajaavien toimintojen valinta hakuun (kirjallisuuslajin valinta)	94
Liitetaulukko VIII. Vastaajien mieluiten käyttämä hakutuloksen katselumuoto	94
Liitetaulukko IX. Vastaajien tutustuminen PIKI-verkkokirjaston täsmähakuun	94
Liitetaulukko X. Aineiston löytyminen verkkokirjastosta	95
Liitetaulukko XI. Salanumeron vaihtotieheys	95
Liitetaulukko XII. Omien tietojen päivitysilmoituksen käyttö	95
Liitetaulukko XIII. Palautteen jättäminen eri kanavia pitkin	96
Liitetaulukko XIV. OmaPIKI-palvelun käyttö	96
Liitetaulukko XV. Omat hyllyt toiminnon käyttö	96
Liitetaulukko XVI. Käytössä olevien hyllyjen määrä	97
Liitetaulukko XVII. Hakuehtojen käyttö uutuusseurantaan	97
Liitetaulukko XVIII. Käytössä olevien hakuehtojen määrä	98
Liitetaulukko XIX. Vastaajien mielipide PIKI-verkkokirjaston uusista palveluista	98
Liitetaulukko XX. Verkkopalvelujen toimivuus	99

1 Johdanto

Tampereen kaupunginkirjaston aineistotietokanta on viime vuosina kokenut suuria muutoksia. Virkailijoiden käyttöön on tullut vanhan komentopohjaisen käyttöliittymän rinnalle graafinen PallasPro-käyttöliittymä. Vuoden 2002 lopulla alkoi myös Pirkanmaan kirjastojen, ns. PIKI-kirjastojen, yhteenliittymän muodostuminen. Muutamassa vuodessa aineistotietokanta on kasvanut yli kahdenkymmenen eri kunnan- tai kaupunginkirjaston yhteiseksi tietokannaksi. Samalla asiakkaille on tullut helpommaksi etsiä tarvitsemaansa aineistoa useammasta kirjastosta yhdellä tiedonhaualla. Myös Internetissä asiakkaiden käytössä oleva verkkokirjasto on kokenut muutoksia. Viimeisin suuri muutos verkkokirjastoon tehtiin maaliskuussa 2005.

Tampereen kaupunginkirjastossa on 1990-luvulla tehty kaksi asiakaskyselykierrosta. Kyselyitä on tehty lähes jokaisessa kirjaston yksikössä. Asiakaskyselyillä on haluttu seurata kirjastopalvelujen laatua asiakaspalautteiden lisänä. Myös kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta edellyttää kirjaston toiminnan ja palvelujen arviointia. Tämän lisäksi kirjastolain 6 § velvoittaa kuntia arvioimaan kirjastotoimintaansa.

Kirjaston tarjoamaa Internetin kautta käytettävää aineistotietokantaa eli verkkokirjastoa voidaan pitää yhtenä kirjaston palvelumuotona. Tampereen kaupunginkirjaston ja Pirkanmaan kirjastojen yhteisestä PIKI-verkkokirjastosta ei aikaisemmin ole tehty asiakastyytyväisyystutkimusta. Yleisten kirjastojen Internet-tietokannoista on tutkimuksia tehty hyvin vähän. Suomessa on tehty kirjastolakiin perustuvia asiakaskyselyitä, joiden yhtenä osana on ollut kirjaston tarjoamat verkkopalvelut. Kirjaston verkkopalveluista tehty ainoa varsinainen tutkimus on Oulun yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksella tehty pro gradu –tutkielma Oulun kaupunginkirjaston IntroAktiivin käytettävyydestä (Kaleva 2004). Ulkomailla on tehty tutkimuksia kirjaston tiloissa käytettävien näyttöluetteloiden (OPAC) käytöstä ja käytettävyydestä sekä yleisissä että tieteellisissä kirjastoissa (esim. Slone 2000). Kirjastojen verkkopalveluita ja kotisivuja on tutkittu lähinnä käytettävyyden kannalta eikä niistä ole käyttötutkimuksia.

PIKI-verkkokirjaston uuden version käyttöönotto maaliskuussa 2005 sekä Tampereen kaupunginkirjastossa tehdyt asiakaskyselyt herättivät mielenkiintoni tutkia asiakkaiden näkemyksiä

PIKI-verkkokirjastosta ja sen käytöstä. Kiinnostustani aiheeseen lisäsi myös se, ettei käyttötutkimuksia ole aikaisemmin tehty, ei kotimaassa eikä ulkomailla. Tämän tutkielman keskeisenä tavoitteena on saada tarkempaa tietoa Internetissä käytössä olevan Piki-verkkokirjaston käytöstä. Tarkoituksena on tutkia ketkä verkkokirjastoa käyttävät ja mitä eri palveluita verkkokirjastosta käytetään. Lisäksi tutkimuksessa saadaan tietoa, miten aineistoa haetaan verkkokirjastosta ja mihin tarkoituksiin löydettyä aineistoa käytetään. Tutkimuksessa kartoitetaan myös Piki-verkkokirjaston puutteita sekä sen palvelujen toimivuutta. Lisätietoina tutkimuksessa saadaan käyttäjiltä verkkokirjaston kehittämisehdotuksia.

Tutkielman alussa määritellään tutkimuksen aiheeseen liittyvät keskeiset käsitteet. Luvussa kolme esitellään, mitä tarkoitetaan kirjastonkäytöllä sekä kirjastonkäyttötutkimuksilla. Samalla määritellään käsite verkkokirjastonkäyttö. Luvussa neljä esitellään Internetissä käytössä olevien verkkokirjastojen historiaa Suomessa. Seuraavassa luvussa esitellään sekä yleisten että korkeakoulukirjastojen verkkokirjastoista ja näyttöluetteloista tehtyjä tutkimuksia. Luvuissa 6-8 käsitellään Pirkanmaan kirjastojen muodostumista ja niiden yhteistä internet-aineistotietokantaa Piki-verkkokirjastoa sekä Tampereen kaupunginkirjastoon tulleita asiakaspalautteita verkkokirjastosta. Luvussa yhdeksän on yhteenveto kirjallisuudesta, joka käsittelee kirjastonkäyttöä ja verkkokirjastoista tehtyjä tutkimuksia. Luvussa kymmenen määritellään tutkimusongelmat tarkemmin ja esitellään tutkimusmenetelmä sekä aineisto. Luvussa 11 kootaan yhteen tutkimuksen keskeiset tulokset ja niitä vertaillaan aiempien tutkimusten löydöksiin. Viimeisessä luvussa esitetään tutkimuksesta tehdyt johtopäätökset.

2 Keskeisten käsitteiden määrittely

2.1 Kirjastojärjestelmä, aineistotietokanta ja näyttöluettelo

Saartin (2000) mukaan kirjastojärjestelmä koostuu aineisto-, asiakas- ja tapahtumarekistereistä. Perinteisesti aineistorekisterit ovat viitetietokantoja, joiden avulla aineisto paikannetaan. (Saarti 2000, 8.) Kirjastojärjestelmät on kehitetty kirjaston perustoimintojen hoitamiseen. Perustoiminnot sisältävät aineiston hankinnan, luetteloinnin, aikakauslehtien saapumisvalvonnan, tiedonhaun ja lainauksen. Aineistotietokanta on osa kirjastojärjestelmää. (Heikkinen et al. 2001, 34.)

Kirjastojen kokoelmaluettelot eli aineistotietokannat sisältävät kirjastoon hankitun aineiston bibliografisia tietoja (tekijä, nimeke, kustannustiedot, painovuosi jne.) sekä aineiston sisältöä kuvaavia asiasanoja. Aineistotietokannoista löytyy myös teoksen hyllyluokitus sekä teoksen saatavuustiedot. (Heikkinen et al. 2001, 34.)

Näyttöluettelo eli Online Public Access Catalog (OPAC) on kirjaston aineistotietokanta, joka on käytettävissä tietokoneen avulla (Heikkinen et al. 2001, 34). Näyttöluettelot ovat asiakkaiden käytettävissä. 1990-luvun puolenvälin jälkeen kirjastossa käytettävät merkkipohjaiset näyttöluettelot on korvattu Internetin kautta käytettävillä luetteloilla.

2.2 Elektroninen kirjasto, digitaalinen kirjasto, virtuaali-, hybridi- ja verkkokirjasto

Elektronista kirjastoa, virtuaalikirjastoa ja digitaalista kirjastoa käytetään usein synonyymeinä eikä niille välttämättä ole annettu mitään tarkkaa määritelmää. Borgman on määritellyt vuonna 1992 elektronisen kirjaston siten, että se muodostuu palvelusta, arkkitehtuurista, tiedonlähteistä (esimerkiksi teksti-, kuva, video tai äänitietokannoista) sekä välineistä, joiden avulla tiedonlähteet löydetään ja saadaan käyttöön (tässä ks. Borgman 2000, 40–41).

Alun perin virtuaalikirjaston käsitteellä tarkoitettiin ainoastaan viitetietokantojen käyttöä verkkojen välityksellä. Myöhemmin käsite on tarkoittanut eri aihepiireittäin järjestettyjä linkkikokoelmia. Siten virtuaalikirjasto on voinut olla pelkkä linkkiluettelo. Kehittyneimmissä virtuaalikirjastoissa linkit on myös kuvailtu ja linkkikokoelmat on järjestetty rakenteisiksi tekstitietokannoiksi. (Kuronen 2000, 130–131.)

Kuronen (2000, 132) on määritellyt virtuaalikirjaston tietokoneiden ja tietoliikenteen avulla toteutetuksi informaatiojärjestelmäksi. Se tarjoaa samantapaisia palveluita kuin perinteinen kirjasto. Virtuaalikirjaston perustehtävä on kirjastonhoitajan näkökulmasta kokoelmien organisointi ja käyttöönotto käyttäjiä mahdollisimman hyvin palvelevalla tavalla. Käyttäjien näkökulmasta virtuaalikirjaston kokoelmien tulee kasvaa käyttäjien määrittelemän profiilin mukaisesti. Samalla virtuaalikirjaston kokoelmat ylittävät yksittäisen kirjaston kokoelmat. Virtuaalikirjasto tehdään ensisijaisesti käyttäjien tarpeiden mukaan.

Borgmanin (2000, 42) digitaalisen kirjaston määritelmä on hieman laajempi kuin Kurosen virtuaalikirjaston määritelmä. Digitaalinen kirjasto on elektronisten resurssien ja tekniikan avulla luotu paikka, jossa voidaan luoda, etsiä ja käyttää tietoa. Digitaalinen kirjasto sisältää dataa, dataa kuvailevaa metadataa sekä metadataa, joka muodostuu linkeistä muuhun dataan tai metadataan digitaalikirjaston sisällä tai sen ulkopuolella. Jokin käyttäjäyhteisö on koonnut ja järjestänyt digitaalisen kirjaston sisältämän tiedon. Digitaalisia kirjastoja muodostavat ja ne palvelevat erilaisia yhteisöjä, esimerkiksi kirjastoja, arkistoja, kouluja, koteja tai laboratorioita. Digitaalisen kirjaston määritelmä käsittää tiedonhankinnan lisäksi tiedon luomisen, hakemisen ja käytön.

EU on määritellyt vuonna 1997 hybridikirjaston. Sillä tarkoitetaan verkostoituvaa sekatyypistä kirjastoa, joka tarjoaa pääsyn maailmanlaajuiseen tietoon erilaisten medioiden ja aineistojen välityksellä. Hybridikirjasto tarjoaa myös apua aineiston käytössä. Hybridikirjastoajatukseen kuuluu digitaalisen median ja verkossa olevien asiakaspäätteiden määrän kasvattaminen. Hybridikirjastossa käytetään perinteisiä ja digitaalisia aineistoja rinnakkain. Hybridikirjasto sijoittuukin perinteisen kirjaston ja ainoastaan digitaalista aineistoa välittävän digitaalisen kirjaston väliin. Hybridikirjaston fyysisiä käyttöpaikkoja ovat kuntien ja kaupunkien pää- ja sivukirjastot ja kirjastoautot. (Kekki 2002, 12–13; Kirjastostrategia 2010, 12–13.)

Verkkokäyttöisellä kirjastojärjestelmällä tarkoitetaan kirjaston aineistotietojen ja asiakkaan omien tietojen selailun ja päivittämisen etäkäyttöisyyttä esimerkiksi Internetin kautta (Saarti 2000, 8). Tässä tutkimuksessa verkkokirjastolla tarkoitetaan kirjaston aineistotietokantaa, joka on asiakkaiden vapaasti käytettävissä Internetin kautta. Verkkokirjastossa on mahdollista uusia lainojaan, tehdä varauksia sekä muokata omia tietojaan. Verkkokirjastoon voi sisältyä myös personoituja palveluja asiakkaalle. Tällaisia palveluita ovat esimerkiksi uutuuksiseuranta hakuheitojen avulla sekä omat virtuaalikirjahyllyt.

2.3 Kirjastoverkko ja kirjastokimppa

Suomen kirjastoverkon muodostavat yliopistokirjastot, yleiset kirjastot, ammattikorkeakoulukirjastot, erikoiskirjastot sekä koulukirjastot. 20 yliopistokirjastoa yhdessä Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston kanssa muodostavat yliopistokirjastojen verkon. Yliopistokirjastojen yhteistyötä edistää vuonna 1996 perustettu yliopistokirjastojen neuvosto. Yleisistä kirjastoista muodostuu oma kirjastoverkkonsa. Jokaisessa kunnassa on oma kirjasto. Yleisten kirjastojen keskuskirjastona toimii Helsingin kaupunginkirjasto. Maakuntakirjastot toimivat oman alueensa kirjastoverkon kehittäjinä ja keskuksina. Ammattikorkeakoulujen kirjastoverkko käsittää 31 kirjastoa. Erikoiskirjastoja Suomessa on noin 300. Erikoiskirjastoihin kuuluvat myös eri tutkimuslaitosten ja yritysten kirjastot. Koulujen ja oppilaitosten kirjastot eivät muodosta yhtenäistä kirjastoverkkoa. Vain muutama koulukirjastoista on hoidettu ammattimaisesti. (Kansalliskirjastotyöryhmä 2002, 15–17.)

Kirjastoverkkoa suppeampi käsite on kirjastokimppa. Sillä tarkoitetaan yleensä maantieteellisesti lähekkäin olevien kirjastojen yhteistä atk-kirjastojärjestelmää. Kirjastojärjestelmän avulla muodostuu yhteinen palveluverkko. (Saarti 2000, 9.) Kirjastokimppa perustuu vapaaehtoisuuteen. Se on myös kunta- ja hallintorajat ylittävää seutuyhteistyötä eri kirjastojen kesken. Kimpat voivat muodostua myös yli maakuntakirjasto- ja läänirajojen. Kirjastokimpat eivät ole virallisia tai hallinnollisia organisaatioita, joten ne eivät saa valtion rahoitusta. (Kekki 2003, 13.)

Vuonna 2000 oli Saartin (2000, 21) tutkimuksen mukaan 246 yleistä kirjastoa mukana jonkinlaisessa kirjastokimpassa. Vuonna 2003 jo 70 % yleisistä kirjastoista kuului johonkin kirjastokimppaan ja vuoden 2004 alussa 340 kuntaa 431 kunnasta (noin 79 %) kuului johonkin kimppaan. Suurimmat

kirjastokimpat pinta-alaltaan tai kuntamääriltään ovat Pirkanmaan PIKI-kirjastot, Pohjanmaan Fredrika-kirjastot, Etelä-Savon Savotta-kirjastot, Pohjois-Pohjanmaan Outi-kirjastot ja Karpalo-kirjastot sekä Lapin Aurora-kirjastot. (Kekki 2003, 14–15.)

2.4 *PIKI-verkkokirjasto, PallasPro Intro, IntroActive, Aktiivi-PIKI ja omaPIKI*

PallasPro-Intro on TietoEnator Oyj:n valmistama PallasPro-kirjastojärjestelmän Internet-selaimen kautta käytettävä asiakaskäyttöliittymä. Sen avulla asiakas voi tehdä tiedonhakuja kirjaston aineistotietokannasta sekä selata ja uusia lainojaan. Käyttöliittymän avulla voi tehdä myös varauksia. Jos kirjasto haluaa, käyttöliittymän avulla pystyy tekemään myös hyllyvarauksia kirjastossa hyllyssä olevaan aineistoon. (TietoEnator Oyj.) PIKI-verkkokirjasto on Pirkanmaan Kirjastojen (PIKI-kirjastojen) yhteinen aineistotietokanta verkossa (PIKI-yhteisjärjestelmä 5/2005.). Ohjelmana PIKI-verkkokirjastossa on TietoEnator Oyj:n PallasPro-Intro.

IntroActive on TietoEnator Oyj:n PallasPro-Intron osa. IntroActive on asiakkaan yksilöllinen asiointipalvelu. Asiakas voi tehdä IntroActiven avulla uutuusseurantaa ja koota omiin tietoihinsa kirjaston kokoelmista itseään kiinnostavia teoksia. (TietoEnator Oyj.) Tampereen kaupunginkirjasto nimesi IntroActive-palvelun PIKI-kirjastojen muodostuessa Aktiivi-PIKI:ksi. PIKI-verkkokirjaston uudistuessa keväällä 2005 Aktiivi-PIKI:n nimi muuttui omaPIKI:ksi.

3 Kirjastonkäytön piirteitä

3.1 Käytön määritelmä

Kirjastonkäytön yksinkertaisin määritelmä on Vakkarin (1981, 87–89) mukaan se, että henkilö käy kirjastossa. Tämä voi tarkoittaa sitä, että henkilö vain astuu sisälle kirjastoon käyttämättä kirjaston palveluita. Kun palvelujen käyttö otetaan huomioon, kirjastonkäytöllä tarkoitetaan sitä, että henkilö käy kirjastossa ja käyttää kirjaston palveluita. Tällöin kirjastonkäytön määritelmä ei kerro mitään kirjastonkäytön sisällöllisistä piirteistä. Kirjastonkäytön määritelmää voidaan tarkentaa myös luettelemalla, mitä kirjaston palvelut ovat. Kirjastonkäytöllä voidaan tarkoittaa myös kirjaston jonkin palvelun käytön useutta eli kuinka usein asiakas käyttää jotain tiettyä kirjaston palvelua.

Suurin osa kirjastonkäytöstä tapahtuu edelleenkin kirjastoissa ”paikan päällä”. Vakkarin 1980-luvulla tekemästä kirjastonkäytön määritelmästä puuttuu kirjastonkäyttö tietotekniikan avulla muualla kuin itse kirjastossa. Kirjastonkäytön määritelmään on lisättävä myös se, että kirjastopalvelujen käyttö sisältää kirjastossa käynnin lisäksi myös kirjaston palvelujen käytön Internetin kautta. Internetin kautta voi käyttää kirjaston aineistotietokantaa, uusia lainoja ja tehdä varauksia. (Pihlaja 2004, 47–48.)

Kirjastonkäyttö voidaan määritellä myös tiedonhankinnan näkökulmasta. Tällöin kirjastonkäyttö on tiedonhankintaa kirjaston kautta. (Pihlaja 2004, 48; Vakkari 1981, 110.) Kirjastonkäyttö voidaan jäsentää myös käyttötärpeen mukaan. Kirjastonkäyttö voi olla praktista, orientoivaa tai viihteellistä. Praktisella kirjastonkäytöllä tarkoitetaan sitä, että kirjastosta haetaan opiskelussa, työelämässä tai erilaisissa elämän ongelmatilanteissa tarvittavaa käytännön tietoa. Orientoiva kirjastonkäyttö on tietojen hankkimista uusista asioista, itsensä kehittämistä tai maailmankuvan laajentamista. Tietoja ei käytetä välittömästi vaan niitä hyödynnetään pidemmän ajan kuluessa. Viihteelliseen kirjastonkäyttöön kuuluu tiedon hankinta rentoutumista tai ajankulua varten. (Vakkari 1981, 115–116.)

Kirjastonkäyttö voidaan jakaa kolmeen ns. historialliseen tyyppiin: perinteiseen, tietotekniseen ja sosiaaliseen kirjastonkäyttöön. Perinteinen kirjastonkäyttö sisältää aineiston lainaamisen, lukemisen

sekä tietojen etsimisen. Tietotekninen kirjastonkäyttö on kirjaston tarjoamien tietoverkkopalvelujen, tietokoneohjelmien tai -pelien käyttöä. Sosiaalisessa kirjastonkäytössä tavataan toisia ihmisiä kirjastossa sekä vietetään aikaa kirjaston tiloissa. Kirjastoa siis käytetään kohtaamispaikkana. (Pihlaja 2004, 49–50.)

Suurin osa määritelmistä sopii myös verkkokirjastonkäyttöön. Verkkokirjastonkäyttö on kirjaston palveluiden käyttöä tietotekniikkaa hyödyntäen. Verkkokirjastonkäyttöä voidaan mitata käyttökertojen avulla. Verkkokirjastonkäyttö voi olla samalla tavoin praktista, orientoivaa tai viihteellistä sen mukaan, mihin aineistoa haetaan verkkokirjastoa käyttäen. Ainoastaan sosiaalinen käyttö ei ole verkkokirjastossa mahdollista. Tässä tutkimuksessa verkkokirjaston käytöllä tarkoitetaan käytön useutta eli verkkokirjaston palvelujen käyttökertoja. Toisaalta verkkokirjastonkäytön määritelmään tässä tutkimuksessa kuuluu se, mitä eri palveluita asiakkaat verkkokirjastosta käyttävät. Verkkokirjaston käyttöön kuuluu myös se, miten asiakkaat käyttävät palvelua ja mihin he hakemaansa aineistoa käyttävät.

3.2 Kirjastonkäyttötutkimukset

Kirjastonkäyttötutkimukset voidaan jakaa kolmeen erilaiseen tyyppiin: käyttö-, käyttäjä ja käyttötarkoitustutkimuksiin. Käyttötutkimuksissa havaintoyksikkönä on jokin kirjaston suorite. Tutkimuksen aineistona ovat kirjaston tilastot. Käyttötutkimukset eivät kuitenkaan anna tietoa siitä, ketkä kirjastoa käyttävät. Käyttötutkimuksessa voidaan tarkastella myös kirjastolaitosta ja sen toimintaedellytyksiä kirjaston suoritettuja hyväksikäyttäen. Käyttötutkimusten tarkastelukulma onkin kirjaston toiminnassa eikä käyttäjissä. (Vakkari 1981, 71.)

Käyttäjätutkimuksissa mitataan yksilöiden kirjastonkäyttötiheyttä sekä vertaillaan frekvenssien jakautumista eri perustein. Käyttäjätutkimuksilla saadaan tietoa kirjaston yleisön määrästä sekä koostumuksesta. Käyttäjätutkimuksessa voidaan tutkia myös kirjaston eri palvelumuotojen käyttäjiä. Näin saadaan kuva eri palvelujen käyttäjistä ja heidän ominaisuuksista. Käyttäjätutkimuksilla pyritään etsimään selityksiä kirjastonkäyttöaktiivisuuden vaihteluille eri ryhmissä. (emt., 71–72.)

Kolmas käyttötutkimuksen muoto on käyttötarkoitustutkimus. Niillä pyritään selvittämään kirjastonkäytön syitä. Tutkimuksella selvitetään, mitä tarkoituksia varten ihmiset käyttävät kirjastoa. Käyttötarkoitustutkimuksilla saadaan tarkempaa tietoa kirjastonkäytön sisällöstä kuin kahdella edellisellä tutkimustavalla. Kirjastonkäytön sisällön tuntemuksen avulla voidaan kirjaston palvelut suunnitella paremmin käyttäjien tarpeita vastaaviksi. (emt., 72.)

Suurin osa kirjastonkäyttötutkimuksista on ollut asiakaskyselyjä ja –haastatteluja. Kirjastonkäyttö on kyselyissä sidottu toimintoihin, joita ihmiset tekevät kirjastossa. Kyselyitä ei ole kytketty asiakkaiden elämään tai tarpeisiin. Kirjastonkäyttötutkimukset ovat olleet myös yksilötason tutkimuksia. (Pihlaja 2004, 65–66.) Tutkimukset on yleensä suoritettu siten, että asiakkaat ovat saaneet kyselylomakkeen kirjastossa käydessään. Vapaaehtoisesti kyselyn täyttäneet ovat yleensä kiinnostuneempia kirjaston palveluista ja näin ollen paneutuvat huolellisemmin kyselyn täyttämiseen kuin vastaamiseen pakotetut asiakkaat. (Pihlaja 2004, 68; 71.)

Kirjastonkäyttötutkimukset ovat yleensä hyvin kirjastokeskeisiä (Pihlaja 2004, 73; Vakkari 1981, 81). Tutkimusta on tehty tietojen tuottamiseksi kirjastosysteemin suunnittelun avuksi. Käytännön päämäärät ovat olleet tutkimuksen tekemisen kimmokkeena enemmän kuin tieteellinen mielenkiinto. (Vakkari 1981, 73.)

3.3 Asiakaskyselyt Tampereen kaupunginkirjastossa

Kirjastolaki edellyttää kuntia arvioimaan kirjasto- ja tietopalvelutoimintaansa. Arvioinnin tarkoituksena on parantaa palvelujen saatavuutta sekä palvelujen kehittäminen. Arvioinnilla seurataan myös palvelujen toteutumista, laatua ja taloudellisuutta. (Kirjastolaki 6 §, 1998.) Tampereen kaupunginkirjastossa palveluiden laatua seurataan jatkuvasti asiakkailta tulleen palautteen avulla. Tämän lisäksi kirjastoissa tehdään säännöllisin väliajoin toteutettavia asiakaskyselyitä. (Ylissalmi 2004, 3.)

Tampereen kaupunginkirjastossa on toteutettu kaksi lähes kaikki kirjaston eri toimipisteet läpikäynyttä asiakaskyselykierrosta. Ensimmäinen kierros toteutettiin vuosina 1995–1998 pääkirjastossa,

lehtilukusalissa, 13 lähikirjastossa ja kirjastoautoissa. Ainoastaan Terälahden kirjasto ja laitoskirjastot jäivät kyselyn ulkopuolelle. Toinen kyselykierros toteutettiin 1999–2003. Toisella kierroksella mukana oli aikaisempien kirjastojen lisäksi myös Terälahden kirjasto. Ainoastaan laitoskirjastot jäivät kyselyn ulkopuolelle. Asiakaskyselyjä jaettiin kussakin kirjastossa viikon ajan kerran päivässä etukäteen määritelty määrä. Kyselyt jaettiin joka päivä eri aikaan, jotta kirjastoa eri aikoina käyttävät asiakkaat tulisivat huomioiduiksi. Lomakkeita jaettiin kerrallaan 20–50 kappaletta kirjaston koon mukaan. Toisella kyselykierroksella saatiin täytettyjä vastauslomakkeita 2811 kappaletta. (emt., 3-5.)

Toisen kierroksen asiakaskyselyiden perusteella Tampereen kaupunginkirjastojen toimipisteiden asiakaskunnan koostumukseen vaikuttivat alueen väestörakenne, kirjaston koko ja sijainti. Naiset olivat aktiivisempia vastaajia kuin miehet. Asiakaskyselyyn vastaajat olivat hyvin aktiivisia kirjaston käyttäjiä. Yli puolet kävi kirjastossa vähintään kerran viikossa. Useimmiten kirjastosta tultiin lainaamaan aineistoa kotiin. Lainaamisen lisäksi Internetin käyttö kirjastoissa oli lisääntynyt voimakkaasti edellisistä kyselyistä. (emt., 5, 7-9.)

