

TAMPEREEN YLIOPISTO

Jaana Lamminmäki

INTERNETIN KÄYTTÖ TAMPEREEN PÄÄKIRJASTON
ASIAKASPÄÄTTEILLÄ

Informaatiotutkimuksen pro gradu -tutkielma

Tampere 2000

Tampereen yliopisto

Informaatiotutkimuksen laitos

LAMMINMÄKI, JAANA: Internetin käyttö Tampereen pääkirjaston asiakaspäätteillä

Pro gradu -tutkielma, 82 s. + liitteet

Informaatiotutkimus

Toukokuu 2000

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksessa tarkasteltiin Internet-asiakaspäätteiden käyttöä Tampereen pääkirjastossa. Tavoitteena oli luoda kokonaiskuva siitä, ketkä kirjaston Internet-päätteitä käyttävät, ja mihin tarkoituksiin niitä käytetään. Tutkimuksessa kiinnitettiin huomiota myös siihen, millaisia piirteitä yleinen kirjasto käyttöympäristönä Internetin käyttöön tuo. Tutkimuksessa selvitettiin myös syitä siihen, miksi kirjaston Internet-palvelua ei käytetä.

Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin Tampereen pääkirjastossa sekä kvantitatiivisella että kvalitatiivisella menetelmällä. Kyselytutkimukseen vastasi 150 kirjaston asiakasta. Teemahaastattelussa haastateltiin kolmeatoista kirjastossa Internetiä käyttävää kirjaston asiakasta. Kyselytutkimuksen luonne oli yleistilannetta kartoittava, teemahaastattelussa voitiin syventää kyselytutkimuksen antia. Teemahaastattelut keskittyivät erityisesti tarkastelemaan Internetin hyödyntämistä tiedonhankinnassa sekä selvittämään haastateltujen kokemuksia kirjastosta Internetin käyttöympäristönä.

Tärkeimmiksi Internetin käyttötarkoituksiksi osoittautuivat sähköposti ja tiedonhankinta. Internetistä hankittiin etenkin harrastuksiin liittyvää tietoa. Internetiä pidettiin tiedonhankintakanavana, jonka avulla saa monipuolista tietoa nopeasti. Internetiä käyttämättömien mukaan suurin syy sille, miksi Internetiä ei käytetä on, että sen käytölle ei nähdä olevan mitään tarvetta.

Internetin käyttöä hankaloittaviksi tekijöiksi mainittiin hitaat yhteydet sekä vanhentuneet WWW-sivut ja linkit. Myös tietoturvaan liittyvät kysymykset askarruttivat. Tiedonhaku Internetistä koettiin myös melko vaikeaksi, mutta syyn tähän nähtiin olevan oma osaamattomuus, ei niinkään Internetin hakuohjelmien mahdolliset puutteet.

Kirjastoympäristö asettaa rajoituksia Internetin käytölle. Kirjaston Internet-päätteille on varattava aika etukäteen ja käyttöaika on rajattu tuntiin päivässä/käyttäjää. Koska Internet-päätteitä on kirjastossa vähän käyttäjäkuntaan nähden, ovat varausjonot usein pitkiä. Tällöin omia menoja joutuu suunnittelemaan varatun Internet-ajan mukaisesti. Kirjaston asettamia rajoituksia osaksi ymmärretään, sillä ne takaavat kaikille tasapuoliset mahdollisuudet käyttää Internet-palvelua. Rajoitukset voivat kuitenkin vähentää kirjaston Internet-palvelun houkuttelevuutta, etenkin jos Internetiä on mahdollista käyttää myös jossain muualla. Kirjaston asiakkaat toivoivatkin, että Internet-päätteitä lisättäisiin. Myös Internet-opetukselle nähtiin tarvetta.