Aineiston käyttötarkoitus oli vastaajilla useimmiten virkistys. Ainoastaan lehtilukusalissa tärkein käyttötarkoitus oli yleissivistyksen hankkiminen. Toiseksi yleisintä oli kirjastonkäyttö harrastuksia varten. Pääkirjastoa käytettiin usein opiskelutarkoituksissa. Kaksi kolmasosaa vastaajista löysi haluamansa aineiston kirjastokäynnillä. Vain joka kahdeskymmenes ei löytänyt kirjastosta mitään hakemaansa aineistoa. Kirjastopalvelujen laatu (henkilökunnan tavoitettavuus, asiantuntemus sekä ystävällisyys) oli vastaajien mielestä yleensä hyvä. Aukioloaikoja ja aineistokokoelmia pidettiin tyydyttävinä. Yleisarvosana Tampereen kaupunginkirjaston palveluista oli hyvä. (emt., 9, 17–18.)

4 Verkkokirjastot

4.1 Yleistä verkkokirjastoista

Suomen ensimmäinen yleisten kirjastojen aineistokokoelma Internetissä oli Fredrikakirjastojen kokoelma. Se julkaistiin verkossa 15.12.1995. (Flemming 1998.) Aluksi Fredrikakirjastoihin kuului 12 kuntaa (Koskela 1996, 20). Nykyisin niitä on 13 eli Pietarsaari, Mustasaari, Korsnäs, Kristiinankaupunki, Kruunupyö, Luoto, Maalahti, Maksamaa, Uusikaarlepyy, Närpiö, Oravainen, Pedersöre ja Vöyri. Kaikki kunnat ovat kaksikielisiä enemmistökielen ollessa ruotsi. (Fredrikakirjastot 2005.)

Syksyllä 1996 pääkaupunkiseudun kirjastot (Helsinki, Espoo, Kauniainen ja Vantaa) saivat kokoelmatietokantansa Internetiin. Plussa-aineistotietokannasta saattoi tuolloin etsiä tietoa tekijän, nimekkeen, asiasanojen tai ISBN-numeron mukaan. Verkon kautta sai näkyviin myös teosten tosiaikaiset saatavuustiedot. Tietokannassa saattoi yhtä aikaa olla 30 käyttäjää. Vuoden 1996 aikana myös Lukas-kirjastot (Hanko, Inkoo, Karjaa, Pohja, Siuntio ja Tammisaari) saivat aineistotietokantansa Internetiin. Maarianhaminan kaupunginkirjaston Katrina-kokoelmatietokanta oli käytettävissä telnet-yhteyden avulla. (Koskela 1996, 20–21.)

Pallas-kirjastojärjestelmää käyttävistä kirjastoista Tampere oli suunnittelemassa kokoelmatietokantansa verkkoversion käyttöönottoa vuoden 1997 aikana. Muita vuonna 1996 meneillä olleita verkkokirjastoprojekteja olivat Oulun Pohjois-Pohjanmaan aluetietokanta ja Rovaniemen Aurora-verkko. Vuonna 1996 yleisten kirjastojen kokoelmatietokannoista saattoi teoksia hakea lähinnä tekijän ja nimekkeen mukaan. Asiasanoja saattoi käyttää hakutekijöinä vain harvoissa tietokannoissa. (emt., 20–21.)

Yhdeksän yleisen kirjaston tai kirjastoyhteenliittymän aineistotietokantaa oli nähtävillä Internetin kautta vuonna 1997. Samaan aikaan verkossa oli 13 tieteellisen kirjaston kokoelmatietokantaa. 1990-luvun loppupuolella useat kirjastot saivat aineistotietokantansa verkkoon. (Verho 1997, 269.)

Helmikuussa 1999 Suomen yleisistä kirjastoista 45 %:lla oli kokoelmatietokanta Internetissä. Kaikilla maakuntakirjastoilla oli oma verkkokirjastonsa. Lapin ja Oulun lääneissä jo yli puolella kirjastoista oli aineistotietokanta verkossa. Etelä-Suomen läänissä 48 % kirjastoista tarjosi kokoelmansa käytettäväksi verkon kautta. Vastaava luku Itä- ja Länsi-Suomessa oli tuohon aikaan hieman alle 40 %. (Kirjastot.fi – toimitus 2000.) Saartin (2000, 18-19) tutkimuksen mukaan vuonna 2000 kaikkiaan 317 yleistä kirjastoa tarjosi jonkinlaisia palveluita Internetissä. Yleisimmät palvelut olivat aineistotietokannan selaus, asiakkaan omien tietojen selaus ja aineiston varaus.

4.2 Tampereen kaupunginkirjaston verkkokirjaston historiaa

Tampereen kaupunginkirjastolla on ollut käytössä TietoEnator Oyj:n Pallas-kirjastojärjestelmä jo vuodesta 1992 saakka (PIKI alkuajat 2004, 2). Vuoden 1996 aikana Tampereen kaupunginkirjastossa valmisteltiin aineistotietokannan avaamista Internetiin. Kirjasto osallistui Internet-selaimella käytettävän hakuohjelman suunnitteluun. Samanaikaisesti kaupungin tietotekniikkakeskus valmisteli hakuohjelman tuloa ostamalla uuden keskuskoneen. Verkkokirjasto hankittiin kirjastolle vuoden loppupuolella. Ensin ohjelma tuli koekäyttöön. Asiakkaat pystyivät ohjelman avulla käyttämään kirjaston aineistotietokantaa Internetin kautta. Tämän lisäksi asiakkaat pystyivät tekemään varauksia lainassa olevasta aineistosta, perumaan omia varauksiaan ja uusimaan lainojaan. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1996, 40.)

Kirjaston aineistotietokannan verkkokäyttöliittymä eli PallasPro-Intro otettiin käyttöön Tampereen kaupunginkirjastossa 8.2.1997. Ohjelma oli suosittu alusta asti. Helmikuun aikana ohjelmassa oli runsaat 21 000 istuntoa. Koko vuoden aikana istuntoja oli yli 300 000 kappaletta. PallasPro-Intro toteutettiin kahden keskuskoneen ympäristössä. Ajantasaisien saatavuustietojen ylläpito hoidettiin kahdentamalla tiedot palomuurin läpi tuotantotietokannasta verkkokirjastoon. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1997, 42.)

Vuoden 1998 aikana PallasPro-Intron käyttö lisääntyi edelleen. Istuntoja oli jo noin 563 000. Samaan aikaan PallasPro-Intro -ohjelmaan suunniteltiin laajennusta. Laajennus oli nimeltään IntroActive. Se sisälsi asiakkaalle mahdollisuuden saada tietoja uutuushankinnoista sähköpostiinsa. Myös

noutoilmoitukset sekä lainojen eräpäivämuistutukset saattoi saada omaan sähköpostiinsa. Palvelusta suunniteltiin maksullista. IntroActive-ohjelmaa testasi 20 Tampereen kaupunginkirjaston asiakasta vuoden 1998 loppupuolella. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1998, 45.)

IntroActive-ohjelma otettiin asiakkaiden käyttöön elokuussa 1999. Ohjelman avulla asiakas saattoi saada omaan sähköpostiinsa tiedotteita kirjaston uutuushankinnoista määrittelemällä omia hakuetoja. Myös varausten noutoilmoitukset saattoi saada sähköpostitse. IntroActive-ohjelmassa oli käytössä myös eräpäivämuistutustoiminto. IntroActive-palvelun hinnaksi tuli 10 markkaa kuukaudessa. IntroActiven käyttäjiä oli 300 vuoden 1999 lopussa. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1999, 42.)

Vuonna 2000 verkkopalvelun toimivuutta parannettiin ottamalla keväällä käyttöön uusi suurempi palvelinkone. IntroActive-ohjelmassa otettiin käyttöön vuoden alussa toiminto, jolla asiakkaat pystyivät itse tekemään tilauksen Varastokirjaston aineistotietokantaan. Loppuvuonna testattiin PallasPro-Intron uuden käyttöliittymän koeversiota. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2000, 39.)

Heti vuoden 2001 alussa, tammikuussa, otettiin käyttöön PallasPro-Intron uusi käyttöliittymä. Siihen oli toteutettu asiakkaiden toivomia parannuksia. Näitä olivat tunnusluvun vaihto ja listojen selailu. Lisäksi keväällä käyttöön tuli uutuuksena hyllyvaraus-toiminto. IntroActive-asikkaalla oli mahdollisuus tehdä varaus kirjaston hyllyssä oleviin teoksiin. Uutena toimintona IntroActive-ohjelmistoon tuli myös varausten saapumisilmoitusten lähetys tekstiviestinä gsm-puhelimeen. Tekstiviestejä lähetettiin noin 400 kappaletta kuukaudessa. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2001, 33.)

5 Tutkimukset verkkokirjastoista ja näyttöluetteloista

5.1 Yleiset kirjastot

5.1.1 Lahden seudun kirjastojen käyttötutkimus

Yleisten kirjastojen verkkopalveluista on tehty hyvin vähän tutkimuksia. Suurin osa niistä on tehty osana isompaa tutkimusta tai tutkimus on ollut hyvin suppea. Lahden seudun kirjastojen käytöstä on tehty tutkimus vuonna 2002. Asiakaskyselyssä olivat mukana Lahden, Asikkalan, Hollolan, Nastolan ja Orimattilan kirjastot. Asiakaskysely suoritettiin kunkin kunnan pääkirjastossa. Vastauksia saatiin kolmen viikon aikana 3971 kappaletta. Asiakaskysely sisälsi kysymyksiä kaikista kirjastonkäytön osa-alueista. Aineistotietokannan käyttö verkon kautta oli vain osa tutkimusta. (Pihlaja 2003.)

Lahden kirjastolla oli vuonna 2002 käytössään Riimi-aineistohaku Internetissä. Muilla kyselyn kirjastoilla oli käytössään web-kirjasto. Lahtelaiset selailivat useimmiten verkossa oman kirjastonsa Riimi-tietokantaa. Orimattilalaiset taas käyttivät sitä vähiten. Web-kirjastoa lahtelaiset eivät käyttäneet juuri ollenkaan. 88 prosenttia ilmoitti, ettei käytä web-kirjastoa lainkaan. Asikkalan, Hollolan, Nastolan ja Orimattilan kirjastojen asiakkaatkin käyttivät web-kirjastoaan suhteellisen vähän, vain hieman enemmän kuin Lahden Riimi-tietokantaa. (emt.)

Tutkimuksessa tutkittiin myös verkkokirjastojen käyttöä eri ikäryhmissä. Opiskeluikäiset käyttivät verkkokirjastoja innokkaimmin ja eläkeikäiset taas käyttivät niitä vähiten. Tutkimuksen mukaan Lahden seudulla aineistoa varattiin ja lainoja uusittiin aika vähän Internetin kautta. 75 prosenttia vastanneista ei käyttänyt Riimi-aineistohakua ollenkaan aineiston varaukseen tai lainojen uusimiseen. 87 prosenttia vastaajista ei käyttänyt ollenkaan web-kirjastoa samoihin toimintoihin. Miehet käyttivät Riimiä hieman aktiivisemmin kuin naiset. Web-kirjaston käytössä sukupuolilla ei ollut juurikaan eroja. (emt.)

5.1.2 Louna-kirjastojen käyttötutkimus

Eeva- Maria Suikkanen on tehnyt pro gradu –tutkielman Louna-kirjastojen käytöstä vuonna 2002. Tutkielman pääteemat olivat kuntarajat ylittävän Louna-kirjastoverkon käyttö ja Louna-kirjastojen käyttämättömyys. Osana käyttötutkimusta tutkittiin myös Internetin kautta käytettävän aineistotietokannan käyttöä. Louna-kirjastoihin kuuluvat Forssan, Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnankirjastot. Louna-kirjastoissa tutkimusaineisto kerättiin puhelinhaastatteluilla. Haastateltavien alaikäraja oli 15 vuotta. Vastauksia saatiin 901 kappaletta. (Suikkanen 2003, 1; 30–31.)

Louna-kirjastojen verkossa olevasta aineistotietokannasta voi hakea aineistoa, tarkistaa ja uusia omia lainojaan sekä varata aineistoa. Varaamiseen ja omien lainatietojen katseluun sekä uusimiseen tarvitaan tunnusluku. Eniten käytettiin palveluja, jotka eivät vaatineet erillistä tunnuslukua. Tämä oli aineiston etsimistä Internetin kautta kirjaston tietokannasta. Vähiten käytetty palvelu oli aineiston varaaminen Internetin kautta. (emt, 46–47.)

Louna-kirjastoissa yli 80 prosenttia tunnusta vaativien palvelujen käyttäjistä käytti palveluja vähintään kerran kuussa. Ilman tunnusta käytettäviä palveluja käytti 50–60 prosenttia käyttäjistä vähintään kerran kuussa. Naiset käyttivät huomattavasti enemmän internet-palveluja Louna-kirjastoissa kuin miehet. Käyttäjistä 66 prosenttia oli naisia. Samoin kuin Lahden tutkimuksessa nuoret käyttivät Internet-palveluita enemmän kuin vanhemmat henkilöt. (emt, 47–48.)

5.1.3 Oulun seudun kirjastojen verkkopalvelujen käyttö

Oulun seudun kirjastoissa tehtiin vuonna 2003 osana PARKKI-projektia kyselytutkimus kirjastojen verkkopalveluista. Kyselyyn osallistuivat Oulun kaupunginkirjaston lisäksi Hailuodon, Haukiputaan, Kempeleen, Kiimingin, Limingan, Lumijoen, Muhoksen, Tyrnävän ja Oulunsalon kunnankirjastot. Kysely tehtiin internet-kyselynä kuukauden ajan keväällä 2003. Hyväksytyjä vastauksia kyselyyn tuli 440 kappaletta. (Heino et al. 2003, 3-5.)

Kyselyssä oli kolme osiota: vastaajan taustatiedot, kirjaston käyttö ja kirjastojen verkkopalvelujen käyttö. Verkkopalvelujen käyttöön kuului verkkokirjaston käytön lisäksi myös kirjastojen kotisivujen ja muiden niissä esillä olleiden palveluiden käyttö. Vastaajista suurin osa (74 %) oli naisia ja suurin osa asui Oulussa (70 %). Yli puolet vastaajista oli työssäkäyviä (57 %) ja 34 % oli opiskelijoita. Kirjastoa käytettiin eniten harrastuksiin. Muita käytön syitä olivat itsensä kehittäminen sekä taide- ja viihde-elämysten haku. Yleisimmin käytetty kirjasto oli Oulun kaupunginkirjasto jo kokonsakin vuoksi. Opiskelijoiden vastausten ansiosta seuraavaksi käytetyimmät kirjastot olivat Oulun yliopiston ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjastot. 41 % vastaajista kävi kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa ja 39 % kerran viikossa. Vastaajat olivat siis aktiivisia kirjaston käyttäjiä. (emt. 5-7; 12–14.)

Kirjaston verkkopalveluita vastaajat käyttivät ahkerasti. Vastaajista 71 % käytti niitä vähintään kerran kuukaudessa. Oulun kaupunginkirjaston verkkopalvelut olivat käytetyimmät. Käyttö oli suhteessa kirjaston käyttöön yleensä eli asiakkaat käyttivät samojen kirjastojen verkkopalveluita kuin missä he yleensä asioivat fyysisesti. Palveluista käytetyimpiä olivat haku kirjaston aineistotietokanasta ja lainojen uusiminen verkon kautta. Muita suosittuja palveluita olivat varausten teko ja kirjastojen yhteys- ja aukiolotietojen tarkistus. Halutut tiedot löytyivät yleensä erittäin helposti tai melko helposti. Ongelmaksi verkkopalveluissa koettiin yleisesti tietoliikenneyhteyksien hitaus tai toimimattomuus. Hieman yli neljännes piti sivustoja sekavina ja palveluiden löytyminen sivustolta oli vaikeaa. (emt., 8-9.)

5.1.4 Wake County Libraryn näyttöluettelon käyttötutkimus

Yhdysvalloissa on tutkittu Wake County Libraryn näyttöluettelon (OPAC) käyttöä 1990-luvun loppupuolella. Tutkimuksessa keskityttiin yleisen kirjaston asiakkaiden hakustrategioihin sekä käyttäytymiseen heidän etsiessään tietoa näyttöluettelon avulla. Toinen tutkimusaihe oli käyttäjien luottamus tiedon löytymiseen näyttöluettelon avulla. Tutkimuksessa oli mukana 32 kirjaston asiakasta kahdessa kirjaston toimipisteessä. Tutkimuksessa käytettiin kyselylomakkeita, haastatteluja, lokitiedostoja sekä havaintoja. Tutkimukseen osallistujista oli 23 naisia ja yhdeksän miehiä. Osallistujien ikä vaihteli kahdeksan ja 65 vuoden välillä. (Slone 2000, 758–759.)

Tutkimuksessa verrattiin asiakkaiden kolmea erityylistä hakuongelmaa. Asiakkailta saattoi olla hakuongelma, josta he eivät tieneet mitään (unknown item search). Tällaisen ongelman muotoileminen hakutermeiksi oli vaikeaa. He saattoivat etsiä myös jostain tietystä aihealueesta tietoa (area search) tai he etsivät jotain tiettyä teosta tai tietyn kirjoittajan teosta (known-item search). (emt., 761–763.)

Hakijoista, jotka eivät vielä osanneet muotoilla ongelmaansa selkeästi, oli turhautuneita 60 % ja pettyneitä 40 %. He onnistuivat muita selvästi huonommin hakujensa teossa. Vain puolet löysi hakemaansa, kun taas tietyn aiheen hakijoista sekä tietyn teoksen hakijoista 88 % onnistui hakujensa teossa. Lääketieteellistä tai teknistä tietoa hakeneet tutkittavat onnistuivat hauissaan parhaiten. (emt., 761–762.)

Tietyn aiheen etsijät olivat nopeita, rentoutuneita sekä luottavaisia haun aikana. Heistä 88 % löysi jotain, mihin he olivat tyytyväisiä. Vain yksi tämäntyyppisiä hakuja tehneistä ei löytänyt mitään. Aihehakijat eivät vielä etsiessään olleet varmoja siitä, mitä he etsivät. Se varmistui sitten, kun he löysivät hakemansa. Yleensä haku selkiytyi viimeistään teoksen löytyessä hyllystä. Aihehakijat luottivat enemmän hyllyistä selailuun kuin hakijat, jotka eivät osanneet muotoilla hakuongelmaansa. (emt., 762–763.)

Tietyn teoksen hakijoista 88 % onnistui tekemissään hauissa. Hakijat eivät olleet turhautuneita. He olivat pettyneitä hauissaan ainoastaan silloin, kun heidän hakemansa teos oli jo lainassa. Tietyn teoksen hakijoilla ainoat ongelmat hakujen tekemisessä olivat kirjoitusvirheet sekä tietokoneen käyttötaitojen puutteet. Hakijoilla oli usein valmiita käsinkirjoitettuja listoja mukanaan, josta he valitsivat etsimänsä teoksen. Muilla hakijoilla ei tällaisia listoja ollut valmiina. (emt., 763.)

5.1.5 IntroAktiivin käytettävyytutkimus

Saana Kaleva teki Oulun yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksella pro gradu –tutkielman Oulun kaupunginkirjastossa vuosina 2002–2003 käytössä olleesta PallasPro-kirjastojärjestelmän IntroActive-palvelun versiosta. Kaleva tutki palvelun käytettävyyttä sen keskeisimpien toimintojen perusteella.

(Kaleva 2004, 47.) Oulun kaupunginkirjastossa IntroActive-palvelua kutsutaan IntroAktiiviksi. Tampereella sama palvelu on nimetty nykyisin omaPIKI:ksi. Kalevan tutkimuksessa käytettiin kahta tutkimusmenetelmää, heuristista arviointia ja käytettävyydestäusta (Kaleva 2004, 47).

Heuristisen arvioinnin suoritti neljän hengen ryhmä, jonka muodostivat kaksi informaatiotutkimuksen graduvaiheen opiskelijaa ja kaksi laitoksen tutkijaa. IntroAktiivista arvioitiin erilaisten tehtävien avulla. Tämän lisäksi arvioitiin palvelun visuaalisuutta ja ohjeita. Käytettävyydesteihin osallistui kahdeksan henkilöä, joista seitsemän oli naisia. Kukaan osallistujista ei tuntenut IntroAktiivi-palvelua ennestään. Testihenkilöt suorittavat seitsemän tehtävää, jotka liittyivät IntroAktiivin käyttöön. Testitulanteista tallennettiin kaikki näytön tapahtumat. Tutkimuksessa tallennettiin myös testattavan ääneenajattelu mikrofoniin avulla. Testitulanteissa tehtiin myös muistiinpanoja. Testin päätteeksi osallistujat vastasivat kyselyyn. (emt., 49–52.)

Kalevan tutkimuksessa keskityttiin IntroAktiivi-palvelun tavallisimpiin toimintoihin, joita olivat teosten haku, salasanan vaihtaminen, lainojen uusiminen, varausten teko, uutuuksien seuranta sekä omien hyllyjen rakentaminen. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös IntroAktiivin termistöä ja sitä kuinka selkeitä ne käyttäjille olivat. (emt., 53.) Heuristisen arvioinnin tuloksena IntroAktiivista löydettiin neljä vakavaa ongelmaa. Navigointipalkin termi Varaukset (sisältää asiakkaan tekemät varaukset) oli harhaanjohtava. Termin arveltiin sekoittuvan paikkaan, jossa varauksia voi tehdä. Muut ongelmat koskivat ohjeita, joista puutteellisina pidettiin hakuehtojen ja omien hyllyjen ohjeita. Heuristisen arvioinnin tuloksena oli myös viisi pienempää käytettävyysongelmaa. Navigointipalkkien otsikoissa oli liikaa haku-alkuisia otsikoita. Tämän lisäksi aloitussivua pidettiin epäinformatiivisena. Ongelmia oli myös uutuuksien ilmoituksissa, omien hyllyjen poistossa ja palautteen antamisessa omia hyllyjä rakennettaessa. (emt., 86.)

Käytettävyydestien perusteella IntroAktiivin vakavimmat ongelmat olivat päävalikon haku-alkuisissa termeissä. Uutuuksien seurannan Hakuehdot ja Hakutulokset eivät kerro tarpeeksi sisällöstään. Termit menevät helposti sekaisin normaalien hakutoimintojen kanssa. Puolella testaaajista oli ongelmia näiden termien kanssa. Ongelmia testaaajille tuotti myös opastuksen puute Omat hyllyt ja Hakuehdot sivuilla. Varaukset-otsikko sekoitti testaaajia luulemaan sitä paikaksi, jossa voi tehdä itselleen varauksia. Varausten teossa käyttäjillä oli ongelmia päästä hakutuloksista varauksen tekoon. Puolet testaaajista

yritti saatavuus-linkin sijasta päästä tekemään varausta klikkaamalla luettelokorttia. Tämän lisäksi käytettävyydestäuksen perusteella navigointipalkin linkkien järjestystä voisi muuttaa. (emt., 86–87.)

5.2 Korkeakoulujen kirjastot

5.2.1 Hämeen ammattikorkeakoulun TILA-verkkokirjastoprojekti

Hämeen ammattikorkeakoulussa (HAMK) oli TILA-verkkokirjastoprojekti vuosina 2000–2003. TILA-verkkokirjasto sisälsi sähköisiä aineistoja, jotka on järjestetty HAMKin koulutusohjelmien mukaisesti. TILAssa olleet aineistot olivat enimmäkseen tekstipohjaisia sähköisiä lehtiä, dokumentteja tai tietokantoja. Projektissa tutkittiin verkkokirjaston käytettävyyttä sekä opiskelijoiden tiedonhankintaa HAMKissa. (Rissanen 2003a, 7–8.)

TILA-verkkokirjaston käyttöä tutkittiin yhtenä osana opiskelijoiden tiedonhankintaa opiskelutehtäviä varten. TILA-verkkokirjastoon oltiin kohtalaisen tyytyväisiä. Tosin neljännes opiskelijoista ei osannut sanoa mielipidettään verkkokirjaston tarjoamasta tiedosta. Opiskelijat eivät tunteneet tarpeeksi TILAn tarjoamia palveluja. Opiskelijat, jotka eivät osanneet arvioida TILA-verkkokirjaston tarjontaa, eivät sitä myöskään käyttäneet tiedonhankintaan. Kolmannes opiskelijoista ei käyttänyt verkkokirjastoa ollenkaan tiedonhankintaan. Muutenkin TILA-verkkokirjaston käyttö oli satunnaista. (Rissanen 2003b, 18–20.)

Kyselyssä tutkittiin myös TILA-verkkokirjaston palvelujen käyttöä. Erityisen tärkeänä palveluna opiskelijat pitivät lainojen uusintaa ja teosten varaamista verkon kautta. Toinen tärkeä osa TILA-verkkokirjastoa olivat koulutusohjelmakohtaiset sivut, joilta löytyi oman koulutusalan tiedonlähteitä. Osa opiskelijoista ei voinut määritellä TILAn tärkeimpiä palveluja, koska he eivät tunteneet verkkokirjastoa tarpeeksi hyvin. Ne opiskelijat, jotka tunsivat palvelun, olivat yleensä tyytyväisiä siihen. (emt., 21.)

TILA-verkkokirjaston kehittämiseksi opiskelijat toivoivat, että sitä voisi käyttää muualtakin kuin HAMK:n verkossa. Lisäksi toivottiin lisää tiedottamista verkkokirjastosta ja sen käytön opetusta. Verkkokirjastoon haluttiin myös lisää kotimaista eri alojen aineistoa. (emt., 22.)

Marika Puputti (2003) teki TILA-verkkokirjastosta pienen käytettävyysselvityksen. Sen tavoitteena oli selvittää TILAn käytettävyyden ongelmakohtia ja kerätä mielipiteitä ja kokemuksia TILA-verkkokirjastosta. Selvitys muodostui kahdesta osasta, kyselystä ja käytettävyytestauksesta. Kyselyyn vastasi osa HAMKin Riihimäen yksikön ensimmäisen vuoden opiskelijoista, jotka olivat osallistuneet tiedonhankinnan koulutukseen. Käytettävyystudkimukseen valittiin kolme henkilöä, jotka olivat erilaisista käyttäjäryhmistä. Kaksi henkilöistä oli opiskelijoita, joista toinen oli ensimmäisen ja toinen neljännen vuoden opiskelija. Kolmas henkilö, joka osallistui tutkimukseen, oli opettaja. Testissä suoritettiin seitsemän tehtävää. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita ainoastaan koehenkilön navigoinnista TILA-verkkokirjastossa. Testauksen lopuksi koehenkilöt vastasivat vielä kyselyyn. (Puputti 2003, 84–85.)

Käytettävyytestauksessa kukaan koehenkilö ei suorittanut oikein kaikkia tehtäviä. Suurimpana ongelmana oli sopivan tietokannan löytäminen TILA-verkkokirjastosta. Vastauksia etsittiin vääristä tietokannoista. Helpon löytyvä tietokanta oli HAMKin kirjaston oma kokoelmatietokanta. Käytettävyytestaukseen liittyneen kyselyn perusteella verkkokirjasto sisältää hyödyllistä ja tarpeellista aineistoa. Koehenkilöiden mielestä osioiden nimeämistä ja opasteita voisi parantaa. Myös TILA-verkkokirjaston käyttö koettiin monimutkaiseksi. (emt., 87.)

Kyselytutkimukseen vastasi osa HAMK:n ensimmäisen vuoden opiskelijoista, jotka olivat osallistuneet tiedonhankintaopetukseen (emt., 84). Ensimmäisen vuoden opiskelijoista, jotka vastasivat kyselyyn, 67 prosenttia käytti verkkokirjastoa harvemmin kuin kuukausittain. TILAn palveluista tärkeimpänä opiskelijat (36 %) pitivät Internet-tiedonhakuosiota. Neljäsosan mielestä HAMKin kokoelmatietokanta oli tärkein osa verkkokirjastoa. Vain yksi opiskelija oli sitä mieltä, että TILA-verkkokirjastosta on helppo löytää tietoa. 44 % vastaajista oli väitteeseen jokseenkin samaa mieltä. Muut vastaukset olivat jotain muuta mieltä tai eivät osanneet sanoa. Vastausten perusteella Puputti tuli siihen tulokseen, että TILAn käytössä oli ongelmia. (emt., 86.)

5.2.2 Tübingenin yliopistokirjaston web-näyttöluettelon käyttötutkimus

Tübingenin yliopiston kirjastossa Saksassa tehtiin vuonna 2001 tutkimus kirjaston Internet-näyttöluettelon (web-OPAC) käytöstä. Näyttöluettelo löytyy verkosta osoitteesta <http://Opac.ub.uni-tuebingen.de/>. Kysely oli Internetissä kolme viikkoa 30.11.–19.12.2001. Käyttökysely sisälsi 24 kysymystä. Vastauksia saatiin vapaaehtoisilta tutkimukseen osallistujilta 362 kappaletta. Näistä voitiin tutkimuksessa hyödyntää 317 vastausta. 41 vastauksista oli liian vajaita tutkimukseen. Kyselyyn vastaajista 56 % oli miehiä ja 44 % naisia. Suurin osa heistä oli 20–29 vuotiaita (65 %). Toinen suuri ikäryhmä oli 30–39 vuotiaat (23 %). Muista ikäryhmistä vastaajia oli alle 10 %. Vastaajista 64 % oli opiskelijoita ja 25 % tutkijoita. (Diepolder 2003, 28–30.)

Enimmäkseen hakuja näyttöluettelosta tehtiin teoksen nimen tai tekijän avulla. 69 % vastaajista teki hakuja tällä tavoin. Ensimmäiseksi hakuvaihtoehdoksi teoksen nimen valitsi 41 % vastaajista. Toinen hakuvaihtoehto oli tekijä 28 %:lla vastaajista ja kolmas hakuvaihtoehto asiasana 17 %:lla vastaajista. Muita hakuvaihtoehtoja käytettiin huomattavasti vähemmän. 29 % kyselyyn vastanneista käytti ns. hakemistohakua (Indexsuche) avuksi tiedonhaussa. Hakemiston avulla saattoi löytää uusia hakutermejä, jos ei tarkkaan tiennyt millä termillä hakea haluamaansa aineistoa. Näyttöluettelon hakutermejä saattoi myös katkaista, joko oikealta tai vasemmalta puolelta kysymysmerkillä. Tätä oli käyttänyt hyväkseen 28 % vastaajista. Yhdistelmähakuja, joissa yhdistettiin samaan hakuun esimerkiksi tekijä, nimeke, asiasana tai ISBN, oli tehnyt 44 % kyselyn vastaajista. (emt., 28–30.)

6 Pirkanmaan kirjastot

6.1 Yhteisjärjestelmän muodostuminen

Pirkkalan kirjastotoimenjohtaja Eija Saramäki ehdotti kirjastojen aineistotietokantojen liittämistä yhteen Tampereen kaupunginkirjaston tietokannan kanssa jo vuonna 1995. Tuolloin ei kuitenkaan vielä ollut tietoteknisiä mahdollisuuksia kirjastojen aineistotietokantojen yhdistämiselle. Vuonna 2001 TietoEnator Oyj osti Primas-kirjastojärjestelmän, joka oli käytössä Tampereen ympäristökunnissa ns. Pikantti-kirjastoissa. TietoEnator ilmoitti samana vuonna lopettavansa Primas-järjestelmän kehittämisen. Tämän jälkeen Eija Saramäen aloitteesta Pikantti-kirjastot ottivat uudelleen yhteyttä Tampereen kaupunginkirjastoon yhteistyön luomiseksi. Tuolloin Tampereen kaupungin tietotekniikkakeskuksella oli tekninen mahdollisuus ylläpitää yhteisjärjestelmää. (PIKI alkuajat 2004, 2-3.)

Keväällä 2002 Tampereen kaupunginkirjasto, tietotekniikkakeskus ja ympäristökunnat neuvottelivat yhteisjärjestelmän perustamisesta. Yhteisjärjestelmän nimeksi tuli PIKI eli Pirkanmaan Kirjastot. Nimiehdotuksen teki Pirkkalan kunnankirjaston kirjastohoitaja Merja Rostila. Tampereen kaupungin tietotekniikkakeskus uusi kirjaston käytössä olleen keskuskoneympäristön elokuussa 2002. Tämä mahdollisti yhteisjärjestelmän luomisen. PIKI-yhteisjärjestelmä perustettiin lopullisesti syksyllä 2002. Sopimusten allekirjoitustilaisuus järjestettiin 24. syyskuuta Tampereella pääkirjasto Metsossa. Allekirjoitustilaisuudessa olivat mukana ensimmäisten yhdentoista Tampereen kaupunginkirjaston PallasPro-kirjastojärjestelmään liittyvien kirjastojen edustajat. (emt., 2-3.)

Tampereen kaupungin tietotekniikkakeskus on hoitanut yhteisjärjestelmän keskustietokoneiden ylläpidon sekä aineisto- ja asiakastietokantojen hoidon. Tietotekniikkakeskus on laskuttanut erikseen sovitun korvauksen keskustietokoneen ylläpidosta yhteisjärjestelmään kuuluvilta kirjastoilta. Kirjastot ovat itse hankkineet ja huoltaneet päätelaitteensa. (emt., 3.)

Ensimmäinen ns. konversioajo, jossa liittyvien kirjastojen tietokannat liitettiin Tampereen kaupunginkirjaston tietokantaan, tehtiin marraskuussa 2002. Tuolloin yhdistettiin Pikantti-kirjastojen (Hämeenkyrö, Kangasala, Lempäälä, Pirkkala, Viljakkala ja Ylöjärvi) aineistotietokannat Tampereen aineistotietokantaan. (emt., 3.) Vuoden 2003 aikana yhteisjärjestelmään liittyi kymmenen uutta kirjastoa. Vesilahti liittyi helmikuussa ja Nokia maaliskuussa. Valkeakoski, Toijala ja Viiala liittyivät PIKIin huhtikuun alussa. Kylmäkosken ja Urjalan liittyminen yhteisjärjestelmään tapahtui toukokuussa. Kun Mänttä ja Vilppula liittyivät marraskuussa ja Äetsä joulukuun alussa, vuoden 2003 lopussa PIKI-yhteisjärjestelmässä oli yhteensä 17 kaupungin- tai kunnankirjastoa. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2003, 37.) Oriveden kaupunginkirjasto liittyi PIKI-yhteisjärjestelmään vuoden 2004 kesäkuussa. Kaikkiaan 18 kunnan- tai kaupunginkirjastoa kuului järjestelmään vuoden 2004 lopussa. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2004, 34.)

PIKI-yhteisjärjestelmä laajeni myös vuonna 2005. Längelmäen kunnankirjasto liittyi järjestelmään maaliskuun alussa. Myös Sahalahden kunnankirjaston liittyi PIKIin maaliskuun aikana, koska Sahalahden kunta liittyi Kangasalan kuntaan vuoden 2005 alusta. Vammalan kaupunginkirjaston liittyminen yhteisjärjestelmään tapahtui huhtikuussa ja Punkalaitumen kunnankirjaston toukokuussa 2005. Punkalaidun siirtyi Pirkanmaan maakuntaan vuoden 2005 alusta ja samalla se liittyi Pirkanmaan maakuntakirjastoalueeseen. (PIKI-yhteisjärjestelmä 5/2005.) Suodenniemen kunnankirjasto liittyi yhteisjärjestelmään joulukuun alussa 2005 (PIKI-yhteisjärjestelmä 11/2005). Kuvassa 1 on esitetty vuonna 2005 PIKI-järjestelmään kuuluvat kunnat.



Kuva 1. PIKI-yhteisjärjestelmään vuonna 2005 kuuluvat kunnat. (Lähde Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2005.)

6.2 Yhteisjärjestelmän edut ja ongelmat

Yhteisjärjestelmä on tuonut useita etuja asiakkaille. Yksi niistä on yhteinen kirjastokortti. Kaikkien kuntien kirjastokortit käyvät PIKI-yhteisjärjestelmän kirjastoissa. Jos asiakkaalla on useamman PIKI-kirjaston kortti, asiakas voi valita, minkä korteista hän säilyttää ainoana kirjastokorttinaan. Toinen etu on PIKI-verkkokirjasto, jonka kautta voi tehdä aineistohakuja kaikkien PIKI-yhteisjärjestelmän kirjastoihin. (PIKI alkuajat 2004, 5.; PIKI-yhteisjärjestelmä 5/2005.) Yhteisjärjestelmän alkuvaiheessa lainojen palautus mihin tahansa PIKI-kirjastoon ei ollut mahdollista. Asiakkaan oli palautettava lainat siihen kirjastoon, josta ne oli lainattu. Lokakuusta 2005 alkaen lainoja on voinut palauttaa mihin tahansa PIKI-kirjastoon maksua vastaan. PIKI-kirjastojen välinen kuljetusmaksu on 2 euroa/laina ja Tampereen kaupunginkirjaston sisäinen kuljetusmaksu on 0,80 euroa/laina. Myös varaus tuli

alkuvaiheessa noutaa siitä PIKI-kirjastosta, johon varaus on tehty. Poikkeuksena olivat Tampereen kaupunginkirjaston yksiköt. Marraskuussa 2005 otettiin PIKI-kirjastoissa käyttöön seutuvarausmahdollisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakas voi tehdä hyllyssä olevasta teoksesta varauksen mihin tahansa PIKI-kirjastoon niin, että he voivat valita teokselle haluamansa noutopaikan. Seutuvarauksen hinta on 2 euroa. (Pirkanmaan kirjastojen verkkopalvelu PIKI 2004.; Perittävät maksut 10.10.2005 alkaen Tampereen kaupunginkirjastossa 2005.; PIKI-yhteisjärjestelmä 5/2005.; OmaPIKI tiedote 15, 2005.)

Konversioajojen jäljiltä yhteisjärjestelmän aineisto- ja asiakastietokannat sisältävät paljon tuplatietueita eli asiakas- tai aineistotiedot ovat useina tietueina tietokannassa. Tämä hankaloittaa sekä asiakkaiden että virkailijoiden tiedonhakua. Asiakkailta saattaa olla useita toimivia kirjastokortteja järjestelmässä. Tavoitteena on päästä yhteen kirjastokorttiin asiakasta kohden. Tuplatietueiden ja asiakastietokannan siivous ja yhdistely ovat aikaa vievää käsityötä. Tietokannan siivoamiseksi useat PIKI-kirjastot ovat anoneet opetusministeriöltä avustusta. (PIKI alkuajat 2004, 4; Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2003, 37.)

Graafisen PallasPro-kirjastojärjestelmän puutteet ja ongelmat haittasivat yhteisjärjestelmään alkuvaiheessa mukaan tulleita kirjastoja. Työtä jouduttiin tekemään osin vanhalla merkkipohjaisella järjestelmällä, osin graafisella lainausohjelmalla ja osin keskeneräisellä PallasPro-ohjelmistolla. Yhteisjärjestelmään liittyneet kirjastot joutuivat opettelemaan samaan aikaan sekä uuden kirjastojärjestelmän että yhteiset toimintatavat. (PIKI alkuajat 2004, 4-5.)

Kirjastojen välinen yhteistyö on lisääntynyt yhteisjärjestelmän myötä. Tiedonhaun helpottumisen lisäksi luettelointityötä voidaan jakaa useammalle kirjastolle. Myös koulutusta voidaan järjestää yhteisesti. Kirjastojen yhteishankinnat, esimerkiksi laitteissa ja tarvikkeissa, tuovat taloudellisia säästöjä kirjastoille. (emt., 5.)

6.3 PIKI-verkkokirjasto, Aktiivi-PIKI ja OmaPIKI

6.3.1 Verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI ennen käyttöliittymämuutosta 2005

PallasPro-Intron nimi muuttui PIKI-verkkokirjastoksi ja IntroActive-palvelun nimi AktiiviPIKiksi yhteisjärjestelmän muodostuttua. Vuonna 2002 verkkokirjaston toimintaa parannettiin IntroEasyn eli sumean haun palvelinohjelmalla. Sumea haku korjaa asiakkaan tekemiä kirjoitusvirheitä hakulausekkeissa. Ohjelma toteutettiin yhdessä Syslore Oy:n kanssa. Vuoden 2002 aikana testattiin myös lainojen uusintaa ja omien lainojen listausta matkapuhelimen tekstiviestin avulla. Palvelu tehtiin yhdessä INA Finland Oy:n kanssa. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2002, 35.)

Tiedonhaku PIKI-verkkokirjastosta on ollut maksuton palvelu alusta asti. Sen käyttöön tarvittiin vain Internet-yhteys. Tiedonhakuja pystyi tekemään joko selaushaulla tai monipuolisemmalla haku-toiminnolla. Selaushaulla saattoi käyttää kerrallaan vain yhtä hakutekijää, esimerkiksi teoksen tekijää, nimeä tai asiasanaa. Haku-toiminnossa pystyi yhdistelemään useita hakutekijöitä yhteen hakuun, esimerkiksi tekijän, nimekkeen, asiasanan, luokan tai kielen. Verkkokirjaston kautta sai teoksesta näkyviin saatavuustiedot. Ne kertoivat, mistä kirjastoista teosta löytyi, oliko teos hyllyssä vai lainassa sekä varaustilanteen teoksen ollessa lainassa. (PIKI-verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI 2004; Tiedonhaku: Intro: yleistä 2002.)

Varausten tekoon ja omien lainojen uusintaan verkkokirjaston kautta tarvittiin kirjastokortti ja tunnusluku, jonka sai henkilökohtaisesti mistä tahansa PIKI-kirjastosta. Aineiston varaukset tehtiin teoksen saatavuustietojen kautta. Omat tiedot –linkin kautta pääsi seuraamaan omia lainojaan sekä uusimaan niitä, joista ei ollut varauksia. Omien tietojen kautta pystyi seuraamaan myös omia varauksiaan sekä poistamaan varauksia, jotka eivät olleet vielä noudettavissa. (PIKI-verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI 2004.)

Aktiivi-PIKi toiminto oli Tampereen kaupunginkirjaston maksullinen palvelupaketti. Sen kuukausimaksu oli yksi euro. Ohjelma lisäsi kuukausittain maksun automaattisesti asiakkaan

velkasaldoon. Aktiivi-PIKIn käyttöön tarvitiin kirjastokortti, sama salasana kuin verkkokirjaston käyttöön ja oikeus Aktiivi-PIKIN käyttöön. (PIKI-verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI 2004.) Oikeuden sai vain Tampereen kaupunginkirjastosta (Pirkanmaan kirjastojen verkkopalvelu PIKI 2004).

Aktiivi-PIKIssä oli mahdollisuus määritellä varauksen noutoilmoituksen toimitustapa. Se saattoi olla postitse, sähköpostilla, tekstiviestinä tai ilmoitus Aktiivi-PIKIn tiedotelaatikkoon. Ilmoitustapa saattoi olla myös näiden yhdistelmä. Asiakas pystyi määrittelemään myös eräpäivämuistutustoiminnon. Ohjelma ilmoitti asiakkaan sähköpostiin tai palvelun tiedotelaatikkoon eräpäivän lähestymisestä. Asiakas saattoi määritellä itse, montako päivää ennen eräpäivää ohjelma teki muistutuksen. Ohjelma ilmoitti asiakkaan hakuheitojen mukaisista uutuushankinnoista joko sähköpostiin ja/tai palvelun tiedotelaatikkoon. Asiakas pystyi tekemään palveluun omia virtuaalisia hyllyjä hakutuloksista tai uutuustiedoista. Yksi palveluista oli ns. hyllyvaraus, jossa asiakas saattoi tehdä varauksen kirjaston hyllyssä olevaan aineistoon. Yhtenä Aktiivi-PIKIn palveluna oli etälainaus Oulun ja Rovaniemen maakuntakirjastojen hyllyissä olevaan aineistoon. Aineisto lähetettiin postitse asiakkaalle. Palvelun hinta oli viisi euroa lainaa kohden. (PIKI-verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI 2004.)

6.3.2 Verkkokirjaston muutokset käyttöliittymä uudistuksen jälkeen

PIKI-verkkokirjaston uusi versio otettiin käyttöön 31.3.2005. Se löytyy verkosta osoitteesta <http://kirjasto.tampere.fi/Piki?/>. Muutoksia vanhaan versioon on useita. Aktiivi-PIKI muuttui maksuttomaksi omaPIKiksi. OmaPIKI-palvelussa on vanhasta Aktiivi-PIKI –palvelusta uutuustiedotteet, omat virtuaalikirjahyllyt sekä tiedotelaatikko. OmaPIKI-palveluun tarvitaan edelleenkin mistä tahansa PIKI-kirjastosta saatava käyttöoikeus. (Aktiivi-PIKI –tiedote 13 2005; PIKI-verkkokirjasto esite 2005.)

Verkkokirjastoon tuli uuden käyttöliittymän myötä pikahaku, joka muistuttaa esimerkiksi tiedonhakua Googlella. Hakua voi rajata uudessa käyttöliittymässä entistä monipuolisemmin. Kirjastoja voi valita yhden tai muutaman haku-ikkunassa. Alasvetovalikoiden lisäksi hakunäytölle on tullut suoraan valittavia vaihtoehtoja. Hakutuloksia voi rajata jatkohaulla uudessa versiossa. Jos hakuun on valinnut vain yhden kirjaston, tulosta voi rajata vielä toimipistekohtaisesti. Hakutuloksia voi uudessa versiossa

katsella kahdessa eri muodossa, luettelo- tai taulukkomuotoisena. Hakutulosten lajittelu on mahdollista tekijän, nimekkeen, aineistolajin, kielen, julkaisuvuoden tai sijainnin perusteella. Myös tulostusmahdollisuus on tullut uutuutena verkkokirjastoon. (Aktiivi-PIKI –tiedote 13 2005; PIKI-verkkokirjasto.)

Omien käyttäjätietojen ylläpitoon on uuden verkkokirjaston myötä tullut muutoksia. Aikaisemmin Aktiivi-PIKI –palveluun kuulunut varausilmoitusten lähetystavan valinta on tullut mahdolliseksi kaikille asiakkaille. Asiakas voi valita ilmoitustavaksi sähköpostin, postin, tekstiviestin tai omaPIKIn tiedotelaatikon. Eräpäivämuistutustoiminto on myös mahdollista ilman omaPIKI-palvelua. Salasanan voi vaihtaa itse verkon kautta ja maksujen selitykset saa näkyviin verkossa omissa tiedoissaan. (PIKI-verkkokirjasto esite 2005.) Etälainaus Oulun ja Rovaniemen maakuntakirjastoista verkkokirjaston välityksellä on jäänyt pois.

7 PIKI-verkkokirjaston ja Aktiivi-PIKIn käyttö

Internetiä käytetään Suomessa paljon. Taloustutkimuksen mukaan vuonna 2004 suomalaisista yli 15-vuotiaista Internetiä on joskus käyttänyt 2 852 000 henkilöä. Tämä on 70 % yli 15-vuotiaista suomalaisista. Viikoittain Internetiä käyttää 2 320 000 suomalaista yli 15-vuotiaista asukasta. (Taloustutkimus.) Suomen yleisissä kirjastoissa oli vuonna 2004 www-käyntejä 41 506 635 kappaletta. Vielä vuonna 2001 www-käyntejä oli huomattavasti vähemmän, 29 304 128 käyntiä. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.)

PIKI-verkkokirjaston käyttö on lisääntynyt vuosien aikana valtavalla vauhdilla. Vuonna 1997 istuntoja verkkokirjastossa oli noin 302 000 ja vuonna 2003 niitä oli jo 3 096 000 (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1997, 42; Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2003, 37). Joka vuosi istuntojen määrän kasvu on ollut vähintään 20 prosenttia. Taulukossa 1 on esitetty verkkokirjaston käyttö vuosina 1997–2004.

Taulukko I. Istunnot PIKI-verkkokirjastossa ja niiden muutos vuosina 1997–2004 (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1997–2004).

Vuosi	Istuntoja (kpl)	Muutos (%)
1997	302056	
1998	563161	86
1999	679645	21
2000	970000	43
2001	1586825	64
2002	2007140	26
2003	3096234	54
2004	3771132	22

Aktiivi-PIKI eli aikaisemmalta nimeltään IntroActive otettiin testikäyttöön marraskuussa 1998. Tuolloin testikäyttäjiä oli 20 kappaletta. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1998, 45.) Vuoden 2003 joulukuun loppuun mennessä Aktiivi-PIKIn käyttäjien määrä on lisääntynyt 1158:aan (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2003, 37). Taulukossa II on esitetty Aktiivi-PIKI käyttäjien määrän muutos vuosina 1999–2004.

Taulukko II. Aktiivi-PIKIn käyttäjät vuosina 1999–2004 (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1998–1999 ja 2002–2004; keskustelu Maija Kanervan kanssa 2.2.2005).

Vuosi	Aktiivi-Piki käyttäjät (kpl)	Lisäys (%)
1999	300	
2000	309	3
2001	477	54
2002	875	83
2003	1158	32
2004	1392	20

Aktiivi-PIKIn käyttäjämäärä on lisääntynyt tasaisesti joka vuosi. Vuoden 2004 loppuun mennessä käyttäjiä on ollut vähän palvelun maksullisuuden takia. Vuonna 2005 palvelun muututtua maksuttomaksi omaPIKI-palveluksi käyttäjien määrä on kasvanut lokakuun loppuun mennessä jo yli 6000 asiakkaaseen (PIKI-verkkokirjasto ja Pirkitta marraskuu 2005).

8 Asiakaspalautteet Tampereen verkkokirjastosta

8.1 Palautteiden määrä

Tampereen kaupunginkirjastossa on voinut antaa palautetta ASKO-asiakaspäätteiden, aloitelaatikoiden ja Internetin kautta. Palautelaatikoita oli vuonna 1996 pääkirjastossa, Hervannan, Tammelan ja Tesoman kirjastoissa. Vuonna 1996 palautteista suurin osa tuli ASKO-päätteiden kautta (5517 kappaletta). Internetin kautta tuli 266 palautetta. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1996, 22.) Internetin kautta palautetta on voinut antaa kahta kautta, joko kotisivun kautta palautelomakkeella tai suoraan PallasPro-Intron eli verkkokirjaston kautta (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1998, 23).

Vuonna 2003 aloitelaatikoita oli pääkirjastossa, Hervannan, Lentävänniemen, Sampolan ja Tesoman kirjastoissa. Lisäksi palautteita saattoi antaa kirjaston palautesivun tai PIKI-verkkokirjaston kautta Internetissä. ASKO-asiakaspäätteiden kautta tullut palaute oli vähentynyt huomattavasti vuodesta 1996. Vuonna 2003 niiden kautta tuli enää 106 palautetta. Kirjasto vastasi myös kaupungin Kansalaiskioskin kautta tulleeseen muutamaan aloitteeseen. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2003, 24.) Taulukossa III on esitetty verkon kautta tulleiden palautteiden sekä verkkokirjastoa koskevien palautteiden määrä vuosina 1996–2004.

Taulukko III. Verkon kautta tulleet asiakaspalautteet vuosina 1996–2004 (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1996–1999 ja 2001–2004; keskustelu Maija Kanervan kanssa 2.2.2005).

Vuosi	Palautteet verkon kautta (kpl)	Verkkokirjastoa koskevat palautteet (kpl)	%-osuus palautteista
1996	266	31	12
1997	848	344	41
1998	640	315	49
1999	566	255	45
2000	635	257	40
2001	778	323	42
2002	731	256	35
2003	961	301	31
2004	701	194	28
Yhteensä	6126	2276	37

Internetin kautta tulleiden palautteiden määrä on pysynyt suhteellisen tasaisena vuoden 1997 jälkeen. Aluksi verkkokirjastoa koskevaa palautetta oli lähes puolet verkon kautta tulleista palautteista. Vuoden 1999 jälkeen verkkokirjastoa koskevien palautteiden osuus kaikista palautteista on laskenut tasaisesti. Vuonna 2004 palautteista enää alle kolmasosa käsitteli verkkokirjastoa.

8.2 Palautteiden sisältö

Tämän luvun lähteenä on käytetty Internetin kautta Tampereen kaupunginkirjastolle tulleita asiakaspalautteita vuosilta 1996–2004. Vuonna 1996 Tampereen kaupunginkirjaston aineistorekisteri ei ollut vielä käytettävissä verkon kautta. Tuolloin kuitenkin palautetta pystyi antamaan kirjaston kotisivujen kautta. Vuonna 1996 verkkokirjastoa koskevaa palautetta annettiin yhteensä 31 kappaletta. Näistä suurin osa (27 kappaletta) oli toiveita aineistotietokannan verkkoon saamiseksi. Muutama toive koski varausten noutoilmoitusten lähettämistä sähköpostilla ja yksi palaute käsitteli aineistorekisterin koeversion ulkonäköä.

Taulukossa IV on esitetty yhteenveto asiakaspalautteiden sisällöstä vuosina 1997–2004. Palautteet on jaettu tyypeihin sen mukaan, mikä oli pääaihe palautetekstissä. Yhdessä palautteessa on voinut olla kommentteja useammasta verkkokirjastoa koskevasta asiasta, mutta ne on laskettu vain yhdeksi palautteeksi. Palvelun toimimattomuus, lainojen uusiminen ja sisään kirjautuminen käsittelevät usein samaa asiaa eli verkkokirjaston toimintahäiriöitä. Palautteen antajat ovat vain esittäneet asian eri sanoin ja näin ne on luokiteltu eri palautetyyppiin. Usein myös varausten teko käsittelee palvelun toimimattomuutta, kun asiakas ei ole saanut tehtyä varauksiaan verkon kautta. Tähän palautetyyppiin kuuluvat myös kysymykset, kuinka varauksia tehdään. Taulukon kohta muut sisältää yksittäisiä palautteita, jotka eivät ole sopineet minkään muun palautetyypin alle. Näitä ovat mm. verkkokirjastossa käytetty kieli, asiakkaan mielestä hoidetut sakkomaksut näkyvät tiedoissa edelleen, etälainat, noutoilmoitukset tekstiviestinä sekä omien lainatietojen arkistointi.