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO.....	1
2. INTERNET TIEDONHANKINNAN VÄLINEENÄ.....	3
2.1. INTERNET-VERKON KEHITYS	3
2.2. INTERNETIN PERUSPALVELUT	4
2.3. INTERNET VS MUUT TIEDONVÄLITYSKANAVAT.....	6
3. TIETOVERKKOJEN KÄYTTÖ- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSET	8
3.1. KVANTITATIIVINEN KÄYTTÖTUTKIMUS.....	9
3.2. KVALITATIIVINEN KÄYTTÖTUTKIMUS.....	19
4. INTERNET JA YLEISET KIRJASTOT	26
4.1. KIRJASTOT INTERNET-PALVELUJEN TARJOAJINA	
4.2. TIETOPALVELUTYÖN MUUTOS	
5. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	
5.1. TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TEHTÄVÄ	
5.2. TUTKIMUSYMPÄRISTÖ	
5.3. TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA AINEISTON HANKINTA	
5.3.1. KYSELYTUTKIMUS	
5.3.2. TEEMAHAASTATTELU	
6. INTERNET-ASIAKASPÄÄTTEIDEN KÄYTTÖ TAMPEREEN PÄÄKIRJASTOSSA	
6.1. TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT	
6.1.1. KYSELYYN OSALLISTUNEET	
6.1.2. TEEMAHAASTATTELUUN OSALLISTUNEET	
6.2. INTERNET-ASIAKASPÄÄTTEIDEN KÄYTTÖTARKOITUKSET	
6.3. INTERNET TIEDONHANKINTAKANAVANA	
6.4. INTERNETIN KÄYTÖSSÄ KOHDATUT ONGELMAT	
6.5. KIRJASTO INTERNETIN KÄYTTÖYMPÄRISTÖNÄ	
7. YHTEENVETO	

1. JOHDANTO

Tietoverkkojen, erityisesti Internetin, käytön määrä kasvaa kiivaasti niin maailmalla kuin myös Suomessa. Suomi on ollut myös yksi Internet-kehityksen kärkimaista: esimerkiksi Computer Industry Almanacin mukaan Suomi oli vuonna 1997 asukaslukuun suhteutetun Internet-käytön kärjessä. Tuolloin säännöllisiä Internetin käyttäjiä arvioitiin olevan lähes neljännes väestöstä. Suomen taakse käyttötilastoissa jäivät esimerkiksi Yhdysvallat ja Japani. (Computer Industry Almanac Inc., 1998) Mikäli kehitys jatkuu samansuuntaisena, on Suomi vielä vuoden 2005 Internetin käyttötilastoissakin yksi johtavista maista. Maailmanlaajuisesti Internetin käyttäjiä arvioidaan tuolloin olevan 118 jokaista 1000 asukasta kohti, kun Suomen vastaava luku oli jo vuonna 1997 244,5. (mt., Computer Industry Almanac Inc., 1999b)

Suomessa valtiovarain- ja opetusministeriöllä on ollut ponnekkaita kaavailuja Suomen muuttamiseksi tietoyhteiskunnaksi. Näissä suunnitelmissa Suomen yleisten kirjastojen tiheä verkko nähdään oivalliseksi ympäristöksi myös Internet-palvelujen tarjoamiselle. (Valtiovarainministeriö 1995, 1, 39-40) Uudessa, vuoden 1998 kirjastolaissa on niinkään kiinnitetty huomiota yleisten kirjastojen rooliin verkkopalvelujen tarjoajana: ”Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisen ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä.” (Kekki 1999, 32)

Yleiset kirjastot ovat nyky-Suomessa kuitenkin taloudellisesti hyvin ahtaalla. Onkin olemassa vaara, että muusta kirjastotyöstä, muunmuassa materiaalihankinnoista, joudutaan tinkimään tietoverkkoja kehitettäessä. Tutkimusta tarvittaisiinkin selventämään yleisten kirjastojen roolia Internet-kehityksessä. Internet erityisesti WWW-palveluineen ja sähköpostimahdollisuuksineen voi toimia tehokkaana ja nopeana tiedonvälitys- ja tiedonhankintakanavana, mutta toistaiseksi ei olla vielä selvitetty, missä määrin sillä on tämä tehtävä yleisten kirjastojen Internet-päätteitä käyttävien keskuudessa.

Tässä pro gradu -tutkielmassa pyrkimyksenä on selvittää, mihin tarkoituksiin Tampereen pääkirjaston Internet-asiakaspäätteitä käytetään ja mitkä ovat ne syyt, jotka motivoivat Internetin käyttöä. Huomion kohteena ovat myös ne ongelmat, joita Internetin käyttötilanteissa voidaan kohdata. Erityispaino tarkastelussa on tavoitteellisessa tiedonhankinnassa (miksi Internetiä hyödynnetään tiedontarvetilanteissa ja millaisiin tiedontarpeisiin sen odotetaan vastaavan) sekä Tampereen pääkirjastossa Internetin käyttöympäristönä.

Suurin osa Internetiä ja sen käyttöä koskevista tutkimuksista perustuu lähinnä käyttö- ja käyttäjämäärien kvantitatiiviseen tilastointiin. Käytön laadulliseen puoleen ei tutkimuksissa olla juurikaan aiemmin paneuduttu. Vasta 1990-luvun lopulla on alkanut ilmestyä myös kvalitatiivisella otteella tehtyjä Internet-tutkimuksia.