Taulukko IV. Yhteenveto asiakaspalautteiden sisällöstä vuosina 1997–2004 (Tampereen kaupunginkirjaston verkon kautta saapuneet asiakaspalautteet 1997–2004).

Palaute	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	Yhteensä (kpl)	% kaikista
Palvelun toimimattomuus	38	108	56	68	78	40	37	41	466	21
Lainojen uusiminen	33	28	29	21	32	22	29	11	205	9
Yleinen kiitos	80	32	8	14	23	9	17	14	197	9
Sisään kirjautuminen	20	26	43	15	18	32	18	14	186	8
Hakutulos	30	18	20	19	18	26	33	9	173	8
Varaaminen	7	13	18	13	28	25	16	14	134	6
Ulkoasu ja asetukset	26	18	9	28	24	3	7	7	122	5
Noutoilmoitus sähköpostilla	21	25	5	13	6	10	24	10	114	5
Tietoturvallisuus	11	11	21	9	10	8	9	5	84	4
Aktiivi-PIKI (Intro-Active)	0	0	14	9	10	21	13	12	79	4
Hakujen rajaaminen	17	6	6	7	12	12	4	9	73	3
Eräpäivämuistutus	1	3	4	4	5	6	37	11	71	3
Varausten listaus	8	10	1	6	10	9	6	2	52	2
Sijoitus varausjonossa esille	6	5	5	6	5	4	10	3	44	2
Vaikeakäyttöisyys	1	2	0	4	4	5	20	6	42	2
Muut	5	0	0	3	2	9	10	11	40	2
Noutopisteen määrittely	7	4	8	3	12	4	0	0	38	2
Linkin sijainti kotisivulla	21	0	0	0	2	5	2	4	34	2
Maksujen listaaminen	1	1	0	4	10	2	3	6	27	1
Maksujen suoritus verkon kautta	0	0	3	2	6	4	5	5	25	1
Tulostaminen	3	1	3	5	8	0	1	0	21	1
Tunnusluvun vaihtaminen	8	4	2	4	0	0	0	0	18	1
Palautteita yhteensä	344	315	255	257	323	256	301	194	2245	100

Vuonna 1997 verkkokirjastoa koskevia palautteita saapui yhteensä 344 kappaletta. Näistä suurin osa (80 kappaletta) oli yleistä kiitosta siitä, että kirjaston aineistotietokanta oli saatu käytettäväksi Internetin kautta. Muita suurempia ryhmiä olivat palvelun toimimattomuus, verkkokirjaston ulkonäkö,

lainojen uusinta ja verkkokirjaston linkin sijainti kirjaston kotisivuilla. Vuonna 1998 suurin osa verkkokirjastoa koskeneista palautteista käsitteli palvelun toimimattomuutta. Kaupungin Internet-yhteyksien toimittaja vaihtui alkuvuodesta ja tämä oli aiheuttanut ongelmia yhteyksissä. Verkkokirjasto oli aika ajoin pois käytöstä.

Myös vuosina 1999–2004 suurin osa verkkokirjastoa käsitelleistä palautteista koski palvelun toimimattomuutta. Verkon kautta on ollut helppo laittaa anonyymiä palautetta, kun palvelu on ollut pois käytöstä vain pienen hetken. Vuonna 2003 tuli saman verran palautetta eräpäivämuistutustoiminnosta kuin koko verkkokirjaston toimimattomuudesta. Vuonna 2004 verkkokirjastoa koskevien palautteiden määrä väheni selvästi muihin vuosiin verrattuna. Tuolloin tuli enää alle 200 palautetta, jotka käsitelivät verkkokirjastoa.

Verkkokirjaston alkuaikoina palautteissa toivottiin yleisesti tunnusluvun vaihtomahdollisuutta verkon kautta. Tämä ei ollut mahdollista ennen käyttöliittymä uudistusta, joka tehtiin vuonna 2001 (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2001, 33). Toinen yleinen toive oli varausten noutopaikan valintamahdollisuus. Noutopaikaksi saattoi valita vain sen kirjaston, jonka kokoelmiin varattava teos kuului. Noutopaikan valinta miksi tahansa Tampereen kirjastoksi tuli mahdolliseksi verkkokirjastossa vasta, kun kirjasto siirtyi ns. kelluvaan varausjonoon vuonna 2002. Kelluva varausjono oli koko kirjaston yhteinen varausjono eikä toimipistekohtainen kuten tätä ennen oli ollut. (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2002, 35.) Alkuaikoina liikkumisessa verkkokirjaston sisällä omista tiedoista hakuun ja varausten tekoon oli ongelmia. Palautteita saapui siitä, että ohjelma kysyi kirjastokortin numeroa ja tunnuslukua useaan kertaan istunnon aikana.

Asiakkaat ovat lähettäneet verkon kautta palautetta hyvin nopeasti, jos verkkokirjaston toiminnassa on ollut häiriöitä. Suurin osa palautteista käsittelee näitä palvelun toimintakatkoksia. Aina palvelun toimimattomuuteen liittyvät ongelmat eivät ole olleet johtuneet verkkoyhteyksistä tai siitä, että palvelu olisi ollut pois käytöstä, vaan usein ongelmien syynä ovat olleet myös asiakkaan käyttämän selaimen tai palomuurin asetukset. Verkkokirjaston osoitteessa ollut porttinumero 8000 aiheutti ongelmia verkkokirjaston käytölle asiakkaan omalta koneelta. Sisään kirjautumiseen liittyy myös palautteita tunnusluvun lukkiutumisesta kolmen yrityskerran jälkeen.

Verkkokirjastosta on toivottu usein myös helposti tulostettavaa listausta omista lainoistaan ja hakutuloksista. Tietoturvallisuuteen liittyvät palautteet ovat koskeneet usein verkkokirjaston käyttöä julkisilta tietokoneilta ja sitä kuinka omat tiedot saa näkymättömiin seuraavilta koneen käyttäjiltä. Hyvin usein toivottu muutos on varausten noutoilmoitusten saaminen sähköpostin välityksellä, joka on ollut maksullisen Aktiivi-PIKI -palvelun osa. Palvelua on toivottu maksuttomaksi.

Hakutuloksia koskevat palautteet käsittelevät usein sitä, että montako viitettä saa kerrallaan näkyviin sivulla. Tähän on toivottu mm. rullattavaa hakutulosten näyttöä. Muutaman kerran on toivottu Tampereen kaupunginkirjaston kirjastoautojen aineistoa näkyviin Internetin kautta. Kirjastoautojen aineisto ei edelleenkään näy verkkokirjastossa, koska Tampereella on kaksi kirjastoautoa ja asiakkaan täytyisi tietää, kumpaan autoon varaus tulee tehdä. Epäselvyyksien välttämiseksi kirjastoautojen aineistoa on voinut varata vain virkailijoiden kautta. Haun rajaamisesta on ollut useita erilaisia toiveita. Hakua on haluttu rajata kirjaston toimipistekohtaisesti tai vain hyllyssä olevat teokset on haluttu näkyviin.

Aktiivi-PIKI – palvelusta on kysytty enimmäkseen kirjahyllyjen käytöstä. Varausten listaus tarkoittaa, kuinka varaukset näkyvät verkkopalvelussa. Tähän ryhmään kuuluu myös tietokannasta kadonneet varaukset. Usein toivottu uudistus on omien varausten kohdalla myös saada oman varauksen sijoitus varausjonossa näkyviin. Kertyneet sakkomaksut haluttaisiin saada eriteltynä näkyviin omiin tietoihin. Maksut haluttaisiin myös maksaa verkon kautta. Eräpäivämuistutus on ollut osa Aktiivi-PIKI – palvelua. Muistutuksen toiminnasta on tullut palautteita ja toiveita palvelun muuttamisesta maksuttomaksi.

Varausten tekoon liittyi kysymyksiä itse varausten teosta ja varausten peruuttamisesta. Ulkoasu ja asetukset ryhmän palautteet käsittelivät usein verkkopalvelun ulkonäköä, väriä ja varsinkin alkuaikoina toivottiin kevennettyä versiota, josta kuvat puuttuvat. Toivottiin hitailla modeemiyhteyksillä helposti latautuvaa versiota sivuista

Osaan asiakkaiden useimmin esittämistä kysymyksistä ja palautteista löytyy vastaukset kirjaston verkkosivuilta osoitteesta <http://www.tampere.fi/kirjasto/faq.htm>. Jos asiakas on jättänyt sähköpostiosoitteensa palautteen mukana, hänelle on vastattu henkilökohtaisesti palautteeseen.

Asiakkaiden palautteita on otettu huomioon kehitettäessä verkkopalvelua ja lisäksi asiakkaiden toiveet on välitetty edelleen palvelua toimittavalle TietoEnator Oyj:lle. Osa toiveista toteutuikin vuonna 2001 käyttöön otetun uuden käyttöliittymän myötä (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2001, 33). Lisää toiveita toteutettiin toisessa käyttöliittymän uudistuksessa maaliskuussa 2005.

9 Yhteenveto kirjallisuudesta ja aikaisemmista tutkimuksista

Kirjastonkäyttöä on tutkittu informaatiotutkimuksessa (aikaisemmin kirjastotieteessä ja informatiikassa) jo pitkään. Käyttötutkimus on ollut keskeisellä sijalla yleisistä kirjastoista tehdyissä kirjastotutkimuksissa (Vakkari 1981, 69). Tutkimukset ovat olleet yleensä yksilötason tutkimuksia, joissa on selvitetty kirjastonkäytön sisältöä, useutta, syitä, tavoitteita ja todennäköisyyttä. Kirjastonkäyttötutkimukset ovat pohjautuneet lähinnä asiakaskyselyihin- ja haastatteluihin. Kirjastonkäyttö on yleensä sidottu toimintoihin, joita ihmiset tekevät kirjastossa. Kyselyitä ei ole laajemmin kytketty asiakkaiden elämään tai tarpeisiin. (Pihlaja 2004, 65–66.)

Vakkarin (1981, 71) mukaan kirjastonkäyttötutkimukset voidaan jakaa kolmeen erilaiseen tyyppiin: käyttö-, käyttäjä- ja käyttötarkoitustutkimuksiin. Itse kirjastonkäyttö voidaan jakaa kolmeen historialliseen tyyppiin: perinteiseen, tietotekniseen ja sosiaaliseen kirjastonkäyttöön (Pihlaja 2004, 49–50). Verkkokirjastonkäyttö voidaan lukea kuuluvaksi tietotekniseen kirjastonkäyttöön, jossa hyödynnetään kirjaston tarjoamia tietoverkkopalveluita.

Kirjaston tarjoamat aineistotietokannat Internetissä eli verkkokirjastot yleistyivät 1990-luvulla. Nykyisin lähes kaikki kirjastot tarjoavat aineistotietokantansa käytettäväksi Internetin kautta. Verkkokirjastoista on tehty jonkin verran tutkimuksia ja selvityksiä. Varsinaiset tutkimukset ovat pääasiassa olleet käytettävyytustutkimuksia (esim. Kaleva 2004 ja Puputti 2003). Kirjastolakiin perustuvissa asiakaskyselyissä on ollut osioita, joissa on kysytty kirjaston tarjoamista verkkopalveluista (esim. Pihlaja 2003). Oulun seudun kirjastoissa tehtiin vuonna 2003 osana PARKKI-projektia kyselytutkimus kirjastojen verkkopalveluista (Heino et al. 2003). Korkeakoulukirjastoissa on tehty muutamia selvityksiä verkkokirjastojen käytöstä (ks. esim. Rissanen 2003b, Puputti 2003 ja Diepolder 2003).

Selvitykset verkkokirjastonkäytöstä ovat useimmiten keskittyneet siihen, käytetäänkö kirjaston tarjoamia verkkopalveluita ja ketkä niitä käyttävät. Toinen aihe tutkimuksissa ja selvityksissä on ollut, mitä palveluja verkkokirjastosta yleisimmin käytetään. Tübingenin yliopiston verkkokirjaston käyttötutkimuksessa selvitettiin myös miten hakuja tietokannasta tehtiin eli käyttivätkö asiakkaat

hakuelementtinä esimerkiksi tekijää, nimekettä vai asiasanaa (Diepolder 2003, 28–30). Tässä tutkimuksessa PIKI-verkkokirjaston käytöstä keskitytään tutkimaan ketkä verkkokirjastoa käyttävät sekä mitä eri palveluita he verkkokirjastosta käyttävät. Tutkimuksesta saadaan myös tietoa miten ja mitä aineistoa verkkokirjastosta haetaan. Tutkimus selvittää myös asiakkaiden mielestä PIKI-verkkokirjastossa olevia puutteita sekä asiakkaiden parannusehdotuksia niihin.

Aikaisempien tutkimuksien mukaan naiset olivat hyvin aktiivisia kirjastojen verkkopalveluiden käyttäjiä. Sama tulos saatiin sekä Oulun seudun kirjastoissa että Louna-kirjastoissa tehdyissä tutkimuksissa. (Heino et al. 2003,5.; Suikkanen 2003, 48.) Nuoret ja nuoret aikuiset olivat aktiivisimpia verkkokirjaston käyttäjiä. Lahdessa tehdyn tutkimuksen mukaan opiskeluikäiset 15–24 –vuotiaat käyttivät aineistotietokantaa verkossa useimmin (Pihlaja 2003). Oulun seudun kirjastoissa tehdyn tutkimuksen mukaan hieman yli puolet vastanneista oli alle 34-vuotiaita (Heino et al. 2003, 5). Myös Tübingenin yliopistossa tehdyssä kyselyssä 65 % vastaajista oli 20–29 vuotiaita (Diepolder 2003, 29).

Kirjaston tarjoamista verkkopalveluista suosituimmat olivat tutkimusten mukaan aineiston etsiminen kirjaston aineistotietokannasta, lainojen uusiminen ja aineiston varaaminen verkkokirjastosta. Oulun seudun kirjastojen tutkimuksessa lähes kaikki vastaajat olivat hakeneet aineistoa verkkokirjaston kautta edes joskus. Oulun seudulla 82 % verkkokirjaston käyttäjistä oli uusinnut lainojaan verkon kautta ja hieman harvempi käyttäjä (72 %) oli tehnyt varauksia verkkokirjastossa. (Heino et al. 2003, 9.) Louna-kirjastoissa asiakkaat etsivät useimmiten kirjaston aineistoa verkon kautta. Kohtalaisen suosittua oli myös omien lainojen tarkastaminen ja uusiminen. (Suikkanen 2003, 47.) Diepolderin (2003, 28) mukaan aineistoa haettiin kirjaston web-aineistotietokannasta enimmäkseen teoksen nimen tai tekijän avulla. 69 % vastaajista teki hakuja tietokannasta tällä tavoin.

Tampereen kaupunginkirjaston verkkokirjastosta ja nykyisestä PIKI-verkkokirjastosta ei ole aikaisemmin tehty varsinaisia käyttötutkimuksia eikä asiakaskyselyjä. PIKI-verkkokirjastosta on seurattu tietokannasta saatavia tunnuslukuja, joiden avulla käyttömääriä on voitu tarkkailla. Käyttöä on voitu vertailla vuosittain verkkokirjaston istuntojen määrien avulla. Verkkokirjaston istuntojen määrä on kasvanut vuoden 1997 hieman yli 300 000 istunnosta vuoden 2004 yli 3 771 000 istuntoon (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1997, 42; Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2004, 34). Palvelujen käyttöä on voitu seurata tietokannasta saadulla

Aktiivi-PIKIn käyttäjien (nykyisin omaPIKI käyttäjien) määrällä. AktiiviPIKI käyttäjien määrä on noussut vuoden 1999 lopun 300 käyttäjästä vuoden 2004 yli 1300 käyttäjään (Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1999, 42; Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2004, 34).

Asiakkaiden mielipiteitä verkkokirjaston palveluista on seurattu asiakaspalautteiden avulla. Palautetta on voinut jättää kirjastolle Internetin kautta sekä kirjaston kotisivun että PIKI-verkkokirjaston palautelomakkeen kautta. Osassa kirjastoja on myös erillinen palautelaatikko. Aikaisemmin palautetta tuli paljon myös ASKO-asiakaspäätteiden kautta. Verkkokirjastoa koskevia palautteita on kirjastoon saapunut yhteensä yli 2200 kappaletta vuosien 1997–2004 aikana. Viidesosa palautteista on käsitellyt verkkokirjaston toimimattomuutta eri tilanteissa. Muissa palautteissa on ollut esimerkiksi yleistä kiitosta verkkokirjastosta sekä muita verkkokirjastoa koskevia kysymyksiä tai parannusehdotuksia. (Tampereen kaupunginkirjastoon verkon kautta tulleet asiakaspalautteet 1997–2004.)

Aikaisemmat kirjastonkäytön ja verkkokirjastonkäytön tutkimukset ja selvitykset antoivat virikkeitä PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimuksen suunnitteluun ja kyselylomakkeen laatimiselle. Samoin Tampereen kaupunginkirjastoon tulleet asiakaspalautteet verkkokirjastosta antoivat lisää vinkkejä kyselylomakkeen suunnitteluun sekä vertailukohdan asiakkaiden mielipiteille verkkokirjaston palveluista. PIKI-verkkokirjaston käytöstä haluttiin myös tarkempaa tietoa tietokannasta saatavien tunnuslukujen lisäksi.

PIKI-verkkokirjaston käytöstä tehty tutkielma kytkeytyy kirjastojen käyttötutkimuksen traditioon. Verkkokirjastojen käyttötutkimuksia on toistaiseksi tehty hyvin vähän eivätkä ne tarjonneet vakiintuneita käsitteellisiä lähtökohtia tutkimukselle. PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimus perustuukin suurelta osin omaan empiriaan ja siitä tehtäviin johtopäätöksiin. Lisäarvoa tutkimukselle saadaan vertaamalla luvussa 11.6 tutkimuksen tuloksia aikaisempien tutkimusten tuloksiin.

10 Tutkimusongelmat, -menetelmä ja -aineisto

10.1 Tutkimusongelmat

Tutkimuksessa on tarkoitus saada tietoa Internetissä käytössä olevan Pirkanmaan kirjastojen aineistotietokannan PIKI-verkkokirjaston käytöstä. Tutkimusongelmat voidaan tarkentaa seuraavasti:

1. Ketkä PIKI-verkkokirjastoa käyttävät?
2. Mitä eri palveluita PIKI-verkkokirjastosta käytetään?
3. Miten aineistoa etsitään PIKI-verkkokirjastosta?
4. Mitä aineistoa ja mihin tarkoitukseen aineistoa haetaan PIKI-verkkokirjastosta?
5. Millaisia puutteita PIKI-verkkokirjastossa on?
6. Onko PIKI-verkkokirjastossa aikaisemmin olleet puutteet saatu käyttäjien mielestä korjattua?

Lisätietoina aineistosta saadaan käyttäjien mielipiteitä PIKI-verkkokirjaston palvelujen toimivuudesta sekä verkkokirjaston kehittämis ehdotuksia.

10.2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimus voidaan luokitella kuvailevaksi tutkimukseksi. Tällaisessa tutkimuksessa dokumentoidaan tutkittavalle ilmiölle keskeisiä ja kiinnostavia piirteitä. Kyseessä on samalla kvantitatiivinen tutkimus. Sen keskeisiä piirteitä ovat johtopäätökset aikaisemmista tutkimuksista, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely, aineiston keruun suunnitelmat, tutkittavien valinta, aineiston saattaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon sekä päätelmien teko tilastolliseen analysointiin perustuen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 128–129.)

Tämän tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä on lomakekysely. Siitä käytetään myös englanninkielistä nimeä survey. Aineiston keruu tapahtuu kyselyssä standardoidusti eli kaikilta

vastaajilta kysytään kysymykset täsmälleen samalla tavalla. Kyselyn kohdehenkilöt muodostavat otoksen tietystä perusjoukosta, joka tässä tutkimuksessa on PIKI-verkkokirjaston käyttäjät. Kyselytutkimuksella saadaan kerättyä helposti laaja aineisto. Toisaalta tutkittavien tutkimukseen suhtautumisen vakavuutta ei voida varmistaa. Myös väärinymmärrysten kontrollointi on hankalaa. (emt., 180–182.)

Tutkimusaiheen sain Tampereen kaupunginkirjaston apulaisjohtaja Maija Kanervalta vuodenvaihteessa 2004–2005. Hän kertoi tuolloin PIKI-verkkokirjaston tulevasta uudistuksesta ja kiinnostuksestaan siihen, kuinka verkkokirjastoa käytetään. Tutkimuksessa käytössä olleen kyselylomakkeen suunnittelin maaliskuussa 2005. Sain kommentteja lomakkeen kielestä, kysymysten muodosta sekä itse kysymyksistä useilta henkilöiltä. Kommenttejaan minulle antoivat graduseminaarin vetäjä Reijo Savolainen, Tampereen kaupunginkirjaston vs. kirjastotoimenjohtaja Tuula Ylisalmi ja Tampereen kaupunginkirjaston apulaisjohtaja Maija Kanerva.

Huhtikuun aikana kyselylomake muutettiin verkkokyselyksi käyttäen Eduix / Delta Piktori Oy:n E-lomake 2.3-ohjelmaa. Kyselylomakkeen teknisen muutoksen word-tiedostosta verkkolomakkeeksi toteutti Tampereen kaupunginkirjaston informaattikko Jaana Pakarinen. Kommentteja E-lomake -ohjelmalla tehdystä kyselylomakkeesta antoi myös Sampolan kirjaston tietotorin Internet-ohjaaja Eva Kallioranta. Lomakkeen teknistä toimivuutta testasi muutama työtoverini pääkirjastolta Jaana Pakarisen ja minun lisäksi. Lomaketta korjattiin vielä kyselyn alettua. Avoimissa kysymyksissä vastaustila oli jäänyt liian pieneksi, josta heti ensimmäisenä päivänä tuli vastaajalta palautetta ja asia saatiin korjattua. Kyselylomake sekä siihen liittynyt saate on esitetty liitteessä 1.

Tutkimuksen aineisto kerättiin Internetissä olleella kyselylomakkeella. Lomake oli verkossa noin neljä viikkoa toukokuussa 2005. Lomakkeeseen oli linkki sekä mainos tutkimuksesta Tampereen kaupunginkirjaston etusivulta sekä PIKI-verkkokirjastosta. Myös ns. PIKI-päätteiltä kirjastosta oli mahdollista päästä täyttämään kyselylomake. Normaalisti PIKI-päätteiltä ei voi siirtyä muualle Internetiin, vaan niillä voi käyttää ainoastaan kirjaston aineistotietokantaa sekä muita tietokantoja, joihin kirjastolla on käyttöoikeus. Linkki kyselyyn oli myös Hämeenkyrön, Kangasalan, Oriveden ja Äetsän kunnankirjastojen sekä Valkeakosken kaupunginkirjaston kotisivuilla. Kyselyyn vastaamisen houkuttimena oli kolme kirjapalkintoa, jotka arvottiin kyselyn loputtua. Ajankohtaan nähden, koulujen

ollessa loppumaisillaan, vastauksia kyselyyn tuli yllättävän paljon. Kyselyä oli tarkoitus pitää avoimena toukokuun loppuun asti, mutta se otettiin pois verkosta jo muutamaa päivää aikaisemmin suuren vastausmäärän takia.

Vastauksia kyselyyn tuli 667 kappaletta. Näistä hylättiin 34 vastausta eli 5 % vastauksista. Vastausten hylkäyksen syinä olivat kahteen kertaan tulleet vastaukset, liian vaillinaiset vastaukset sekä selvästi pilailumielessä lähetetyt vastaukset. Analyysiin otettu aineisto käsitti näin ollen 633 vastausta.

Vastaajat valikoituivat sattumanvaraisesti kirjaston verkkosivuilla käyneiden ja PIKI-verkkokirjastoa kyselyn aikana käyttäneiden henkilöiden joukosta. Vastaajiksi valikoituneet olivat luultavimmin aktiivisimpia kirjaston sekä verkkokirjaston asiakkaita. Kyselyllä ei tavoitettu ei-aktiivisia asiakkaita eikä ei-käyttäjiä. Tällä tavoin kerätystä aineistosta ei voi tehdä kovin vahvoja koko kirjaston asiakaskuntaa koskevia johtopäätöksiä. Tutkimuksen tulokset ovat suuntaa antavia.

Avoimena verkkokyselynä toteutettavassa tutkimuksessa ongelmana on se, että osa vastauksista on lähetetty pilailumielessä. Tämän lisäksi sama henkilö voi lähettää vastauksensa useita kertoja ja se jää huomaamatta. Sama vastaus voi tulla myös useampaan kertaan teknisten ongelmien takia tai vastaajan itsensä lähettämänä. Jos tutkimukseen halutaan mukaan myös ei-käyttäjät ja ei-aktiiviset asiakkaat, jokin toinen tutkimusmenetelmä on tarpeen.

10.3 Tutkimusaineiston analyysi

Tutkimusaineisto analysoitiin kvantitatiivisin menetelmin. Analysoinnissa käytin apuna SPSS 12.0.1-ohjelmaa. Koodasin kysymykset sopivaan muotoon SPSS-ohjelmaan tallennusta varten. Osan muuttujista muokkasin helpommin esitettävään muotoon joko ennen tallennusta tai SPSS-ohjelman avulla. Ikä-muuttujan luokittelin kuuteen eri luokkaan. Kyselyssä ikää kysyttiin vuosina. Samoin asuinpaikka luokiteltiin kuntien mukaan eikä postinumeroittain kuten kyselyssä oli. Koulutuksessa valitsin vastaajan korkeimman tutkinnon, jos vastaaja oli merkinnyt useamman vaihtoehdon. Esimerkiksi valitsin koulutukseksi ylioppilastutkinnon, jos vastaaja oli valinnut ammatti- ja ylioppilastutkinnon. Sosiaalisiksi asemaksi valitsin työssä, jos vastaaja oli valinnut vaihtoehdoiksi sekä

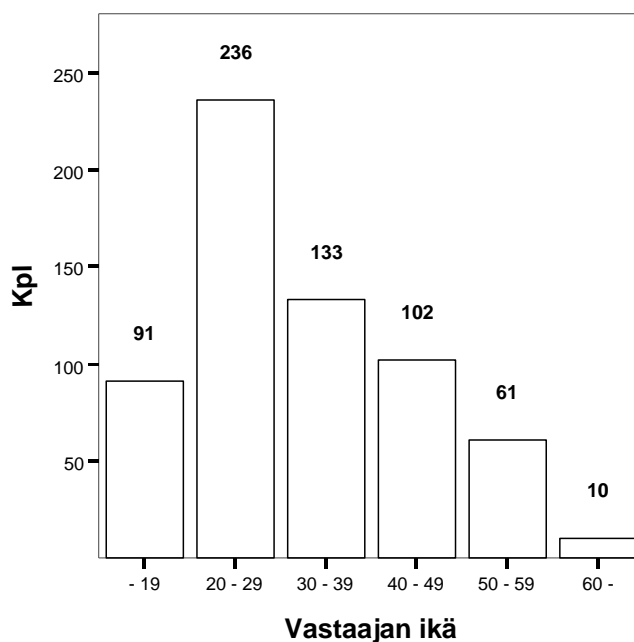
työssä että opiskelija. PIKI-verkkokirjaston käyttöaika kysymyksessä (kysymys 29) käsittelin kaikki vastaukset, vaikka lomakkeessa pyydettiin valitsemaan vain yksi vaihtoehto. Moni vastaajista oli kuitenkin valinnut useamman vaihtoehdon. Tallennuksen SPSS-ohjelmaan tein elo-syyskuussa 2005. Avoimet kysymykset käsittelin erikseen.

Jokaisesta kysymyksestä tuotin taulukoina muuttujien jakaumat. Tein aineistosta myös ristiintaulukointeja ja χ^2 -riippumattomuustestejä. Vertaan verkkokyselyn aineistoa myös vuosina 1996–2004 tulleisiin asiakaspalautteisiin, jotka koskevat verkkokirjastoa, sekä muissa kirjastoissa tehtyihin verkkokirjastoja koskeviin tutkimustuloksiin.

11 Tulokset

11.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajien ikäjakauma on esitetty kuvassa 2 ja liitetaulukossa I (liite 2). Nuoret olivat aktiivisimpia vastaajia. Suurin vastaajaikäluokka olivat 20–29 –vuotiaat. Noin puolet vastaajista oli alle kolmekymmenvuotiaita.



Kuva 2. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Naiset olivat huomattavasti aktiivisempia kyselyyn vastaajia kuin miehet (liitetaulukko II liite 2). Vastaajista kolme neljäsosaa oli naisia. Vastanneista 481 oli naisia ja 146 miehiä.

Suurin osa kyselyyn vastanneista asui Tampereella (69 %). Tämä oli odotettavaakin, koska Tampere on Pirkanmaan kunnista suurin asukasluvultaan ja kaupunginkirjaston kokoelmat laajimmat PIKI-kirjastoista. Seuraavaksi eniten vastauksia tuli Kangasalta, Nokialta, Pirkkalasta, Valkeakoskelta,

Ylöjärveltä ja Vammalasta. Pirkanmaan ulkopuolelta tuli kyselyyn yhdeksän vastausta. Nämä olivat ympäri Suomea, esimerkiksi Eurasta, Kuopiosta, Helsingistä ja Oulusta. Vastauksia ei tullut Längelmäeltä, Suodenniemeltä, Urjalasta ja Äetsästä, vaikka näiden kuntien kirjastot kuuluvat PIKI-kirjastoihin. Pirkanmaalta PIKI-kirjastojen ulkopuolelta vastauksia tuli Juupajoelta, Mouhijärveltä, Parkanosta, Pälkäneeltä ja Virroilta. Pirkanmaalta vastauksia jäi saamatta myös Ikaalisista, Kihniöstä, Kuhmalahdelta, Kurusta, Luopioisista sekä Ruovedeltä. Liitetaulukossa III (liite 2) on esitetty vastaajien asuinpaikkojen jakaumat tarkemmin.

Kyselyyn vastanneet olivat korkeasti koulutettuja. Yli 70 % vastaajista oli suorittanut joko ylioppilas- tai korkeakoulututkinnon. Suurin osa vastaajista oli mukana työelämässä. Toiseksi suurin sosiaalinen ryhmä olivat opiskelijat. Muutama vastaajista ilmoitti olevansa yrittäjiä ja kotiäitejä. Vastaajien koulutus on esitetty taulukossa V ja sosiaalinen asema taulukossa VI.

Taulukko V. Vastaajien koulutus

Vastaajan koulutus	Kpl	%
Kansakoulu	8	1
Keski- tai peruskoulu	41	6
Ammattitutkinto	96	15
Ylioppilastutkinto	225	36
Korkeakoulututkinto	223	35
Ei tutkintoa	38	6
Yhteensä	631	100

Taulukko VI. Vastaajien sosiaalinen asema

Sosiaalinen asema	Kpl	%
Koululainen	41	7
Opiskelija	227	36
Työssä	267	42
Työtön	57	9
Eläkeläinen	11	2
Kotiäiti	21	3
Yrittäjä	5	1
Yhteensä	629	100

Tutkimukseen osallistuneiden kirjastonkäytön aktiivisuus on esitetty taulukossa VII.

Taulukko VII. Vastaajien fyysiset kirjastokäynnit

Käynnit kirjastossa	Kpl	%
Päivittäin	24	4
Muutaman kerran viikossa	179	29
Muutaman kerran kuukaudessa	377	60
Muutaman kerran vuodessa	43	7
Harvemmin	4	1
Yhteensä	627	100

Vastaajat olivat aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. 60 % heistä kävi fyysisesti kirjastossa muutaman kerran kuukaudessa. Päivittäin kirjastossa kävi 24 kyselyyn vastaajaa. Tutkimukseen osallistujista vain neljä on käynyt kirjastossa harvemmin kuin kerran vuodessa.

11.2 PIKI-verkkokirjaston käyttö

Käyttökokemukset PIKI-verkkokirjastosta jakautuivat tasaisesti. Alle vuoden verkkokirjastoa käyttäneitä oli vähiten (14 %). 27 %:lla vastaajista oli yli neljän vuoden käyttökokemus verkkokirjastosta. Vastaajien PIKI-verkkokirjaston käyttö vuosina on esitetty taulukossa IX.

Taulukko VIII. PIKI-verkkokirjaston käyttö vuosina

PIKI-verkkokirjaston käyttö	Kpl	%
Alle vuoden	86	14
1-2 vuotta	190	30
3-4 vuotta	181	29
Yli neljä vuotta	170	27
Yhteensä	627	100

PIKI-verkkokirjaston palveluista käytetyimmät olivat tiedonhaku ja lainojen uusiminen. Vastaajista lähes puolet tekee hakuja vähintään viikoittain. Lainoja uusitaan kuukausittain paljon, mikä on oletettavaakin yleisimmän laina-ajan ollessa neljä viikkoa. Varauksia tehdään kohtalaisen paljon, mutta kuitenkin harvemmin kuin tiedonhakua tai uusitaan lainoja. Varauksia perutaan ja omaPIKI-palvelua käytetään vähiten. Vastaajista noin 70 % ei käytä omaPIKIä ollenkaan. Palvelujen käyttö on esitetty taulukossa IX.

Taulukko IX. PIKI-verkkokirjaston palvelujen käyttö

	Tiedonhaku		Lainojen uusiminen		Varausten teko		Varausten peruminen		OmaPIKI:n käyttö	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Päivittäin	44	7%	14	2%	7	1%	1	0%	14	2%
Viikottain	254	41%	169	27%	88	14%	21	3%	68	11%
Kuukausittain	180	29%	282	45%	149	24%	44	7%	45	7%
Silloin tällöin	126	20%	112	18%	254	41%	284	47%	60	10%
Ei käytä	23	4%	53	8%	125	20%	259	43%	414	69%
Yhteensä	627	100%	630	100%	623	100%	609	100%	601	100%

Tarkasteltaessa tiedonhaun käyttöä tarkemmin nais- ja miesvastaajien suhteen voidaan todeta, että miehet käyttävät tiedonhakua useammin kuin naiset (taulukko X). Päivittäin tiedonhakua käyttää 11 % miehistä, kun taas naisista sitä käyttää vain 6 %. Viikoittain ero käytössä on vielä suurempi. Miehistä puolet käyttää tiedonhakua viikoittain ja naisista vain 38 %. Tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä. Muiden palvelujen käytössä ei ollut sukupuolten välisiä eroja.

Taulukko X. Tiedonhaun käyttö nais- ja miesvastaajilla

		Vastaajan sukupuoli		
		Nainen	Mies	Yhteensä
Tiedonhaku	Päivittäin	6%	12%	7%
	Viikottain	38%	50%	41%
	Kuukausittain	32%	17%	29%
	Silloin tällöin	20%	20%	20%
	Ei käytä	4%	2%	4%
Yhteensä	Kpl	476	145	621
		100%	100%	100%

$$\chi^2 = 20,276; \text{vapausasteita } 4; p < 0,001$$

Vastaajat käyttivät PIKI-verkkokirjastoa useimmiten kotoa (taulukko XI). Neljäsosa vastaajista käytti sitä myös työpaikalta tai kirjastosta. PIKI-verkkokirjastoa voi käyttää kirjastoissa kaikilta Internet-tietokoneilta tai tiedonhakua varten varatuilta PIKI-päätteiltä. Muutama vastaaja ilmoitti käyttävänsä PIKI-verkkokirjastoa ystävän luota tai kannettavalla päätelaitteella, esimerkiksi kommunikaattorilla tai kämmentietokoneella.

Taulukko XI. PIKI-verkkokirjaston käyttöpaikat (n = 622)

Käyttöpaikka	Kpl	% vastaajista
Kotoa	485	78
Kirjastosta	150	24
Koulusta tai oppilaitoksesta	90	15
Työpaikalta	154	25
Muualta	4	1
Yhteensä	883	143

PIKI-verkkokirjastoa voi käyttää päivittäin kello 04–24. Muun ajan verkkokirjasto on pois käytöstä eräajojen takia. Käyttöaikatulokset on esitetty taulukossa XII.

Taulukko XII. PIKI-verkkokirjaston käyttöaika (n = 628)

Käyttöaika	Kpl	% vastaajista
Aamuyö 04-07	3	1
Aamupäivä 07-12	117	19
Iltapäivä 12-17	245	39
Iltä 17-21	293	47
Iltayö 21-24	84	13
Yhteensä	742	119

Hieman vajaa puolet vastaajista käytti verkkokirjastoa iltaisin kello 17–21. Toiseksi suosituin käyttöaika oli iltapäivä kello 12–17. Aamuyöstä verkkokirjastolla oli vähiten käyttäjiä. Vain kolme vastaajaa ilmoitti käyttävänsä verkkokirjastoa kello 04–07.

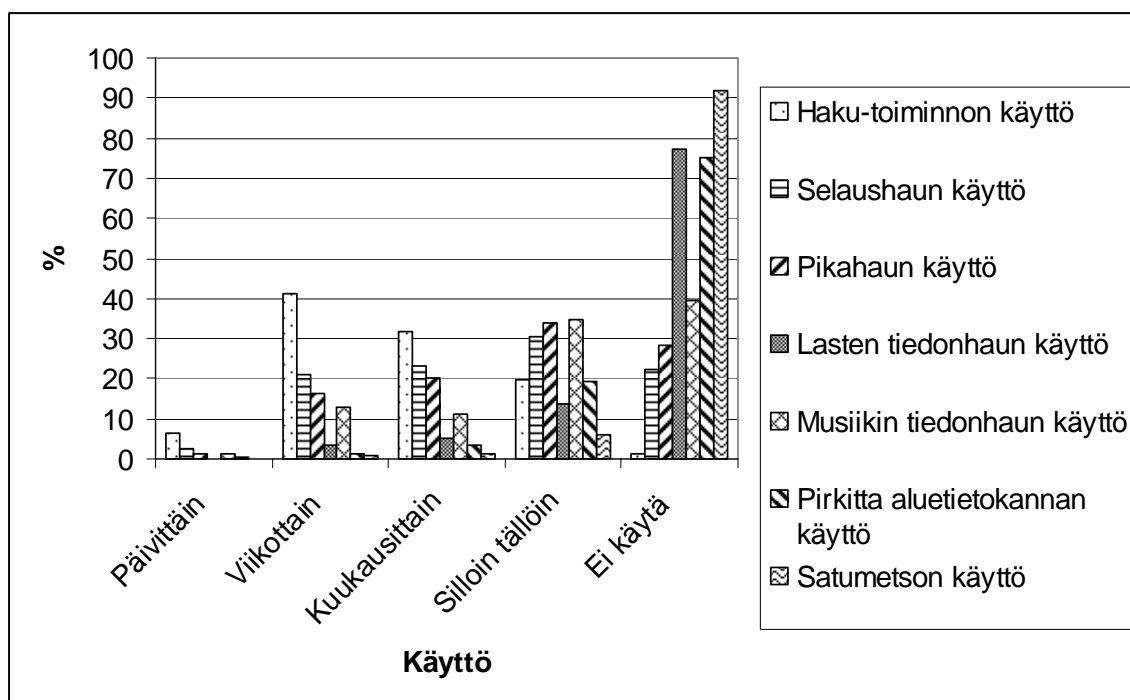
11.2.1 Tiedonhakupalvelujen käyttö

PIKI-verkkokirjastossa on useita erilaisia hakumahdollisuuksia. Laajin hakuvaihtoehto on haku-näyttö. Haku-näytöllä on parhaimmat mahdollisuudet rajata tiedonhakua. Pikahaku muistuttaa tiedonhakua Googlessa. Sitä voi käyttää näytön yläkulmasta suoraan tai omalta sivultaan. Selaushaussa haun voi tehdä yhdellä vaihtoehdolla ja tuloksena saa listan lähimpänä hakutermiä olevia vaihtoehtoja. Selaushaun avulla voi laajentaa hakuaan, jos ei tiedä tarkkaa hakutermiä. Lapsille on oma tiedonhaku, joka hakee vain lasten- ja nuorten osastojen aineistoa. Musiikin tiedonhaku hakee vain musiikkiosastojen aineistoa ja kirjastoluokituksen 78 ja sen alaluokkien aineistoa. Pirkitta aluetietokanta sisältää viitteitä Pirkanmaata koskevaan aineistoon. Satumetsosta voi hakea satu- ja kuvakirjoja.

Käytetyin hakupalveluista oli haku-toiminto. PIKI-verkkokirjastoon mentäessä haku-toiminto on aloitusikkuna, joten sen käyttö tiedonhaussa on luontevaa. Selaushaku on pikahakua hieman suositumpi. Selaushaku on ollut jo aikaisemmassa verkkokirjaston versiossa, joten se on tutumpi

asiakkaille kuin uuteen versioon tullut pikahaku. Pikahakua käytettiin kuitenkin yllättävän paljon siihen nähden, että se on uusi palvelu. Sen käyttö on todennäköisesti asiakkaille helppoa ja tuttua, koska Googlea käytetään hakukoneena paljon ja pikahaussa voi syöttää hakutermejä peräkkäin samaan tapaan kuin Googlessa.

Muut hakuvaihtoehdot olivat harvemmin käytettyjä. Muista hakuvaihtoehdoista käytetyin oli musiikin tiedonhaku. 60 % vastaajista käytti sitä vähintään silloin tällöin. Pirkittaa käytti vain neljännes vastaajista ja lasten tiedonhakua vain 23 % vastaajista. Vähiten käytetty hakuvaihtoehto oli Satumetso. Sitä käytti vain kahdeksan prosenttia vastaajista. Lasten tiedonhaun ja Satumetson käytön vähäisyys voi johtua vastaajien iästä. Alle 20 vuotiaita vastaajia oli 91 ja heistäkin suurin osa oli lähempänä kahtakymmentä vuotta. Hakuvaihtoehtojen käyttö on esitetty kuvassa 3 ja liitetaulukossa IV (liite 2).



Kuva 3. PIKI-verkkokirjaston eri hakuvaihtoehtojen käyttö

Hakuvaihtoehtojen käyttöä tarkemmin tarkasteltaessa sekä nais- että miesvastaajien välillä voidaan todeta, että miehet käyttävät useammin haku-toimintoa, selaushakua ja musiikin tiedonhakua kuin naiset (taulukko XIII). Muissa hakuvaihtoehtoisissa ei ollut eroa nais- ja miesvastaajien välillä. Haku-

toimintoa miehet käyttivät selvästi enemmän sekä päivittäin että viikoittain. Miehistä yksikään ei ilmoittanut käyttävänsä haku-toimintoa ollenkaan. Tältä osin sukupuolten välinen ero on tilastollisesti merkitsevä. Selaushaun käytössä ei ollut yhtä suuria eroja kuin haku-toiminnon käytössä. Kuitenkin miehet käyttivät selaushakua hieman enemmän päivittäin ja viikoittain kuin naiset. Tulos on tilastollisesti melkein merkitsevä. Musiikin tiedonhaussa oli suurimmat erot nais- ja miesvastaajien välillä. Miehistä selvästi suurempi osa ylipäätään käytti musiikin tiedonhakua. Miehet käyttivät aktiivisemmin musiikin tiedonhakua sekä viikoittain että kuukausittain kuin naiset. Tulos on tilastollisesti erittäin merkitsevä.

Taulukko XIII. Hakuvaihtoehtojen käyttö nais- ja miesvastaajilla

	Haku-toiminnon käyttö		Selaushaun käyttö		Musiikin tiedonhaun käyttö	
	Nainen	Mies	Nainen	Mies	Nainen	Mies
Päivittäin	5 %	11 %	2 %	6 %	1 %	3 %
Viikottain	39 %	49 %	20 %	25 %	11 %	21 %
Kuukausittain	34 %	23 %	24 %	20 %	9 %	17 %
Silloin tällöin	20 %	17 %	32 %	26 %	38 %	25 %
Ei käytä	1 %	0 %	22 %	24 %	41 %	34 %
Yhteensä Kpl	480	145	468	143	465	141
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

$\chi^2 = 15,619$
vapausasteita = 4
 $p = 0,004$

$\chi^2 = 10,155$
vapausasteita = 4
 $p = 0,038$

$\chi^2 = 24,526$
vapausasteita = 4
 $p < 0,001$

Suurin osa vastaajista hakee kaikista PIKI-kirjastoista yhtä aikaa. He eivät käytä mahdollisuutta rajata haku tietyihin kirjastoihin. Jos vastaaja tekee kirjastorajauksen, hän hakee mieluiten vain yhdestä kirjastosta. Tampereen kaupunginkirjasto oli useimmiten asiakkaan hakuunsa valitsema kirjasto. 86 % kysymykseen vastanneista ilmoitti hakevansa useimmiten Tampereen kaupunginkirjaston kokoelmista. Muut usein hakuun valitut kirjastot olivat Kangasalan, Pirkkalan, Ylöjärven, Nokian ja Lempäälän kirjastot. Näiden kuntien kirjastot sijaitsevat kohtalaisen lähellä toisiaan ja Tamperetta, joten useimmat asiakkaat hakevat esimerkiksi opiskeluaineistoa usein naapurikunnan kirjastosta, jos se vain löytyy sen hyllystä. Toisaalta vastauksia kyselyyn tuli kyseisistä kunnista eniten Tampereen jälkeen, joten on oletettavaakin, että kyseisten kuntien kirjastot valitaan hakuun useimmiten. Tulokset kirjastojen määrän valinnasta on esitetty tarkemmin liitetaulukossa V ja useimmiten valitut kirjastot liitetaulukossa VI (liite 2).

PIKI-verkkokirjastossa voi rajata hakuaan kirjallisuuden lajin mukaan neljällä eri tavalla. Voi hakea vain aikuisten aineistoa, tieto- tai kaunokirjallisuutta sekä musiikkiaineiston voi jättää haun ulkopuolelle. Haun rajauksen vain aikuisten aineistoon sekä musiikkiaineiston jättäminen pois hausta olivat harvemmin käytettyjä valintoja. Yli 60 % vastaajista ei käyttänyt näitä vaihtoehtoja ollenkaan. Haun rajaus tieto- tai kaunokirjallisuuteen olivat enemmän käytettyjä vaihtoehtoja kuin kaksi edellistä. Noin 40 % vastaajista ei käyttänyt näitä vaihtoehtoja ollenkaan, ja nekin jotka jommankumman vaihtoehdon valitsivat, käyttivät sitä useimmiten silloin tällöin. Harva hakijoista käyttää aina kirjallisuuden lajin valintaa hakiessaan aineistoa verkkokirjastosta. Tulokset on esitetty tarkemmin liitetaulukossa VII (liite 2).

Vastaajista suurin osa haki aineistoa tietokannasta tekijän, nimekkeen tai asiasanan avulla (taulukko XIV). Tekijä ja nimeke olivat suosituimmat hakutavat, kuten oli odotettavaakin. Nämä hakutavat ovat asiakkaille tutuimmat ja helpoimmin ymmärrettävät. Kirjaston luokitusjärjestelmän mukaista luokkanumeroa, teoksen osan numeroa, kustantajaa tai standardinumeroa eli ISBN- tai ISSN-numeroa vastaajat käyttivät hakutekijänä joskus. Näitä hakuja tehtiin kuitenkin selvästi vähemmän kuin hakuja nimekkeellä, tekijällä tai asiasanalla. Teoksen painos oli vähiten käytetty hakuvaihtoehto.

Taulukko XIV. Hakuelementtien käyttö PIKI-verkkokirjastossa

Hakuvaihtoehto	Usein		Joskus		Ei koskaan		Yhteensä	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Tekijä	544	86%	81	13%	4	1%	629	100%
Teoksen nimi	559	89%	67	11%	3	0%	629	100%
Asiasana	209	34%	338	55%	72	12%	619	100%
Kustantaja	5	1%	86	14%	521	85%	612	100%
Luokka	13	2%	121	20%	477	78%	611	100%
Standardinumero	4	1%	74	12%	536	87%	614	100%
Painos	2	0%	46	8%	564	92%	612	100%
Osan numero	5	1%	110	18%	491	81%	606	100%

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta eri rajausvaihtoehtojen käyttöä tiedonhakuja tehdessä. Vastaajat ilmoittivat rajaavansa hakuja usein kirjastolla. Toinen suosittu rajaus oli haun rajaaminen asiasanan avulla. Aineistolajin ja kielen avulla haun rajaaminen oli lähes yhtä suosittua, mutta niitä käytettiin harvemmin kuin kirjasto tai asiasana rajausta. Julkaisuvuodella rajaamista käytti noin puolet

vastaajista. Muita rajausvaihtoehtoja (kustantajaa, luokkaa, painosta, osannumeroa ja standardinumeroa) käytettiin vähän. Rajausvaihtoehtojen käyttö on esitetty taulukossa XV.

Taulukko XV. Haun rajausvaihtoehtojen käyttö PIKI-verkkokirjastosta haettaessa

	Usein		Joskus		Ei koskaan		Yhteensä	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Asiasana	164	26%	335	54%	123	20%	622	100%
Kustantaja	6	1%	91	15%	515	84%	612	100%
Luokka	15	2%	97	16%	498	82%	610	100%
Standardinumero	3	0%	48	8%	555	92%	606	100%
Painos	5	1%	73	12%	534	87%	612	100%
Osan numero	7	1%	114	19%	485	80%	606	100%
Aineistolaji	151	24%	254	41%	212	34%	617	100%
Kieli	157	26%	273	44%	185	30%	615	100%
Julkaisu vuosi	64	10%	249	41%	301	49%	614	100%
Kirjasto	243	39%	233	38%	144	23%	620	100%

Hakutuloksen saatuaan tiedonhakija voi muokata hakuaan erilaisilla toiminnoilla. Hakutulosta voi rajata niin, että tuloksessa näkyvät vain teokset jotka löytyvät kirjaston hyllystä. Hakutulosta voi rajata myös kirjaston tiettyyn toimipisteeseen. Hakua voi myös jatkaa eli muokata uudelleen. Hakutulosta voi järjestellä eri vaihtoehtojen mukaan. Järjestelyvaihtoehtoja ovat tekijä, nimeke, aineistolaji, kieli ja julkaisu vuosi. Hakutuloksen voi myös tulostaa sellaisessa muodossa, josta puuttuvat verkkosivun kehykset.

Suosituimmat hakutuloksen muokkaustoiminnot olivat rajaus vain hyllyssä oleviin ja rajaus kirjaston toimipisteellä. Jatkohakua vastaajat ilmoittivat käyttävänsä joskus. Hakutuloksen järjestelyn käyttö oli vähäistä. Tulostusta vastaajat käyttivät vielä vähemmän kuin hakutuloksen järjestelyä. Hakutuloksen järjestelyvaihtoehtoista suosituin oli järjestäminen tekijän mukaan. Vastaajista 74 % käytti tätä vaihtoehtoa vähintään joskus. Toiseksi suosituin järjestelyvaihtoehto oli järjestäminen nimekkeen mukaan. Huomattavasti vähemmän käytettyjä järjestelyvaihtoehtoja olivat järjestäminen aineistolajin, kielen tai julkaisu vuoden mukaan. Yli puolet vastaajista ei käyttänyt näitä vaihtoehtoja ollenkaan. Taulukossa XVI on esitetty vastaajien käyttämät jatkotoiminnot hakutuloksen muotoiluun ja taulukossa XVII on esitetty järjestelyvaihtoehtojen käyttö tarkemmin.

Taulukko XVI. Vastaajien käyttämät jatkotoiminnot hakutuloksen muotoiluun

	Vain hyllyssä olevat		Jatkohaku		Hakutuloksen järjestely		Rajaus toimipisteellä		Tulostus	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Usein	234	37%	39	6%	28	5%	121	20%	16	3%
Joskus	255	41%	271	43%	174	28%	214	35%	122	20%
Ei koskaan	140	22%	313	50%	413	67%	284	46%	479	78%
Yhteensä	629	100%	623	100%	615	100%	619	100%	617	100%

Taulukko XVII. Hakutuloksen järjestelyvaihtoehtojen käyttö

	Tekijä		Nimeke		Aineistolaji		Kieli		Julkaisu vuosi	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Usein	259	42%	185	30%	67	11%	65	11%	67	11%
Joskus	197	32%	215	35%	210	35%	195	32%	185	30%
Ei koskaan	159	26%	212	35%	331	54%	350	57%	356	59%
Yhteensä	615	100%	612	100%	608	100%	610	100%	608	100%

Hakutuloksen katseluun on kaksi eri vaihtoehtoista muotoa, taulukko- ja luettelomuoto. Molempia muotoja käytetään tulosten katseluun yhtä paljon. Tulos on esitetty tarkemmin liitetaulukossa VII (liite 2). PIKI-verkkokirjastossa on käytössä ns. täsmähaku. Täsmähakua voi käyttää haettaessa tekijällä, nimekkeellä, luokalla tai asiasanalla. Täsmähaussa hakusanan loppuun lisätään piste. Tällöin esimerkiksi, jos halutaan etsiä tietoa teistä, lisätään sanan tiet loppuun piste (tiet.), jolloin hakutuloksesta saadaan karsittua pois muut sanat, jotka alkavat samalla tavoin. Tällöin tuloksessa ei esiinny esimerkiksi tietueita, jotka käsittelevät tietokoneita tai tietopalveluita. Hieman vajaa viidennes vastaajista tunsi kyseisen tavan hakea tietoa verkkokirjastosta (liitetaulukko IX liite 2).

PIKI-verkkokirjastosta etsitään useimmiten kirjoja. Lähes kaikki kysymykseen vastanneet hakivat niitä. Muista aineistolajeista eniten haettiin cd-levyjä, dvd-levyjä, videoita, nuotteja ja lehtiä. Dvd-levy oli suosituimpi materiaali kuin videokasetit. Tämä selittynee sillä, että dvd:t ovat nykyisin suosituimpia kuin vanhat vhs-videokasetit. Ihmiset hankkivat nykyään enemmän dvd-tallenteita kuin videoita. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2003 dvd-tallenteiden markkinat olivat suuremmat kuin videotallenteiden (Tilastokeskus 2004). Muuksi hakemakseen aineistoksi vastaajat ilmoittivat

esimerkiksi mikrofilmit ja äänikirjat. Taulukossa XX on esitetty mitä aineistoa PIKI-verkkokirjastosta haetaan.