Aihe on ajankohtaisuudessaan kiinnostava, ja aiempien kirjastoympäristöön painottuvien Internetin käyttötutkimusten puuttuessa lähes kokonaan uskon, että tällä pro gradu -tutkielmalla voisi olla myös käytännön merkitystä Internet-palvelun kehittämiseksi Tampereen kaupunginkirjastossa.

Tutkielmassa tarkastellaan aluksi Internetiä tiedonhankinnan välineenä (luku 2). Luvussa 3 esitellään aiempaa Internetin käyttö- ja käyttäjätutkimusta sekä hahmotellaan tämän työn empiirisessä osuudessa käytetty viitekehys. Seuraavassa luvussa tarkastellaan Internetin ja yleisten kirjastojen keskinäistä suhdetta. Tutkimuksen tavoite, toteutus ja käytetyt menetelmät on kuvattu luvussa 5. Tutkimuksen tulokset raportoidaan luvussa 6 ja viimeisessä luvussa esitetään yhteenveto tutkimuksen keskeisistä tuloksista.

2. INTERNET TIEDONHANKINNAN VÄLINEENÄ

2.1. INTERNET-VERKON KEHITYS

Internet ei ole ainoastaan verkko, vaan verkkojen verkko. Sanonnan voi ymmärtää kahdellakin eri tavalla. Internetin suosio on 1990-luvun kuluessa kasvanut räjähdysmäisesti, ja sen palveluja hyödyntävät jo miljoonat käyttäjät ympäri maailmaa¹. Siinä mielessä Internetin suosio todellakin tekee siitä ”verkkojen verkko”, yhden ylitse muiden. Tosi asiassa verkkojen verkosta puhuttaessa tarkoitetaan sitä, että Internet yhdistää joukon pienempiä tietoverkkoja (Järvinen 1995, 39). Internet-verkon jokaisella tietokoneella on oma osoitteensa ja niillä on myös sovittu yhteinen kieli, jolla ne kommunikoivat (mt.).

Internetin alkuna voidaan pitää vuonna 1969 perustettua Arpanet-tietoverkkoa. Tämä Yhdysvaltain puolustusministeriön kehittämä tietoverkko oli tarkoitettu takaamaan turvattu tiedonkulku myös sotatilanteissa. Lähetettävä tieto pilkottiin osiin ja siirrettiin linjoja pitkin toisille tietokoneille, joissa osat yhdistettiin jälleen merkitykselliseksi kokonaisuudeksi. (Järvinen 1995, 23 ; Järvinen 1996, 43) Sotilasprojektista Arpanet alkoi laajentua, ja vuonna 1971 verkossa oli jo 23 konetta alkuperäisten neljän sijasta. Myös yliopistojen omat lähiverkot haluttiin liittää osaksi Arpanetiä. (Järvinen 1995, 24) Kehitys johti lopulta siihen, että alkuperäinen, sotilaallisessa tarkoituksessa syntynyt Arpanet erkaantui omaksi Milnet-verkokseen. Yhtäaikaa Arpanetin kanssa lähinnä yliopistomaailmassa toiminut yhdysvaltalainen Nsfnet-verkko yhdistyi vuonna 1990 Arpanetin kanssa. Näin muodostui Internetin halki mantereen ulottuva runkoverkko. (mt., 25)

Uusi Nsfnet oli valtion verovaroin ylläpitämä, ja etupäässä sitä käytettiin akateemisen tiedon välittämiseen. Kaikilta verkon käyttäjiltä vaadittiin sitoutumista AUP-sopimukseen (Acceptable User Policy), joka takasi kaupallisen toiminnan pysyvän poissa verkosta. Verkossa oleva tieto oli käyttäjilleen ilmaista, olivathan käyttäjät yliopistojen opiskelijoita. (Järvinen 1995, 26)

Internetin ei-kaupallisen alkutaipaleen on nähty mahdollistaneen maailmanlaajuiset standardit, joiden avulla verkko pystyi toimimaan eri maissa ja eri laitteet ja ohjelmat olivat yhteensopivia keskenään. (Järvinen 1996, 45)

2.2. INTERNETIN PERUSPALVELUT

Internetin palveluista tunnetuin lienee hypermediaan perustuva **World Wide Web** (WWW), jossa liikutaan linkkien kautta dokumentista toiseen ja jonka dokumentit voivat olla tekstiä, ääntä tai kuvaa. WWW-protokolla toimii pohjana monille Internetin sisältöpalveluille, kuten esimerkiksi sähköiselle kaupankäynnille (Tiedon... 1999, 71-72) WWW palvelee verkkopalveluista ehkä selkeimmin myös tiedonhankintaa sanahakupalveluineen ja hakemistopalveluineen. Nykyiset graafiset selaimet (esimerkiksi Netscape) ovat korvanneet aiemmat tekstipohjaiset käyttöliittymät (esimerkiksi Lynx) lähes kokonaan, ja niiden on osaltaan arvioitu helpottavan verkkopalvelujen käyttöä myös atk:ta vähemmän osaaville (Savolainen 1995, 127).