Taulukko XVIII. Useimmiten PIKI-verkkokirjastosta haettu aineisto (n = 627)

Aineisto	Kpl	% vastaajista
Kirjoja	613	98
Cd-levyjä	326	52
Dvd:tä	155	25
Videoita	115	18
Nuotteja	78	12
Lehtiä	73	12
CD-rom:ja	46	7
Äänikirjoja	29	5
Karttoja	14	2
Musiikkikasetteja	11	2
Partituureja	4	1
Muuta	8	1
Yhteensä	1472	235

Ylivoimaisesti eniten aineistoa etsittiin vapaa-ajan viettoon varten. 88 % vastaajista ilmoitti etsivänsä aineistoa vapaa-aikaan. Harrastukset ja opiskelu olivat toiseksi suosituimmat aineiston käyttötarkoitukset. Työtä varten aineistoa etsittiin vähiten. Aineiston etsimiseen työtä varten on myös muita kanavia kuin yleinen kirjasto. Muiksi käyttötarkoituksiksi vastaajat ilmoittivat tutkimuksen teon, terveyden hoidon ja aineiston haun omille lapsille. Haetun aineiston käyttötarkoitus on esitetty tarkemmin taulukossa XIX.

Taulukko XIX. PIKI-verkkokirjastosta haetun aineiston käyttötarkoitus (n = 626)

Aineiston käyttötarkoitus	Kpl	% vastaajista
Vapaa-ajan vietto	549	88
Harrastukset	364	58
Opiskelu	355	57
Omaehtoinen kouluttautuminen	218	35
Työ	184	29
Muu	11	2
Yhteensä	1681	269

Vastaajat löytävät haluamansa aineiston PIKI-verkkokirjastoa käyttäen varsin hyvin (liitetaulukko X liite 2). Suurin osa vastaajista (83 %) ilmoitti löytävänsä aineiston useimmiten. Vastaajista 14 % löysi aina haluamansa aineiston verkkokirjastoa käyttäen. 3 % tutkittavista löysi etsimäänsä aineistoa silloin tällöin. Vain kolme vastaajaa ei löytänyt koskaan haluamaansa aineistoa. Aineiston löytymättömyyden syyt on esitetty taulukossa XX.

Taulukko XX. Aineiston löytymättömyyden syy (n = 583)

Aineiston löytymättömyyden syy	Kpl	% vastaajista
Teosta ei ole kirjastossa	445	76
Hakutaitojen puute	154	26
Kiire	139	24
Palvelu ei toimi	40	7
Riittävien ohjeiden puute	34	6
Muu syy	17	3
Yhteensä	829	142

Syyksi aineiston löytymättömyyteen vastaajat ilmoittivat useimmiten sen, ettei teosta ole kirjastossa. Tämä vaihtoehto on helppo valinta, jos tiedonhaku ei anna tulosta. Teos voi olla siitä huolimatta kirjastossa, vaikka asiakas ei sitä verkkokirjastosta hakiessaan löydä. Tiedonhakija voi muistaa teoksen nimen tai tekijän väärin tai hän tekee kirjoitusvirheitä, joita hakukoneen sumea haku ei pysty korjaamaan. Hakija voi tyytyä tulokseen eikä sen enempää etsi tai pyydä apua teoksen etsimiseen. Neljännes vastaajista ilmoitti aineiston löytymättömyyden syyksi kiireen tai hakutaitojen puutteen. Vain 40 vastaajaa kertoi aineiston löytymättömyyden syyn olevan palvelun toimimattomuus. Muiksi syiksi vastaajat kertoivat sen, ettei tarkkaan tiennyt, mitä hakee, ja sen että teos oli puutteellisesti asiasanoitettu. Tämä koskee etenkin vanhempaa aineistoa, josta on vain hyvin niukat tiedot tietokannassa.

11.2.2 PIKI-verkkokirjaston muiden palvelujen käyttö

PIKI-verkkokirjaston kautta asiakas voi määritellä, miten aineiston varausilmoitukset lähetetään hänelle. Mahdollisuuksina ovat sähköposti, OmaPIKI:n tiedotelaatikko, posti tai tekstiviesti.

Vaihtoehtoista postitse tai tekstiviestinä voi valita vain jommankumman. Näiden lisäksi asiakas voi valita myös sähköpostin ja omaPIKI:n laatikon. Asiakas voi siis saada varausilmoituksen kolmea eri kanavaa myöten. Valittavana on myös vaihtoehto ei postitse eikä tekstiviestinä, jolloin asiakas ei saa varausilmoitusta ollenkaan.

Lähes puolet vastaajista saa edelleen varausilmoituksensa postitse, vaikka sähköposti-ilmoitusta kysytään usein kirjastossa. Sähköposti onkin toiseksi suosituin ilmoitustapa. Vastaajista yllättävän moni (22 %) ilmoitti, ettei saa ilmoitusta ollenkaan. Osa näistä vastaajista voi olla Tampereen kaupunginkirjaston kirjastoautojen asiakkaita, joista ei asiakkaille lähetetä postitse varausilmoituksia ollenkaan. Jos kirjastoauton asiakas on ilmoittanut haluavansa varausilmoitukset sähköpostilla tai tiedotelaatikkoon, ne lähtevät asiakkaalle kuitenkin normaalisti. Varausilmoitusten saantitavat on esitetty taulukossa XXI.

Taulukko XXI. Varausilmoitusten saantitavat (n = 609)

Ilmoituksen saantitapa	Kpl	% vastaajista
Postitse	299	49
Sähköpostilla	176	29
OmaPIKIn tiedotelaatikkoon	17	3
Tekstiviestinä	77	13
Ei tule ilmoitusta	135	22
Yhteensä	704	116

Eräpäivämuistutus oli ennen verkkokirjaston uudistusta osa maksullista AktiiviPIKI-palvelua. Nykyisin se on kaikkien saatavilla pelkällä verkkokirjaston tunnusluvulla. Tästä huolimatta se ei ole vielä kovin suosittu vastaajien keskuudessa. Vain neljäsosa vastaajista ilmoitti käyttävänsä eräpäivämuistutusta (taulukko XXII). Miehet olivat huomattavasti naisia aktiivisempia käyttämään eräpäivämuistutustoimintoa kuin naiset. Ero oli tilastollisesti erittäin merkitsevä ($p < 0,001$). 32 % eräpäivämuistutuksen käyttäjistä sai ilmoituksen erääntyvistä lainoistaan kolme päivää ennen eräpäivää. 30 % vastaajista halusi eräpäivämuistutuksen viisi päivää ennen eräpäivää. Pisin aika, jonka vastaajat ilmoittivat, oli seitsemän päivää ennen eräpäivää. Tulokset on esitetty tarkemmin taulukossa XXIII.

Taulukko XXII. Eräpäivämuistutuksen käyttö

		Vastaajan sukupuoli		
		Nainen	Mies	Yhteensä
Eräpäivämuistutustoiminnon käyttö	Kyllä	23%	38%	26%
	Ei	77%	62%	74%
Yhteensä	Kpl	470	143	613
		100%	100%	100%

$\chi^2 = 13,149$; vapausasteita 1; $p < 0,001$

Taulukko XXIII. Eräpäivämuistutuksen saapuminen päivinä ennen eräpäivää

Päiviä ennen eräpäivää	Kpl	%
1	13	9
2	27	18
3	49	32
4	5	3
5	46	30
6	1	1
7	11	7
Yhteensä	152	100

Verkkokirjastossa voi tiedonhaun lisäksi myös uusia omia lainojaan. Lainat voi uusia joko merkitsemällä ne teokset, jotka haluaa uusia, tai halutessaan voi uusia kaikkia lainat kerallaan yhdestä kuvakkeesta. Suurin osa vastaajista uusi yhden tai osan lainoistaan kerrallaan. Tämä on aika odotettavaakin, jos asiakkaalla on eri aikaan lainattuja teoksia, joilla on eri eräpäivä. Asiakas uusi tällöin vain erääntyvät lainansa. Kymmenen prosenttia vastaajista ei uusi lainojaan verkkokirjaston kautta. Lainoja voi verkkokirjaston lisäksi uusia myös kirjastoissa tai uusintapuhelimen kautta. Naiset uusivat useimmiten kaikki lainansa kerrallaan. Miehet taas uusivat mieluummin yhden tai muutaman lainansa yhtä aikaa. Miehet uusivat lainojansa verkkokirjaston kautta vähemmän kuin naiset. Tämä ero on tilastollisesti merkitsevä. Lainojen uusinta on esitetty taulukossa XXIV.

Taulukko XXIV. Lainojen uusintatapa

		Vastaajan sukupuoli		
		Nainen	Mies	Yhteensä
Lainojen uusiminen useimmiten	Kaikki kerrallaan	27%	15%	24%
	Yksi tai muutama kerrallaan	63%	72%	65%
	Ei uusi lainoja	9%	13%	10%
Yhteensä	Kpl	464	144	608
		100%	100%	100%

$\chi^2 = 10,362$; vapausasteita 2; $p = 0,006$

PIKI-verkkokirjastossa tarvitaan sala- / tunnusnumero lainojen uusimista, varauksen tekoa ja omien tietojen päivitystä varten. Pelkkään tiedonhakuun numeroa ei tarvita. Salanumeron voi halutessaan vaihtaa verkkokirjaston kautta. Ensimmäisen salanumeron saa kirjastosta, joko koneen arpomana tai kirjastokortille laitetaan asiakkaan haluama numero. Yli puolet vastaajista ei ole koskaan vaihtanut salanumeroaan. Vähintään vuosittain sen vaihtaa vain 11 % vastaajista, joista 12 vaihtaa tunnusnumeron kuukausittain. 213 kyselyyn vastanneista (35 %) vaihtaa tunnusnumeron harvemmin kuin kerran vuodessa. Vastaajat haluavat pitää kortillaan sellaisen salanumeron, jonka he varmasti muistavat tai heillä ei ole epäilyksiä siitä, että salanumero ja kirjastokortti joutuisivat väriin käsiin. Salanumeron vaihto on esitetty tarkemmin liitetaulukossa XI liitteessä 2.

PIKI-verkkokirjaston kautta voi päivittää myös osoitetietojen muutoksen. Muutos välittyy kirjaston sähköpostiin, josta virkailija tallentaa ne tietokantaan. Muutosta ei siis voi itse tallentaa suoraan järjestelmään. Vajaa 40 % vastaajista on käyttänyt päivitysilmoitusta ja 11 % ei sitä ole käyttänyt, vaan on hoitanut osoitteenmuutoksen muulla tavoin (liitetaulukko XII liitteessä 2). Loput vastaajat ilmoittivat, että heidän tietonsa eivät ole muuttuneet.

Kirjaston kotisivuilla on myös Piki-verkkokirjaston käyttöohjeet. Niihin on linkki haku-ikkunan alaosasta. Ohjeet on päivitetty viimeksi kyselyn jälkeen 27.5.2005. Ne löytyvät osoitteesta <http://www.tampere.fi/kirjasto/ohjeet/pikiohje.htm>. Kyselyn aikaisiin ohjeisiin oltiin yleensä tyytyväisiä. 43 % vastaajista ei ollut lukenut ohjeita ollenkaan. Vain 17 vastaajaa piti ohjeita

epäselvinä. 14 % vastaajista oli sitä mieltä, että ohjeet ovat selkeät, mutta he eivät saaneet niistä kaikkia tarvitsemiaan tietoja. Mielipiteet verkkokirjaston käyttöohjeista on esitetty taulukossa XXV.

Taulukko XXV. Mielipiteet PIKI-verkkokirjaston käyttöohjeista

PIKI-verkkokirjaston käyttöohjeet	Kpl	%
Selkeät ja sisältävät tarpeellisen tiedon	249	40
Selkeät, mutta kaikkia ohjeita ei löydy	89	14
Epäselvät, mutta sisältävät tarpeellisen tiedon	15	2
Epäselvät ja tarpeellinen tieto puuttuu	2	0
Ei ole lukenut käyttöohjeita	263	43
Yhteensä	618	100

Kirjastolle pystyy antamaan palautetta useaa eri kanavaa pitkin. Osassa Tampereen kaupunginkirjaston toimipisteitä on palautelaatikko, johon voi jättää viestejä kirjastolle. Internetin kautta voi jättää palautetta sekä kirjaston kotisivun lomakkeella tai PIKI-verkkokirjaston palautelomakkeella. PIKI-verkkokirjastossa palautteen voi kohdistaa suoraan haluamansa kunnan tai kaupungin kirjastolle. Vastaus ohjautuu suoraan kyseiseen kuntaan. Halutessaan palautteen antaja voi jättää palautteen mukaan yhteystietonsa, jolloin hänelle vastataan henkilökohtaisesti. Kyselyn vastaajat olivat jättäneet varsin vähän palautetta kirjastolle minkään kanavan kautta. Suosituin kolmesta kanavasta oli PIKI-verkkokirjaston palautelomake, jota oli käyttänyt 53 vastaajaa. Vähiten käytetty oli palautelaatikot kirjastoissa. Vain viisi prosenttia vastaajista oli käyttänyt niitä. Tulokset on esitetty tarkemmin liitetaulukossa XIII (liite 2).

11.2.3 OmaPIKI-palvelun käyttö

OmaPIKI-palvelu on erillinen osa verkkokirjaston palveluita. Siihen tarvitaan mistä tahansa PIKI-kirjastosta saatava käyttöoikeus. Palvelu on maksuton. Lomakekyselyn aikoihin omaPIKI-palvelu tarjosi omat hyllyt toiminnon ja hakuehtojen teon mahdollisuuden. Hakuehtoja voi käyttää esim. uutuusaineiston seurantaan. OmaPIKI-palvelua käytti 21 % vastaajista, joten palvelun käyttäjiä oli 133 kyselyyn vastannutta (liitetaulukko XIV liite 2). Tulos poikkeaa kysymyksessä kahdeksan saadusta

vastauksesta, jonka mukaan 30 % vastaajista käyttää palvelua. Kaikki vastaajat eivät ymmärrä, mikä omaPIKI-palvelu on. Tämä aiheuttaa eroja kysymysten välillä.

OmaPIKI-palvelun käyttäjistä 28 % eli vain 35 vastaajaa ilmoitti käyttävänsä omat hyllyt toimintoa (liitetaulukko XV liite 2). Useimmiten vastaajilla oli käytössään yhdestä kolmeen hyllyä. Suurin käytössä ollut hyllymäärä oli 13 hyllyä. Hyllyjen määrät on esitetty tarkemmin liitetaulukossa XVI (liite 2). Uutuusseuranta hakuetojen avulla teki 37 % vastaajista (liitetaulukko XVII liite 2). Uutuusseuranta oli suositumpi palvelumuoto kuin omat hyllyt toiminto. Hakuetoja vastaajilla oli useimmiten yhdestä kuuteen (liitetaulukko XVIII liitteessä 2). Yksi vastaajista ilmoitti omaavansa jopa 91 hakuetoa. Omat hyllyt toiminnon ja hakuetojen käyttö on aika vähäistä vastaajilla, vaikka heillä on oikeus omaPIKI-palveluun. Moni on hankkinut itselleen oikeuden käyttää palvelua, mutta ei sitä kuitenkaan varsinaisesti käytä mihinkään tarkoitukseen. OmaPIKI:n käyttö tulee todennäköisesti kasvamaan sen muututtua maksuttomaksi verkkokirjaston uudistuksessa.

11.3 Vastaajien mielipiteet PIKI-verkkokirjaston palveluista

Vastaajilta kysyttiin myös mielipiteitä PIKI-verkkokirjaston uusista palveluista. Uudet palvelut olivat pikahaku, pikahaku sivun yläkulmassa, varausilmoituksen lähetystavan valinta, eräpäivämuistutus, omaPIKI-palvelu, sivun tulostus, maksujen selitykset, jatkohakumahdollisuus, hakutulokset, hakutuloksen lajittelu ja hakutuloksen rajaaminen hyllyssä oleviin. Kaikkiin uusiin palveluihin oltiin yleisesti ottaen varsin tyytyväisiä. Eniten ”erinomainen” -mainintoja uusista palveluista sai eräpäivämuistutustoiminto. Vähintään ”hyvä” -maininnan saaneista positiivisin mielipide vastaajilla oli pikahausta. Muita suosittuja uusia palveluita olivat hakutuloksen rajaaminen hyllyssä oleviin ja varausilmoituksen lähetystavan valinta. Huonoimpina palveluina pidettiin hakutulokset sekä hakutuloksen lajittelua. Mielipiteet uusista palveluista on esitetty tarkemmin liitetaulukossa XIX liitteessä 2.

Kyselylomakkeen lopussa kysyttiin vastaajilta avoimella kysymyksellä mielipiteitä PIKI-verkkokirjaston uudesta versiosta. Sanallista palautetta antoi 434 vastaajaa. Suurin osa palautteista oli positiivisia (352 kappaletta). Negatiivista palautetta antoi 41 vastaajaa. Lopuissa vastauksista oli ympäröyöreitä mainintoja verkkokirjastosta. Usean vastaajan mielestä uusi versio oli parempi kuin

vanha. Sitä pidettiin selkeämpänä kuin vanhaa versiota. Uuden käyttöliittymän värivalinta jakoi mielipiteitä. Osa vastaajista piti uudesta väristä ja osa taas moitti sitä. Käyttöliittymän ulkoasua ei saada koskaan sellaiseksi, että se miellyttäisi kaikkia asiakkaita. Käyttöliittymän ulkoasusta on tullut palautetta myös aiemmin verkon välityksellä. Eräpäiväilmoitusten ja varausilmoitusten saamisesta sähköpostilla oltiin tyytyväisiä. Ennen verkkokirjaston uudistusta sähköposti-ilmoitukset kuuluivat maksulliseen AktiiviPIKI-palveluun. Nyt ne ovat kaikkien asiakkaiden saatavilla PIKI-verkkokirjaston tunnusluvun takana. Eräs PIKI-verkkokirjaston käyttäjä oli uudesta versiosta seuraavaa mieltä:

Suurin muutos, minkä olen huomannut, on ehkä ollut ulkoasu sekä muutamien asioiden huomattava parannus. Mm. nyt saa eräpäiväilmoituksen sähköpostiin, niin kuin varausilmoituksenkin. Myös haku yms. ovat mahdollisesti tehostuneet, PIKI-verkkokirjastosta on tullut tehokkaampi, luulisin. Onneksi saatiin uusi ulkoasu. Entinen oli tosi ruma. Nyt se näyttää jo hyvältä.

Osa asiakkaista ei pitänyt sivujen ulkonäön muutoksesta:

Olin hyvin pettynyt visuaaliseen uudistukseen, sivujen ulkonäkö on todella masentava ja sekainen. Täytyy sanoa, että tämä asia on vaikuttanut käyttömäärään. Käytän nyt Pikiä vain kun on aivan ”pakko”, eli paljon vähemmän uudistuksen jälkeen.

Vastaajat pitivät verkkokirjastoa tarpeellisena ja hyödyllisenä. Kirjaston palveluita halutaan käyttää myös kotoa. Asiakkaat tarkistavat ennen kirjastoon lähtöään, löytyykö heidän haluamansa teos hyllystä ja kannattaako sitä lähteä hakemaan kirjastosta.

Toimiva, helpottaa asiointia merkittävästi (esim. lainojen uusiminen). Katson koneelta ensin, onko tarvitsemani kirja paikalla hyllyssä ja vasta sitten lähdän kirjastoon hakemaan kyseisen kirjan. Toki käyn myös kirjastossa ”ilman asiaa”.

Kertyneiden maksujen selitysten näkyviin saaminen on parannus vanhaan vastaajien mielestä. Tätä toivottiin usein asiakaspalautteissa, joita verkkokirjastosta tuli ennen uudistusta. Vain hyllyssä olevien

teosten rajausmahdollisuutta pidettiin hyvänä. Siitäkin on tullut toiveita asiakaspalautteissa ennen käyttöliittymän uudistusta. Yleensä oltiin tyytyväisiä siihen, että samalla haulilla voi hakea useamman eri kunnankirjaston aineistoa yhtä aikaa. Pirkanmaan kirjastojen yhdistyessä syntyi ns. tuplatietueita eli sama teos on useaan kertaan tietokannassa. Tästä tuli muutamia moitteita vastaajilta.

Pirteä, raikas, selkeä ulkoasu. Monen kirjaston kimppa tietysti hieman hidastaa saatavuustietojen tarkistusta. Aineistorekisteri on muuten ihan selkeä, mutta vähän tuplatietueet ärsyttävät (eli ihan saman painoksen tiedot useaan kertaan) ja saattavat kokemuksen mukaan hämätä tottumattomia käyttäjiä. Olettavasti rekisteri siistiytyy ajan myötä?

Kaikkiin uusiin palveluihin ei ollut vielä ehditty tutustua. Moni kertoi huomanneensa uusia toimintoja vasta kyselyä täyttyessään. Vastaajista osa aikoi kyselyn innoittamana tutustua uusiin hakumahdollisuuksiin ja palveluihin paremmin. Vanhoista palveluista haluttiin kirjaston toimipisteen valinta takaisin aloitussivulle. Nyt aloitussivulla voi valita kirjastotason ja hakutuloksen saatuaan voi rajata vielä toimipisteellä. PIKI-verkkokirjaston käyttöohjeita kaivattiin helpommin löytyviksi. Samoin kaivattiin helpommin löytyvää linkkiä kirjaston etusivulle.

Positiiviset palautteet PIKI-verkkokirjaston uudesta versiosta voi kiteyttää erään vastaajaan palautteeseen:

Selkeä, tyylikäs, toimiva ja miellyttävä käyttää. Todella onnistunut päivitys!

11.4 Vastaajien mielipiteet PIKI-verkkokirjaston toimivuudesta

Kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta palvelujen toimivuutta seuraavista palveluista: tulostus, tiedonhaku, lainojen uusinta, aineiston varaus, eräpäivämuistutukset, varausilmoitus tekstiviestillä sekä varausilmoitus sähköpostilla. Tyytyväisimpiä vastaajat olivat lainojen uusimisen toimivuuteen. 90 % vastaajista antoi palvelun toimivuudelle vähintään hyvän arvosanan. Toiseksi toimivammiksi vastaajat arvioivat tiedonhaun. Toisaalta tiedonhakua myös kritisoitiin eniten. Tiedonhaku oli käytetyin palveluista. Vain kolme prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei käytä palvelua. Eräpäivämuistutustoiminto

sai eniten huonosti vastauksia. Niitäkin se sai tosin vain kymmenen kappaletta. Vähiten käytettyjä palveluita olivat varausilmoitus tekstiviestillä, tulostus ja varausilmoitukset sähköpostilla. Verkkopalvelujen toimivuutta koskevat arviot on esitetty myös liitteessä 2 liitetaulukossa XX.

Kyselyn lopussa tiedusteltiin avoimella kysymyksellä vastaajien mielipiteitä PIKI-verkkokirjaston toimivuudesta. Vastauksia kysymykseen tuli 379 kyselyyn vastanneelta. Positiivista palautetta verkkokirjaston toimivuudesta antoi 349 vastaajaa eli 92 % kysymykseen vastanneista. Vain 16 vastaajaa antoi negatiivista palautetta. Lopuissa 14:sta vastauksessa ei otettu positiivista tai negatiivista kantaa toimivuudesta. Negatiivisia palautteita verkkokirjaston toimivuudesta tuli yllättävän vähän, kun vertaa tulosta verkon kautta tulleisiin asiakaspalautteisiin aikaisemmilta vuosilta. Viidesosa verkon kautta tulleista palautteista on käsitellyt nimenomaan verkkokirjaston toimimattomuutta. Joko verkkokirjaston toimintavarmuus on nykyisin parempi tai asiakkaat eivät ole enää niin kärsimättömiä kuin ennen ongelmien tullessa esille. Toisaalta verkon kautta on helppo laittaa nimettömänä palautetta välittömästi, jos palvelussa on muutamankin minuutin katkos.

Vastaukset toimivuudesta olivat yleisesti positiivisia hyvin toimii –viestejä:

Hyvin on toiminut tähän mennessä. Edellinen järjestelmä ei aina latautunut, uusi on toiminut sen suhteen paremmin.

Parempi kuin monissa muissa kirjastoissa, olen kokeillut paljon hankalampiakin palveluja. Helppo varata aineistoa, palvelu antaa asiakkaalle muutenkin mahdollisuuden personoida palveluja. Erityisen hyvä parannus on varausilmoitusten saaminen tekstiviestillä. Navigointi onnistuu myös hyvin.

Toimii hienosti – upeaa, että kaikki Pirkanmaan kirjastot ovat samassa tietokannassa. Helpottanut kirjojen etsimistä todella paljon.

Muutama vastaaja moitti yöllä olevaa katkosta verkkokirjaston käytössä. Yöllä kello 24–04 suoritetaan ohjelmassa eräajoja, jonka aikana ei verkkokirjastoa voi käyttää. Tähän aikaan käyttäjiä

todennäköisesti olisi aika vähän. Eräpäivämuistutusten toiminnassa on muutamilla asiakkailta ollut ongelmia. Näistä on tullut aikaisemminkin palautetta asiakkailta.

Toimii ok, mutta käyttökatko tulee liian aikaisin eli heti puolenyön jälkeen.

Eräpäivämuistutus ei toiminut. Muuten on toiminut hienosti.

Yhdessä palautteessa toivottiin kirjaston henkilökunnalta parempaa tietoutta PIKI-verkkokirjastosta ja sen mahdollisuuksista. Kirjastojen henkilökunnat eivät ehtineet kovin paljon tutustua uuteen käyttöliittymään ennen sen käyttöönottoa. Infotilaisuuksia uudesta PIKI-verkkokirjaston versiosta järjestettiin sekä ennen käyttöliittymän vaihtumista että heti sen jälkeen. Kaikki kirjastojen työntekijät eivät varmasti päässeet tilaisuuksiin paikalle, joten tutustuminen uuteen versioon on heillä jäänyt oman mielenkiinnon ja aktiivisuuden varaan.

11.5 Vastaajien ehdotukset PIKI-verkkokirjaston kehittämiseksi

Tutkimuksessa kysyttiin lopuksi PIKI-verkkokirjaston kehitysehdotuksia avoimella kysymyksellä. Vastauksia kysymykseen tuli 185 kappaletta. Osa vastaajista tosin ilmoitti, ettei heillä ole kehitysehdotuksia. Suurin osa kehitysehdotuksista koski ulkoasua. Siitä toivottiin selkeämpää tai sen väri ei miellyttänyt. Ulkoasua saadaan tuskin koskaan kaikkia käyttäjiä miellyttäväksi. Ohjeita palvelun käytöstä toivottiin paremmin esille. Tällä hetkellä linkki ohjeisiin löytyy haku-sivun alareunasta, josta sitä ei välttämättä huomata.

Useita toivomuksia tuli myös siitä, että verkkokirjaston kautta näkisi, monentenako on teoksen varausjonossa. Tätä on toivottu myös aikaisemmissa palautteissa, jotka ovat tulleet verkon kautta. Kirjaston toimipisteen valintaa toivottiin takaisin etusivulle. Nyt sen voi valita vasta ensimmäisen hakutuloksen saatuaan. Käyttöliittymää haluttiin myös personoida. Käyttöliittymän asetukset haluttiin tunnuskohtaisiksi siten, että palvelu muistaisi käyttäjän asettamat asetukset.

Lainojen katselunäkymässä olisi kätevää sortata tietueita sarakkeen mukaan – esimerkiksi silloin jos on kirjoja useammasta eri toimipisteestä olis kätevää saada sortattua tuon toimipisteen mukaan. Toiseksi olisi kätevää jos asetuksista voisi määritellä kuinka monta tietuetta haluaa kerralla oletuksena näytölle – itse haluaisin 30 ja nyt tulee oletuksena aina se 10.

Varsinaisesti verkkokirjastoon kuulumattomana palveluna kaukolainausta toivottiin helpommaksi. Tähän toiveeseen toi helpotusta PIKI-kirjastojen välillä 21.11.2005 alkanut seutulainauspalvelu. PIKI-verkkokirjaston kautta on mahdollista tehdä hyllyvaraus, missä tahansa PIKI-kirjastossa hyllyssä olevaan teokseen, joka on omasta kirjastosta lainassa. Varausmaksu on 2 euroa ja varaus kuljetetaan siihen toimipisteeseen, mihin asiakas lainan haluaa. (OmaPIKI tiedote 15, 2005.)

Muut ehdotukset saivat vain yhden tai muutaman maininnan. Hakutuloksiin toivottiin eräpäiviä näkyviin teoksille, joista on varauksia. Nyt verkkokirjaston kautta näkee vain, että teos on lainassa ja siitä on varauksia. Tästä on esitetty toivomuksia myös aikaisemmissa palautteissa.

Jos hakemassani kirjassa on varauksia, niin tietokanta ei näytä mitään eräpäivää kirjalle. Minusta se olisi hyvä asia, jotta tietäisi koska kirja olisi mahdollista saada. Tosin ymmärrän senkin, miksi sitä ei ole mainittu.

Teosten sisältöä haluttiin tarkemmin kuvailluksi teostietoihin. Teoksista toivottiin jopa englanninkielisiä asiasanoja hakuja helpottamaan. Hakutuloksia haluttaisiin lajitella otsikkoja klikkaamalla. Lainojen uusintaa toivottiin painiketta, josta voi uusita vain tänään erääntyvät lainat.

Olisi kiinnostavaa, jos kirjojen ym. sisällöstä olisi lyhyitä selostuksia (ei juoniselostuksia tai arvosteluja vaan ainoastaan muutaman lauseen huomio, josta näkee, mistä kirjassa on suurin piirtein kyse, kirjojen nimet ovat usein hämääviä). Edelleen olisi mielenkiintoista, jos yleisöllä olisi mahdollisuus jättää kommentteja lukemistaan kirjoista jonnekin, missä ne olisivat kaikkien luettavissa.

Jo aikaisemmissa palautteissa esiintyneitä ja edelleen listalla olevia toivomuksia oli vastauksissa muutamia. Maksu- ja lainahistorioita toivottiin palveluun. Näitä ei voida kerätä tietokantaan tietosuojasyyistä, joten tulevaisuudessakaan niitä ei palveluun ole tulossa. Edelleen toivottiin maksujen maksamista verkon kautta. Kehitysehdotuksissa oli myös sellaisia toivomuksia, jotka oli jo toteutettu. Vastaajat eivät vain olleet tutustuneet verkkokirjaston tarjoamiin mahdollisuuksiin tarpeeksi hyvin. Tällaisia toivomuksia oli kohdistettu mm. omaPIKI-palvelun maksuttomuuteen ja eräpäivämuistutuksiin.

Vastaajilta tuli myös toivomuksia siitä, että haluamansa kirjat saisi kotiin postin kautta, ettei itse tarvitsisi lähteä niitä kirjastosta hakemaan. Myös e-kirjoja toivottiin kirjastojen kokoelmiin. PIKI-verkkokirjastosta toivottiin opetustilaisuuksia. Koululaisille opetetaan jo nyt tiedonhakua peruskoulun toisella, neljännellä ja seitsemännellä luokalla. Aikuisille on järjestetty tietotoreilla PIKI-verkkokirjaston käyttökoulutusta, mutta ne eivät ole saaneet suurta suosiota. Koulutettavia näissä tapahtumissa on ollut vain muutamia.

11.6 Vertailua aikaisempiin tutkimuksiin

Tässä luvussa vertaillaan PIKI-verkkokirjaston käytöstä tehdyn kyselytutkimuksen tuloksia viime vuosina yleisissä kirjastoissa tehtyihin asiakaskyselyihin ja käyttötutkimuksiin. Naiset ovat olleet huomattavana enemmistönä kaikissa yleisten kirjastojen käyttötutkimuksissa. PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimukseen vastanneista oli 77 % naisia. Myös Lahden seudun kirjastojen asiakaskyselyyn ja Oulun seutukunnan kirjastojen verkkopalvelujen käyttötutkimukseen vastanneista suurin osa oli naisia. Lahdessa naisvastaajia oli 63 % ja Oulun tutkimuksessa heitä oli 74 %. (Pihlaja 2003.; Heino et al. 2003, 5.) Tampereen kaupunginkirjastossa tehdyissä asiakaskyselyissä naiset ovat olleet selvä enemmistö. Vain lehtilukusalissa enemmistö vastaajista on ollut miehiä. Muutenkin lehtilukusalilla on ollut muista yksiköistä poikkeava asiakasrakenne. (Ylisalmi 2004, 5.) Käyttävätkö naiset todellakin enemmän kirjaston eri palveluja kuin miehet vai vastaavatko naiset innokkaammin kyselyihin?

Kirjaston käyttötutkimuksissa ja verkkopalvelujen käyttötutkimuksissa on ikärakenteessa selvä ero. PIKI verkkokirjaston käyttäjistä noin puolet oli alle kolmikymmenvuotiaita. Samoin Oulun seudun

verkkopalveluiden käyttäjäkyselyyn vastanneista hieman yli puolet oli alle 34-vuotiaita (Heino et al. 2003, 5). Tästä poiketen Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyihin vastanneista suurin osa oli 30–59 –vuotiaita. Pääkirjasto Metso sekä Hervannan ja Tammelan (nykyisin Sampolan) lähikirjastot olivat nuorten aikuisten kirjastoja. (Ylisalmi 2004, 6.) Myös Lahden seudun kirjastojen asiakaskyselyyn vastanneista suurin ikäryhmä olivat 41–60 –vuotiaat (Pihlaja 2003). Kyselyjen perusteella voidaan todeta, että kirjastojen verkkopalvelut ovat nuorten ja nuorten aikuisten suosiossa. Heille on tietokoneet tutumpia kuin vanhemmalle väestölle, joten verkkopalvelujen käyttökin on luontevampaa.

PIKI-verkkokirjaston palveluista yleisimmin käytettyjä palveluita olivat tiedonhaku ja lainojen uusiminen. Samaan tulokseen päädyttiin Oulun seudun verkkopalvelujen käyttötutkimuksessa. Oulussa suosituin verkkopalvelu oli haku kirjaston kokoelmista. Lainojen uusinta oli toiseksi käytetyin palvelu. Myös varausten teko verkon kautta oli suosittua. Oulun seudulla 72 % vastaajista oli tehnyt varauksia verkon kautta. (Heino et al. 2003, 9.) PIKI-kirjastoissa varauksia verkon kautta oli tehnyt 80 % vastaajista. Louna-kirjastojen käyttötutkimuksen mukaan käytetyimpiä verkkopalveluita olivat ne palvelut, jotka eivät vaadi tunnusta. Näitä olivat kirjastojen kotisivut sekä kirjaston aineiston etsiminen Internetin kautta. Myös omien lainojen uusiminen, joka vaatii tunnuksen, oli kohtalaisen suosittua. (Suikkanen 2003, 47.)

Aineistoa etsitään samoihin tarkoituksiin sekä kirjastokäynneillä että verkkokirjastosta. Yleisin aineiston käyttötarkoitus on vapaa-aika ja virkistys. Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyissä yli puolet käyttää aineistoa virkistykseen (Ylisalmi 2004, 9.). Samoin Lahden seudun kirjastojen asiakaskyselyn mukaan lainaamisen tarkoituksena on ollut ajanviete (Pihlaja 2003). Oulun seudun kirjastojen verkkopalvelututkimuksen mukaan eniten aineistoa käytetään harrastuksiin. Toiseksi eniten aineistoa käytetään itsensä kehittämiseen ja elämysten hankintaan. Opiskeluun aineistoa käyttää noin puolet vastaajista. (Heino et al. 2003, 6.) Myös PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimuksessa harrastukset olivat suosittu aineiston käyttötarkoitus. Sitä varten aineistoa verkkokirjastosta etsi noin 60 % vastaajista. Opiskeluun aineistoa haki vajaa 60 % vastaajista. Suurin ero PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimuksessa Oulun seudun kirjastojen verkkopalvelututkimukseen oli omaehtoisen kouluttautumiseen aineistoa käyttävät. Oulussa itsensä kehittäminen oli toiseksi suosituin käyttömuoto, kun taas PIKI-kirjastoissa se oli vasta neljänneksi suosituin. PIKI-verkkokirjaston käyttäjistä 35 % haki

aineistoa omaehtoiseen kouluttautumiseen ja Oulussa itsensä kehittämiseen kirjastoa käytti 63 % vastaajista. (emt., 6.)

Oulun seudun kirjastojen verkkopalveluita koskevassa tutkimuksessa saatiin samoja palautteita avoimella kysymyksellä palvelujen ongelmista kuin PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimuksessa. Oulussa yleisimpiä ongelmia verkkopalveluissa olivat eriaisteiset tietoliikenneongelmat. Samoja palautteita on tullut myös PIKI-verkkokirjaston palautteen kautta. Toinen puute Oulussa on ollut verkkopalvelun toimimattomuus yöaikaan. Sekä Oulussa että PIKI-kirjastoissa tehdään kirjastojärjestelmässä eräajoja yöllä, jonka takia palvelu on pois käytöstä. Samasta asiasta on tullut myös PIKI-kirjastoissa palautetta. Kolmas yhteinen palautteen aihe sekä Oulun kaupunginkirjaston verkkosivuista että PIKI-verkkokirjastosta oli sivujen visuaalinen ilme. Osa asiakkaista on tyytyväisiä sivujen ulkonäköön ja osa ei. (emt., 9–10.)

Sekä PIKI-verkkokirjaston käyttötutkimuksen että Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyiden mukaan asiakkaat ovat sängen tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Suurin osa verkkokirjaston käyttöä ja sen toimivuutta koskevista vastauksista olivat positiivisia. Vain harva verkkokirjaston käyttäjistä ilmoitti palvelujen olevan huonoja tai niiden toimivuus oli huono. Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyjen mukaan eri toimipisteiden palvelun laatua pidettiin yleisesti hyvänä sekä henkilökunnan tavoitettavuuden, asiantuntemuksen että ystävällisyyden osalta. Vain aukioloajat ja kirjaston aineistokokoelmat saivat tyydyttävän arvosanan. Yleisarvosana kaikissa toimipisteissä oli hyvä. (Ylisalmi 2004, 18.)

12 Johtopäätökset

PIKI-verkkokirjaston aktiivisimmat käyttäjät olivat tutkimuksen mukaan nuoria aikuisia. Kaikkein aktiivisimpia olivat 20–29 –vuotiaat. Naiset olivat miehiä aktiivisempia verkkokirjaston käyttäjiä ja kyselyyn vastaajia kuin miehet. Vastaajista kolme neljäsosaa oli naisia. Suurin osa vastaajista oli tamperelaisia, joka oli odotettavissakin jo kunnan koon takia. Piki-verkkokirjaston käyttäjät olivat koulutettua väkeä, suurimmalla osalla vastaajista oli joko ylioppilas- tai korkeakoulututkinto. Suurin osa vastaajista oli työssäkäyviä. Myös opiskelijat olivat ahkeria verkkokirjaston käyttäjiä. Kyselyyn vastanneet olivat ahkeria kirjaston käyttäjiä. Heistä 30 % kävi kirjastossa muutaman kerran viikossa ja suurin osa muutaman kerran kuukaudessa.

PIKI-verkkokirjaston käytetyimmät palvelut olivat odotetusti tiedonhaku kirjastojen kokoelmista sekä lainojen uusiminen. Vähiten käytetty palvelu oli oma Piki-palvelu. 70 % vastaajista ei käyttänyt palvelua ollenkaan. Osittain palvelun käyttämättömyys voi johtua siitä, että se oli ennen verkkokirjaston uudistusta maksullinen palvelu. Asiakkaat eivät vielä ole huomanneet sen muuttumista maksuttomaksi eivätkä siten ole sitä ottaneet käyttöön. Vaikka naiset olivat aktiivisempia kyselyyn vastaajia, miehet olivat kuitenkin huomattavasti aktiivisempia tiedonhaun käyttäjiä. Muiden palveluiden käytössä ei sukupuolten välillä ollut eroja. Piki-verkkokirjastoa käytettiin mieluiten kotoa. Eniten sitä käytettiin illalla kello 17–21 välillä sekä iltapäivällä kello 12–17 välillä.

Käytetyin Piki-verkkokirjaston erilaisista hakumahdollisuuksista oli haku-toiminto. Se aukeaa ensimmäisenä ikkunana mentäessä Piki-verkkokirjastoon, joten sen käyttö tiedonhakuun on luontevinta. Haku-toiminnon rajausmahdollisuudet ovat eri hakuvaihtoehdoista monipuolisimmat, joten sen käyttö senkin takia on runsainta. Piki-verkkokirjaston uusi palvelu pikahaku oli yllättävän suosittua, vaikka sitä oli voinut käyttää kyselyyn loppuun mennessä vasta muutaman kuukauden. Pikahaku muistuttaa tiedonhakua esimerkiksi Googlella, jota suurin osa vastaajista on todennäköisesti tottunut käyttämään etsiessään tietoa Internetistä. Satumetson ja lasten tiedonhaun käytön vähäisyys johtuu todennäköiseksi ainakin osittain vastaajien iästä. Lapsia ei juuri vastaajien joukossa ollut.

Miehet käyttivät tiedonhakua huomattavasti ahkerammin kuin naiset. Myös erilaisten hakumahdollisuuksien välillä oli ero miesten ja naisten välillä. Miehet käyttivät musiikin tiedonhakua huomattavasti ahkerammin kuin naiset. Samoin miehet käyttivät haku-toimintoa ja selaushakua useammin kuin naiset.

Useimmat asiakkaat etsivät tietoa aineistotietokannasta joko tekijän, nimekkeen tai asiasanan avulla. Nämä hakutavat ovat asiakkaille tutuimmat ja selkeimmät, joten niitä käytettiin hakuun useimmiten. Haun rajaaminen kirjallisuuden lajin avulla ei ollut kovin suosittua. Useimmiten haku rajattiin joko tieto- tai kaunokirjallisuuteen. Haun rajauksessa suosituimmat vaihtoehdot olivat rajaus kirjastolla tai asiasanan avulla. Myös kielellä tai aineistolajilla rajusta käytettiin kohtalaisen paljon. Hakutuloksen saatuaan vastaajat rajasivat hakunsa tulokset usein hyllyssä oleviin. Jatkohakumahdollisuus oli kohtalaisen suosittua. Hakutulosta järjesteltiin useimmiten tekijän mukaan. PIKI-verkkokirjastossa käytössä oleva ns. täsmähaku ei ollut vastaajille tuttu, kuten oletettiin. Vain vajaa viidennes oli tutustunut kyseiseen mahdollisuuteen.

PIKI-verkkokirjastosta etsitään useimmiten kirjoja. Muut suositut aineistolajit olivat cd-levyt, dvd-levyt, videot, nuotit ja lehdet. Haetun aineiston käyttötarkoitus oli useimmilla vastaajilla vapaa-ajan vietto. Myös harrastukset ja opiskelu oli suosittu käyttötarkoitus. Aineiston käyttö opiskeluun oli odotettavaakin, koska suuri osa vastaajista oli opiskelijoita. Vastaajat löytävät haluamansa aineiston verkkokirjaston välityksellä todella hyvin. Vain kolme vastaajaa ei ole koskaan löytänyt haluamaansa aineistoa. Aineiston löytymättömyyteen vastaajat antoivat selitykseksi mieluiten, ettei teosta ollut kirjastossa. Tämä on helpoin vaihtoehto asiakkaalle, jos haku ei tuota tulosta. Teos voi siitä huolimatta olla kirjastossa, vaikka asiakas sitä itse aineistotietokannasta löydä. Löytymättömyyden syyksi vastaajat ilmoittivat yllättävän harvoin palvelun toimimattomuuden. Se on ollut suurimman osan asiakaspalautteiden syynä. Palvelu toimii todennäköisesti palautteista huolimatta hyvin. Palautetta on verkon kautta helppo lähettää anonyymisti, joten osa käyttäjistä voi lähettää palautetta herkästikin pienen katkoksen kyseessä ollessa.

Vastaajista puolet sai varausilmoituksensa edelleen postitse, vaikka sähköposti-ilmoitusta kysytään usein. Sähköposti-ilmoitus oli aikaisemmin maksullinen palvelu, eivätkä kaikki asiakkaat ole vielä huomanneet sen muuttumista maksuttomaksi. Todennäköisesti tulevaisuudessa sähköposti-ilmoitusten

käyttö lisääntyy. Myös eräpäivämuistutustoiminto oli aikaisemmin maksullinen palvelu, joten sen käyttö vielä on aika vähäistä. Palvelun käyttö tulee todennäköisesti lisääntymään samoin kuin sähköposti-ilmoitusten, kunhan asiakkaat huomaavat, että palvelu on muuttunut maksuttomaksi. Miehet käyttivät huomattavasti aktiivisemmin eräpäivämuistutuksia kuin naiset. Eräpäivämuistutukset lähtivät asiakkaille useimmiten kolme tai viisi päivää ennen eräpäivää.

Miehet poikkesivat lainojen uusimisessa naisista. Naiset uusivat mieluummin kaikki lainansa kerrallaan kun taas suurempi osa miehistä uusi vain yhden tai muutaman lainan kerrallaan. PIKI-verkkokirjastoon kirjautumisessa tarvittavaa tunnuslukua ei vaihdettu kovinkaan usein. Yli puolet vastaajista ei ollut vaihtanut sitä koskaan. PIKI-verkkokirjaston käyttöohjeisiin oltiin tyytyväisiä. Tosin 43 % ei ollut tutustunut niihin ollenkaan. Käyttöohjeiden lukemattomuus on hyvin yleistä. Ensin palvelua kokeillaan mieluummin ennen kuin tutustutaan käyttöohjeisiin. Niihin tutustutaan vasta sitten, kun palvelua ei saada toimimaan haluamallaan tavalla.

Vaikka naiset olivat aktiivisempia PIKI-verkkokirjaston käyttäjiä kuin miehet, niin miehet käyttivät tiettyjä palveluita ahkerammin kuin naiset. Tiedonhaku ja sen erilaiset hakumahdollisuudet sekä eräpäivämuistutukset olivat miesten suosiossa. Ero miesten ja naisten välillä voi johtua siitä, että miehet ovat yleensä naisia kiinnostuneempia käyttämään erilaisia teknisiä laitteita. Naiset käyttävät palveluista vain sen, mitä he kokevat tarvitsevansa ja senkin helpoimman kautta.

Kyselyyn vastaajat olivat kokonaisuutena varsin tyytyväisiä PIKI-verkkokirjastoon ja sen tarjoamiin palveluihin. Verkkokirjaston uutta versiota pidettiin yleisesti parempana kuin vanhaa. Asiakkaiden ennen uudistusta toivomiin muutoksiin oli pystytty vastaamaan hyvin. Osa toiveista jäi silti edelleen toteuttamatta. Näistä osa on sellaisia, joita ei todennäköisesti koskaan voida toteuttaa joko tietosuoja- tai teknisistä syistä. Kaikkien vastaajien toiveita ei pystytä toteuttamaan senkään vuoksi, etteivät samat asiat miellytä kaikkia asiakkaita. Tällaisia ovat esimerkiksi verkkokirjaston käyttöliittymän väri ja ulkonäkö. Kehitystoiveissa oli edelleen samoja asioita, joita on tullut verkkopalautteiden kautta. Myös uusia ehdotuksia tuli useita. Osa niistä koski muita kirjaston palveluita kuin verkkokirjastoa.

PIKI-verkkokirjasto koki muutoksen marraskuussa 2005. Kuun loppupuolella tuli voimaan muutos, joka mahdollisti seutuvarauksen kaikista PIKI-kirjastoista hyllyssä olevaan aineistoon. Noutopaikkana

voi olla mikä tahansa PIKI-kirjaston toimipiste. Uudistus toteuttaa ajatusta, jonka mukaan parempi kirja lainassa kuin hyllyssä. (OmaPIKI tiedote 15, 2005.) Aikaisemmin syksyllä lokakuussa otettiin käyttöön kaikki Pirkanmaan kunnat käsittävä kuljetuspalvelu, jonka avulla kaukolainat tai seutulainat kulkevat eri kirjastojen välillä. Kaikissa kunnissa käydään vähintään kerran viikossa.

Molemmat uudet toiminnot, kuljetuspalvelu ja seutuvaraus, voivat olla jatkotutkimuksen aiheena. Seutuvaraustoimintoa voi tutkia sekä asiakkaiden että virkailijoiden kannalta. Kun asiakkaat ovat tutustuneet seutuvaraustoimintoon ja se on ollut jonkin aikaa käytössä, siitä voi tehdä uuden kyselytutkimuksen. Samoin seutuvarauksen ja kuljetusjärjestelmän vaikutuksista virkailijoiden työhön voi tehdä oman tutkimuksensa. Molemmat vaikuttavat sekä kaukopalvelun että muun kirjastohenkilökunnan työhön. Olisi mielenkiintoista tietää, mitä muutoksia työtehtävissä ja -määrissä toiminnot aiheuttavat. Toisaalta olisi mielenkiintoista tehdä seurantatutkimus PIKI-verkkokirjaston muutoksien vaikutuksista esimerkiksi vuoden päästä, jolloin keväällä uudistetut palvelut ovat jo tutumpia käyttäjille. Muuttuvatko asiakkaiden näkemykset vuodessa, kun verkkokirjaston palvelut ovat olleet kauemmin käytössä?

Lähteet

Aktiivi-PIKI –tiedote 13. 23.3.2005. [www-dokumentti].

<<http://www.tampere.fi/kirjasto/iatied13.htm>>. Luettu 23.3.2005.

Borgman, C. L. 2000. From Gutenberg to the global information infrastructure. Access to information in the networked world. Cambridge: MIT Press.

Diepolder, S. 2003. Was ist eine Körperschaft? Umfrage zur Opac-Nutzung an der Universitätsbibliothek Tübingen. Buch und Bibliothek 55 (1) 28-30.

Flemming, C. [1998]. Inget bibliotek är en ö – om små biblioteks behov av infrastruktur. [www-dokumentti]. <<http://www.fredrika.net/flemming.htm>>. Luettu 7.3.2005.

Fredrikakirjastot. 11.1.2005. Info Fredrikasta. [www-dokumentti].

<<http://www.fredrika.net/fin/info.htm>>. Luettu 7.3.2005.

Heikkinen, R., Agander, A., Ijäs, E. & Laitinen, M. 2001. Tiedonhakijan teho-opas. Jyväskylä: Docendo.

Heino, M., Kronqvist, M. & PARKKI-Oulun ryhmän asiakkuustiimi. 2003. Oulun seutukunnan yleisten kirjastojen verkkopalvelujen käyttö. [www-dokumentti].

<<http://www.ouka.fi/kirjasto/kysely.rtf>>. Luettu 18.5.2005.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 6. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Kaleva, S. 2004. IntroAktiivin käytettävyytutkimus. Oulun yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos, Pro gradu –tutkielma (julkaisematon).

Kanerva, Maija. Tampereen kaupunginkirjaston apulaisjohtaja. Keskustelu 2.2.2005.

Kansalliskirjastotyöryhmä 2002: Kansalliskirjaston tehtäviä ja toimialaa uudelleen arvioivan työryhmän muistio. 2003. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2003: 1. Helsinki: Opetusministeriö, koulutus- ja tiedepolitiikan osasto.

Kekki, K. 2002. Yhteistyötä virtuaalimaailmassa. Teoksessa Kirsti Kekki ja Oili Salminen (toim.) Digimaan kartta. Puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Helsinki: Opetusministeriö, 8–13.

Kekki, K. 2003. Yleisten kirjastojen kimpat. Kansalliskirjasto (6), 13–15.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastostrategia 2010: Tiedon ja kulttuurin saatavuuden politiikka. 2003. Opetusministeriön julkaisuja 2003: 1. Helsinki: Opetusministeriö.

Kirjastot.fi – toimitus. 6.6.2000. Kirjastojen Internet-käytöstä ja Syke-palveluista 1998–1999. [www-dokumentti].

<<http://web.archive.org/web/20000618093708/www.kirjastot.fi/kirjastoala/katsaus99.htm>>. Luettu 24.1.2005.

Koskela, M. 1996. Virtuaalikirjastot kolmella kotimaisella. Kirjastojen aineistotietokannat Internetissä. Intervalli (4), 20–21.

Kuronen, T. 2000. Kansalaiskeskustelun edellytykset ja mahdollisuudet tietoverkkojen aikakaudella. Acta Universitatis Tamperensis 745. Tampere: Tampereen yliopisto. [www-dokumentti]. <<http://acta.uta.fi/pdf/951-44-4814-6.pdf>>. Luettu 3.10.2005.

OmaPIKI tiedote 15. 11/2005. [www-dokumentti]. <<http://www.tampere.fi/kirjasto/iatied15.htm>>. Luettu 21.11.2005.

Opetusministeriön viestintäkulttuuriyksikkö. Suomen yleisten kirjastojen tilastot. [www-dokumentti]. <<http://tilastot.kirjastot.fi>>. Luettu 25.4.2005.

Perittävät maksut 10.10.2005 alkaen Tampereen kaupunginkirjastossa. 2005. [www-dokumentti].
<<http://www.tampere.fi/kirjasto/maksut.htm>>. Luettu 7.11.2005.

Pihlaja, J. 2003. Lahden seudun kirjastojen käyttö. [www-dokumentti].
<<http://www.lahti.fi/Kirjasto/kirjastokysely2002.htm#internet>>. Luettu 9.3.2005.

Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.

PIKI alkuajat [2004]. Esite. [Tampere]: Pirkanmaan kirjastot.

PIKI-verkkokirjasto. <<http://kirjasto.tampere.fi/Piki?>>. Luettu 1.4.2005.

PIKI-verkkokirjasto esite. 3/2005. [www-dokumentti].
<<http://www.tampere.fi/kirjasto/pikiverkko.htm>>. Luettu 23.3.2005.

PIKI-verkkokirjasto ja Aktiivi-PIKI 2004. Esite. [Tampere]: Tampereen kaupunginkirjasto.

PIKI-verkkokirjasto ja Pirkitta: istunnot ja omaPIKI-tunnukset. Taulukko Maija Kanervalta marraskuu 2005 (julkaisematon).

PIKI-yhteisjärjestelmä. 5/2005. [www-dokumentti]. <<http://www.tampere.fi/kirjasto/piki.htm>>. Luettu 10.11.2005.

PIKI-yhteisjärjestelmä. 11/2005. [www-dokumentti]. <<http://www.tampere.fi/kirjasto/piki.htm>>. Luettu 11.12.2005.

Pirkanmaan kirjastojen verkkopalvelu PIKI. 12/2004. [www-dokumentti].
<<http://www.tampere.fi/kirjasto/piki.htm>>. Luettu 17.1.2005.

Puputti, M. 2003. Verkkokirjastojen käytettävyys. Teoksessa Kaisa Rissanen (toim.) Elektronisia eväitä etsimässä... - TILA-verkkokirjastoprojekti. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, 65–98.

Rissanen, K. 2003a. Lukijalle. Teoksessa Kaisa Rissanen (toim.) Elektronisia eväitä etsimässä...-TILA-verkkokirjastoprojekti. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, 7–8.

Rissanen, K. 2003b. Löytyykö tietoo? – opiskelijoiden tiedonhankinta HAMKissa. Teoksessa Kaisa Rissanen (toim.) Elektronisia eväitä etsimässä... - TILA-verkkokirjastoprojekti. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu, 9–35.

Saarti, J. 2000. Suomalaisten yleisten kirjastojen atk-kirjastojärjestelmät, niiden tietovarantojen verkko-käyttöisyys ja tietotekniset valmiudet. [www-dokumentti].

<<http://www.opetusministerio.fi/opm/kulttuuri/kirjastot/perustietoa/selvityksia/saarti1.pdf>>. Luettu 25.1.2005.

Slone, D.J. 2000. Encounters with the OPAC: On-line searching in public libraries. *Journal of the American Society for Information Science* 51 (8), 757–773.

Suikkanen, E.-M. 2003. Louna-kirjastojen käyttötutkimus. Tampereen yliopisto. Informaatio-tutkimuksen laitos, Pro gradu –tutkielma (julkaisematon).

Taloustutkimus. Tuloksia Internetin käytöstä Suomessa. [www-dokumentti].

<<http://www.taloustutkimus.fi>>. Luettu 22.4.2004.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1996. Toiminta- ja tilikertomus. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1997. Toiminta- ja tilikertomus. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1998. Toiminta- ja tilikertomus. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 1999. Toiminta- ja tilikertomus.
Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2000. Vuosikertomus. Tampere:
Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2001. Vuosikertomus. Tampere:
Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2002. Toimintakertomus. Tampere:
Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2003. Toimintakertomus. Tampere:
Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto 2004. Toimintakertomus. Tampere:
Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto.

Tampereen kaupunginkirjaston verkon kautta tulleet asiakaspalautteet vuosilta 1996–2004. (Aineisto
Tampereen kaupunginkirjaston apulaisjohtaja Maija Kanervan hallussa.)

Tiedonhaku: Intro: yleistä. 5.11.2002. [www-dokumentti]. <<http://www.tampere.fi/kirjasto/thintr.htm>>.
Luettu 17.11.2004.

Tilastokeskus. 2004. Joukkoviestimet. [www-dokumentti].
<<http://www.tilastokeskus.fi/til/jvie/index.html>>. Luettu 6.11.2005.

TietoEnator Oyj. [www-dokumentti].
<<http://www.tietoerator.fi/default.asp?path=408;410;16095;1132;5487;5491>>. Luettu 24.5.2005.

Vakkari, P. 1981. Yleisten kirjastojen käytön tutkimisesta. Metodologista tarkastelua. Teoksessa Kalervo Järvelin ja Pertti Vakkari: Tiedontarpeiden ja kirjastonkäytön tutkimisesta. Kaksi tutkielmaa. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen julkaisuja A tutkimusraportit no 15. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Verho, S. 1997. Mitä kirjastoissa on meneillään juuri nyt? Kirjastolehti 90 (9), 263–269.

Ylisalmi, T. 2004. Kirjaston asiakaskyselyt 1999–2004. Tampere: Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto (julkaisematon).

Liitteet

Liite 1: Saate ja kyselylomake

KYSELYTUTKIMUS PIKI-VERKKOKIRJASTOSTA 2005

Arvoisa PIKI-verkkokirjaston käyttäjä

PIKI-verkkokirjasto on Pirkanmaan kirjastojen aineistotietokanta, jota voi käyttää internetin kautta. Sen uusi versio otettiin käyttöön maaliskuun lopussa. Siihen liittyen teemme tutkimusta PIKI-verkkokirjaston käytöstä. Tarkoituksena on selvittää kuinka verkkokirjastoa käytetään sekä saada mielipiteitä uudesta PIKI-verkkokirjastosta. Vastaamalla oheiseen kyselyyn voit auttaa kirjastoa kehittämään verkkokirjastoa entistä käyttäjäystävällisemmäksi. Kysely suoritetaan internet-kyselynä.

Kyselyn tuloksia käytetään myös Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen pro gradu –työhön. Antamasi vastaukset käsitellään nimettöminä ja ehdottoman luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan ainoastaan kokonaistuloksina, joten yksittäisen vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksista.

Jos haluat osallistua kolmen kirjapalkinnon arvontaan, jätä yhteystietosi lomakkeen lopussa olevaan tilaan. Yhteystietojasi käytetään vain palkintojen arvontaan ja ne hävitetään arvonnin suorittamisen jälkeen.

Mikäli haluat saada lisätietoja tutkimuksesta, voit ottaa yhteyttä tutkimuksen suorittajaan Maaret Lehtovirtaan joko puhelimitse 03–3146 4085 tai sähköpostilla maaret.lehtovirta@tt.tampere.fi.

Yhteistyöstä kiitän

Maaret Lehtovirta

Erikoiskirjastonhoitaja

Tampereen kaupunginkirjasto

Maija Kanerva

Kirjastotoimen apulaisjohtaja

Tampereen kaupunginkirjasto

Merkitse valitsemasi vaihtoehto tai kirjoita vastauksesi sille varattuun tilaan. Joihinkin kysymyksiin voi valita useamman vastausvaihtoehdon.

1. Ikäsi _____ vuotta

2. Asuinpaikkasi postinumero _____

3. Sukupuolesi 1. nainen 2. mies

4. Koulutuksesi

1. kansakoulu
2. keski- tai peruskoulu
3. ammattitutkinto
4. ylioppilastutkinto
5. korkeakoulututkinto
6. muu mikä _____
7. ei tutkintoa

5. Olen

1. koululainen
2. opiskelija
3. työssä
4. työtön
5. eläkeläinen
6. muu mikä _____

6. Kuinka usein asioit kirjastossa?

1. päivittäin
2. muutaman kerran viikossa
3. muutaman kerran kuukaudessa
4. muutaman kerran vuodessa
5. harvemmin
6. en koskaan

7. Miten pitkään olet käyttänyt PIKI-verkkokirjastoa (aiemmin PallasPro-Introa)?

1. alle vuoden
2. 1-2 vuotta
3. 3-4 vuotta
4. yli neljä vuotta

8. Kuinka usein käytät seuraavia PIKI-verkkokirjaston palveluita?

	päivittäin	viikoittain	kuukausittain	silloin tällöin	en käytä
tiedonhaku	1	2	3	4	5
lainojen uusinta	1	2	3	4	5
varausten teko	1	2	3	4	5
varausten perunta	1	2	3	4	5
omaPIKI-palvelu (Aktiivi-PIKI)	1	2	3	4	5

9. Kuinka usein käytät eri hakuvaihtoehtoja?

	päivittäin	viikoittain	kuukausittain	silloin tällöin	en käytä
haku-toiminto	1	2	3	4	5
selaushaku	1	2	3	4	5
pikahaku	1	2	3	4	5
lasten tiedonhaku	1	2	3	4	5
musiikintiedonhaku	1	2	3	4	5
Pirkitta-alue-tietokanta	1	2	3	4	5
Satumetso	1	2	3	4	5

10. Haetko **yleensä** samalla kertaa kaikista PIKI-kirjastoista vai valitsetko listasta yhden tai muutaman kirjaston?

1. haen kaikista samalla kertaa
2. haen muutamasta kirjastosta kerrallaan
3. haen yhdestä kirjastosta kerrallaan

Jos haet kaikista samalla kertaa, siirry suoraan kysymykseen numero 12.

11. Jos et hae kaikista kirjastoista samalla kertaa, mitkä ovat useimmiten hakuusi valitsemat kirjastot? Voit valita useampia vaihtoehtoja.

1. Hämeenkyrön kunnankirjasto
2. Kangasalan kunnankirjasto
3. Kylmäkosken kunnankirjasto
4. Lempäälän kunnankirjasto
5. Längelmäen kunnankirjasto
6. Mäntän kaupunginkirjasto
7. Nokian kaupunginkirjasto
8. Oriveden kaupunginkirjasto
9. Pirkkalan kunnankirjasto
10. Tampereen kaupunginkirjasto
11. Toijalan kaupunginkirjasto
12. Urjalan kunnankirjasto
13. Valkeakosken kaupunginkirjasto
14. Vesilahden kunnankirjasto
15. Viialan kunnankirjasto
16. Viljakkalan kunnankirjasto
17. Vilppulan kunnankirjasto
18. Ylöjärven kaupunginkirjasto
19. Äetsän kunnankirjasto

12. Kuinka usein käytät seuraavia hakua rajaavia toimintoja (kirjallisuuslajin valinta)?

	aina	usein	silloin tällöin	en koskaan
ei lasten aineistoa	1	2	3	4
ei musiikkiaineistoa	1	2	3	4
vain kaunokirjallisuus	1	2	3	4
vain tietokirjallisuus	1	2	3	4

13. Mitä seuraavista vaihtoehtoista käytät hakiessasi aineistoa PIKI-verkkokirjastosta?

	kyllä	en
tekijä	1	2
teoksen nimi (nimeke)	1	2
asiasana	1	2
kustantaja	1	2
luokka	1	2
standardinumero (ISBN, ISSN)	1	2
painos	1	2
osan numero (esim. kirjan osa 2)	1	2

14. Mitä muita hakutekijöitä käytät yhdessä esimerkiksi teoksen nimen tai tekijän kanssa haettaessa (haun rajaus)?

	usein	joskus	en koskaan
asiasana	1	2	3
kustantaja	1	2	3
luokka	1	2	3
standardinumero (ISBN, ISSN)	1	2	3
painos	1	2	3
osan numero	1	2	3
aineistolaji	1	2	3
kieli	1	2	3
julkaisuvuosi	1	2	3
kirjasto	1	2	3

15. Missä muodossa katselet hakutulosta mieluiten?

1. taulukkomuodossa 2. luettelomuodossa

16. Käytätkö hakutuloksen saatuasi seuraavia mahdollisia toimintoja?

	usein	joskus	en koskaan
vain hyllyssä (paikalla) olevat	1	2	3
jatkohaku	1	2	3
tuloksen järjestely	1	2	3
toimipiste rajaus	1	2	3
tulostus	1	2	3

17. Mitä hakutuloksen järjestelyvaihtoehtoja käytät?

	usein	joskus	en koskaan
tekijä	1	2	3
nimeke	1	2	3
aineistolaji	1	2	3
kieli	1	2	3
julkaisuvuosi	1	2	3

18. Mitä mieltä olet PIKI-verkkokirjaston uusista palveluista?

	erinomainen	hyvä	kohtalainen	huono	en käytä
pikahaku	1	2	3	4	5
pikahaku sivun yläkulmassa	1	2	3	4	5
varausilmoituksen lähetystavan valinta	1	2	3	4	5
omaPIKI-palvelu	1	2	3	4	5
sivun tulostus	1	2	3	4	5
maksujen selitykset	1	2	3	4	5
jatkohaku mahdollisuus	1	2	3	4	5
hakutuloksen erilaiset näytöt	1	2	3	4	5
hakutuloksen lajittelu	1	2	3	4	5
hakutuloksen rajaus hyllyssä oleviin	1	2	3	4	5

19. Miten nämä verkkokirjaston palvelut/toiminnot mielestäsi toimivat?

	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	en käytä
tulostus	1	2	3	4	5
tiedonhaku	1	2	3	4	5
lainojen uusinta	1	2	3	4	5
aineiston varaus	1	2	3	4	5
eräpäivämuistutukset	1	2	3	4	5
varausilmoitukset tekstiviestillä	1	2	3	4	5
varausilmoitukset sähköpostilla	1	2	3	4	5

20. Mitä aineistoa haet useimmiten verkkokirjastosta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

1. kirjoja
2. cd-levyjä
3. videoita
4. DVD:tä
5. nuotteja
6. partituureja
7. äänikirjoja
8. musiikkikasetteja
9. karttoja
10. CD-ROM:ja
11. lehtiä
12. muuta, mitä? _____

21. Mihin tarkoitukseen haet aineistoa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

1. vapaa-ajan viettoon
2. harrastuksiin
3. työhön
4. opiskeluun
5. terveytensä hoitoon
6. omaehtoiseen kouluttautumiseen
7. muuhun, mihin? _____

22. Oletko tutustunut PIKI-verkkokirjaston ns. täsmähakuun?

1. kyllä 2. en

23. Löydätkö yleensä hakemasi aineiston verkkokirjastoa käyttäen?

1. aina
2. useimmiten
3. silloin tällöin
4. en koskaan

24. Jos et löydä etsimääsi aineistoa, mikä on syy siihen, että aineistoa ei löydy? Voit valita useamman vaihtoehdon.

1. kiire
2. hakutaitojen puute
3. palvelu ei toimi
4. riittävien ohjeiden puute
5. hakemaasi teosta ei ole kirjastossa
6. muu, mikä? _____

25. Millä tavoilla noutoilmoitukset tulevat sinulle? Voit valita useamman vaihtoehdon.

1. postitse
2. sähköpostilla
3. omaPIKIn (Aktiivi-PIKIn) tiedotelaatikkoon
4. tekstiviestinä

26. Käytätkö eräpäivämuistutustoimintoa?

1. kyllä 2. en

27. Kuinka monta päivää ennen eräpäivää muistutus tulee sinulle?

_____päivää

28. Mistä käytät PIKI-verkkokirjastoa useimmiten?

1. kotoa
2. kirjastosta
3. koulusta/oppilaitoksesta
4. työpaikalta
5. muualta, mistä? _____

29. Mihin aikaan vuorokaudesta käytät useimmiten PIKI-verkkokirjastoa? Valitse vain yksi vaihtoehto.

1. aamuyöstä klo 04–07
2. aamupäivällä 07–12
3. iltapäivällä 12–17
4. illalla 17–21
5. iltayöstä 21–24

30. Miten uusit lainasi useimmiten?

1. kaikki kerrallaan (uusi kaikki lainasi –kuvakkeesta)
2. yhden tai muutaman kerrallaan
3. en uusi lainojani verkkokirjaston kautta

31. Kuinka usein vaihdat salasanan?

1. viikoittain
2. kuukausittain
3. vuosittain
4. harvemmin
5. en koskaan

32. Jos omat tietosi, esim. osoite, on muuttunut, oletko käyttänyt omien tietojen päivitysilmoitusta.

1. kyllä
2. en
3. tietoni eivät ole muuttuneet

33. Oletko jättänyt palautetta PIKI-verkkokirjastosta seuraavien kanavien kautta?

	Kyllä	En
palautelaatikko	1	2
PIKI-verkkokirjaston palautelomake	1	2
kirjaston kotisivun palautelomake	1	2

34. Mitä mieltä olet PIKI-verkkokirjastojen käyttöohjeista?

1. selkeät ja sisältävät tarpeellisen tiedon
2. selkeät, mutta kaikkia ohjeita ei löydy
3. epäselvät, mutta sisältävät tarpeellisen tiedon
4. epäselvät ja tarpeellinen tieto puuttuu
5. en ole lukenut käyttöohjeita

35. Onko sinulla käytössäsi OmaPIKI-palvelu (entinen Aktiivi-PIKI)?

1. kyllä
2. ei

Jos vastasit ei, voit siirtyä suoraan kysymykseen numero 40.

36. Käytätkö omat hyllyt toimintoa?

1. kyllä
2. en

37. Montako hyllyä sinulla on käytössäsi?

_____ hyllyä

38. Käytätkö hakuehdot toimintoa uutuuksineiston seurantaan?

1. kyllä
2. en

39. Montako erilaista uutuuksien hakuehtoa olet itsellesi luonut?

_____ kappaletta

40. Mitä mieltä olet uudesta PIKI-verkkokirjastosta?

41. Mitä mieltä olet PIKI-verkkokirjaston toimivuudesta?

42. Mitä toiveita tai muutosehdotuksia sinulla on PIKI-verkkokirjaston kehittämiseksi?

KIRJAPALKINNON ARVONTA

Jos haluat osallistua kirjapalkintojen arvontaan, jätä yhteystietosi tähän. Tietoja käytetään vain palkintojen arvontaan ja ne hävitetään arvonnän suorittamisen jälkeen. Jos täytät lomaketta julkisella tietokoneella esimerkiksi kirjastossa tai oppilaitoksessa, tyhjennä selaimen välimuisti (**Internet Explorer** -selaimessa välimuisti tyhjennetään valikosta Työkalut - Internet-asetukset - Yleiset - Poista tiedosto, väliaikaiset Internet-tiedostot) ja historia (**Internet Explorer** -selaimessa historia tyhjennetään valikosta Työkalut - Internet asetukset - Yleiset - Tyhjennä historia) sekä sulje selain käytön jälkeen.

Yhteystiedot

Nimi

Osoite

Postinumero ja -toimipaikka

Tietojen lähetys

Lähetä tiedot Tyhjennä

Liite 2: Taulukot

Liitetaulukko I. Vastaajien ikä

Ikä (v)	Kpl	%
- 19	91	14
20 - 29	236	37
30 - 39	133	21
40 - 49	102	16
50 - 59	61	10
60 -	10	2
Yhteensä	633	100

Liitetaulukko II. Vastaajien sukupuoli

Vastaajan sukupuoli	Kpl	%
Nainen	481	77
Mies	146	23
Yhteensä	627	100

Liitetaulukko III. Vastaajien asuinpaikka

Vastaajan asuinpaikka	Kpl	%
Tampere	434	69,0
Kangasala	42	6,7
Nokia	26	4,1
Pirkkala	19	3,0
Valkeakoski	15	2,4
Ylöjärvi	14	2,2
Vammala	13	2,1
Hämeenkyrö	11	1,7
Lempäälä	9	1,4
Toijala	8	1,3
Orivesi	7	1,1
Vesilahti	5	0,8
Viiala	4	0,6
Vilppula	3	0,5
Juupajoki	2	0,3
Mänttä	2	0,3
Virrat	1	0,2
Mouhijärvi	1	0,2
Parkano	1	0,2
Pälkäne	1	0,2
Punkalaidun	1	0,2
Kylmäkoski	1	0,2
Muu Suomi	9	1,4
Yhteensä	629	100,0

Liitetaulukko IV. PIKI-verkkokirjaston eri hakuvaihtoehtojen käyttö

	Haku-toiminnon käyttö		Selaushaun käyttö		Pikahaun käyttö		Lasten tiedonhaun käyttö		Musiikin tiedonhaun käyttö		Pirkitta aluetietokannan käyttö		Satumetson käyttö	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Päivittäin	40	6%	16	3%	9	1%	1	0%	9	1%	2	0%		
Viikottain	260	41%	130	21%	99	16%	21	3%	80	13%	9	1%	6	1%
Kuukausittain	200	32%	143	23%	123	20%	32	5%	67	11%	22	4%	8	1%
Silloin tällöin	124	20%	189	31%	205	34%	83	14%	214	35%	117	19%	35	6%
Ei käytä	7	1%	138	22%	171	28%	469	77%	242	40%	456	75%	554	92%
Yhteensä	631	100%	616	100%	607	100%	606	100%	612	100%	606	100%	603	100%

Liitetaulukko V. Vastajaan hakuunsa valitsemien kirjastojen määrä (n = 626)

	Kpl	% vastaajista
Kaikista kirjastoista kerralla	271	43
Muutamasta kirjastosta kerralla	149	24
Yhdestä kirjastosta kerralla	237	38
Vastauksia yhteensä	657	105

Liitetaulukko VI. Vastaajien hakuunsa useimmiten valitsemat kirjastot (n = 362)

Kirjasto	Kpl	% vastaajista
Hämeenkyrön kunnankirjasto	11	3,0
Kangasalan kunnankirjasto	37	10,2
Kylmäkosken kunnankirjasto	3	0,8
Lempäälän kunnankirjasto	17	4,7
Längelmäen kunnankirjasto	3	0,8
Mäntän kaupunginkirjasto	7	1,9
Nokian kaupunginkirjasto	25	6,9
Oriveden kaupunginkirjasto	12	3,3
Pirkkalan kunnankirjasto	27	7,5
Tampereen kaupunginkirjasto	312	86,2
Toijalan kaupunginkirjasto	13	3,6
Urjalan kunnankirjasto	4	1,1
Valkeakosken kaupunginkirjasto	21	5,8
Vammalan kaupunginkirjasto	14	3,9
Vesilahden kaupunginkirjasto	7	1,9
Viialan kunnankirjasto	9	2,5
Viljakkalan kunnankirjasto	2	0,6
Vilppulan kunnankirjasto	4	1,1
Ylöjärven kaupunginkirjasto	27	7,5
Äetsän kunnankirjasto	3	0,8
Yhteensä vastauksia	558	154,1

Liitetaulukko VII. Hakua rajaavien toimintojen valinta hakuun (kirjallisuuslajin valinta)

	Ei lasten aineistoa		Ei musiikkiaineistoa		Vain kaunokirjallisuus		Vain tietokirjallisuus	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Aina	55	9%	36	6%	24	4%	20	3%
Usein	54	9%	57	9%	117	19%	110	18%
Silloin tällöin	105	17%	156	25%	216	35%	241	39%
Ei koskaan	398	65%	366	60%	267	43%	249	40%
Yhteensä	612	100%	615	100%	624	100%	620	100%

Liitetaulukko VIII. Vastaajien mieluiten käyttämä hakutuloksen katselumuoto

Hakutuloksen katselu	Kpl	%
Taulukkomuodossa	309	52
Luettelomuodossa	291	49
Yhteensä	600	100

Liitetaulukko IX. Vastaajien tutustuminen PIKI-verkkokirjaston täsmähakuun

Tutustuminen täsmähakuun	Kpl	%
Kyllä	117	19
Ei	506	81
Yhteensä	623	100

Liitetaulukko X. Aineiston löytyminen verkkokirjastosta

Aineiston löytyminen verkkokirjastosta	Kpl	%
Aina	86	14
Useimmiten	518	83
Silloin tällöin	20	3
Ei koskaan	3	0
Yhteensä	627	100

Liitetaulukko XI. Salanumeron vaihtotiheys

Salanumeron vaihto	Kpl	%
Kuukausittain	12	2
Vuosittain	57	9
Harvemmin	213	35
Ei koskaan	328	54
Yhteensä	610	100

Liitetaulukko XII. Omien tietojen päivitysilmoituksen käyttö

Tietojen päivitysilmoituksen käyttö	Kpl	%
Kyllä	232	38
Ei	66	11
Tiedot eivät ole muuttuneet	314	51
Yhteensä	612	100

Liitetaulukko XIII. Palautteen jättäminen eri kanavia pitkin

	Palautelaatikko kirjastossa		PIKI-verkkosivujen palautelomake		Kirjaston kotisivujen palautelomake	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Kyllä	28	5%	53	9%	42	7%
Ei	588	95%	560	91%	570	93%
Yhteensä	616	100%	613	100%	612	100%

Liitetaulukko XIV. OmaPIKI-palvelun käyttö

OmaPiki-palvelun käyttö	Kpl	%
Kyllä	133	21
Ei	486	79
Yhteensä	619	100

Liitetaulukko XV. Omat hyllyt toiminnon käyttö

Omien hyllyjen käyttö	Kpl	%
Kyllä	35	28
Ei	92	72
Yhteensä	127	100

Liitetaulukko XVI. Käytössä olevien hyllyjen määrä

Hyllyjä käytössä (kpl)	Kpl	%
1	6	18
2	7	21
3	10	29
4	1	3
5	3	9
7	1	3
10	4	12
11	1	3
13	1	3
Yhteensä	34	100

Liitetaulukko XVII. Hakuehtojen käyttö uutuusseurantaan

Hakuehtojen käyttö	Kpl	%
Kyllä	45	37
Ei	77	63
Yhteensä	122	100

Liitetaulukko XVIII. Käytössä olevien hakuetojen määrä

Hakutoja käytössä (kpl)	Kpl	%
1	5	13
2	8	21
3	5	13
4	4	10
5	6	15
6	4	10
8	1	3
10	2	5
11	1	3
18	1	3
25	1	3
91	1	3
Yhteensä	39	100

Liitetaulukko XIX. Vastaaen mielipide PIKI-verkkokirjaston uusista palveluista

	Erinomainen		Hyvä		Kohtalainen		Huono		Ei käytä		Yhteensä	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Pikahaku	124	20%	298	48%	39	6%	2	0%	161	26%	624	100%
Pikahaku sivun yläkulmassa	78	13%	265	43%	45	7%	2	0%	230	37%	620	100%
Varausilmoituksen lähetystavan valinta	201	32%	195	32%	32	5%	6	1%	185	30%	619	100%
Eräpäivämuistustoiminto	223	36%	144	23%	24	4%	5	1%	227	36%	623	100%
OmaPIKI-palvelu	105	17%	114	18%	28	5%	2	0%	371	60%	620	100%
Sivun tulostus	37	6%	140	23%	55	9%	4	1%	385	62%	621	100%
Maksujen selitykset	162	26%	232	37%	55	9%	8	1%	164	26%	621	100%
Jatkohakumahdollisuus	83	13%	219	36%	57	9%	3	0%	254	41%	616	100%
Hakutulospäätöt	100	16%	286	46%	92	15%	3	0%	137	22%	618	100%
Hakutuloksen lajittelu	77	13%	287	47%	67	11%	6	1%	175	29%	612	100%
Hakutuloksen raja- hylyssä oleviin	155	25%	253	41%	50	8%	4	1%	152	25%	614	100%

Liitetaulukko XX. Verkkopalvelujen toimivuus

	Erittäin hyvin		Hyvin		Kohtalaisesti		Huonosti		Ei käytä		Yhteensä	
	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%	Kpl	%
Tulostus	31	5%	133	22%	33	5%	3	0%	416	68%	616	100%
Tiedonhaku	230	37%	310	50%	60	10%	5	1%	16	3%	621	100%
Lainojen uusinta	389	63%	166	27%	20	3%	3	0%	42	7%	620	100%
Aineiston varaus	323	52%	170	27%	30	5%	6	1%	92	15%	621	100%
Eräpäivämuistutukset	144	23%	141	23%	33	5%	10	2%	290	47%	618	100%
Varausilmoitukset tekstiviestillä	87	14%	57	9%	18	3%	4	1%	453	73%	619	100%
Varausilmoitukset sähköpostilla	121	20%	82	13%	25	4%	4	1%	382	62%	614	100%