Sähköposti on eriaikaista tietokonevälitteistä viestintää ja Internetin palveluista se on arvioiden mukaan käytetyin. Sähköpostin etuja ovat mm. kommunikaation nopeus ja riippumattomuus ajasta ja paikasta. Sähköpostin liitetiedostoina voidaan vastaanottajalle lähettää dokumentteja, jotka aiemmin toimitettiin perille postitse tai faksilla. Sähköposti toimiikin ajan ja vaivan säästäjänä, vaikkapa esimerkiksi suuren organisaation viestintämuotona. (Tiedon... 1999, 72) Sähköpostiviestinnällä on nähty muun verkkoviestinnän ohella olevan myös suotuisa vaikutus viestinnän tasavertaistumiseen

¹ Computer Industry Almanacin arvion mukaan vuonna 1998 Internetin käyttäjiä oli yli 150 miljoonaa, ja määrän odotetaan kaksinkertaistuvan vuoden 2000 loppuun mennessä. (Computer Industry Almanac Inc., 1999a)

esimerkiksi yhteiskunnassa eri hierarkiatasoilla olevien ihmisten kesken (Savolainen 1996, 19-20).

Uutisryhmiä ja **postituslistoja** voidaan kutsua Internetin ilmoitustauluiksi, joiden avulla saa kontaktin ”samanhenkisiin” ihmisiin ympäri maailmaa. (Tiedonhakijan... 1998, 77) Postituslistat toimivat sähköpostin tavoin. Viestin vastaanottajina ovat tässä tapauksessa kuitenkin kaikki listan tilanneet, ehkä satojakin ihmisiä, eikä vain yksi henkilö, kuten monesti sähköpostiviestinnässä. Postituslistat ovat myös apuna tiedonhankinnassa: seuraamalla keskustelua oman kiinnostuksen alan listalla tai lähettämällä itse kyseiselle listalle mieltä askarruttavan kysymyksen voi tiedontarve tyydyttyä nopeastikin.

Myös uutisryhmissä harrastetaan samankaltaista keskustelua kuin postituslistoillakin. Uutisryhmää ei kuitenkaan tilata omaan sähköpostiosoitteeseen, vaan se sijaitsee verkossa, josta kyseisen ryhmän artikkelit (eli ryhmään lähetetyt viestit, kommentit jne.) voi käydä lukemassa. Uutisryhmien artikkelit eivät säily ikuisesti, vaan järjestelmä poistaa niitä säännöllisin väliajoin, vaikka joukossa olisi lukemattomiakin artikkeleita. Tiedonhankinnan kannalta uutisryhmän seuraaminen vaatiikin enemmän aktiivisuutta kuin esimerkiksi postituslistalta tulevien viestien seuraaminen, jotta tarvittu tieto havaitaan ajoissa. Niin uutisryhmien kuin postituslistojenkin hyödyntämistä tiedonhankintaan rajoittaa se, että niiden aktiivinen käyttö edellyttää henkilöltä omaa sähköpostiosoitetta.

Reaaliaikaista keskustelua Internetissä muiden käyttäjien kanssa voi harrastaa erilaisissa **chat**- ja **irc**-ryhmissä. Useimmat näistä ryhmistä ovat tarkoituksiltaan puhtaasti viihteellisiä ja ehkä siksi chattailu ja irkkailu ovat erityisesti nuorison suosimia viestintämuotoja.

2.3. INTERNET VS MUUT TIEDONVÄLITYSKANAVAT

Internet tiedonvälityskanavana eroaa varsin merkittävästi perinteisistä tiedonlähteistä ja -kanavista. Internet on alati muutostilassa, sen sisältö muuttuu jatkuvasti. Uutispalvelut julkaisevat ajankohtaisen tiedon verkossa välittömästi. Ajankohtaisten tapahtumien uutisoinnissa perinteiset tiedotusvälineet, kuten sanomalehdet, radio ja TV, ovat monesti Internetiä hitaampia. Monilla lehdillä, radioasemilla ja TV-kanavilla on kuitenkin nykyisin myös omat verkkosivut, joilla tieto saadaan välitettyä nopeasti.

Internetin sisältämän tiedon nopea päivittyvyys kertoo myös jotain verkkotiedon pysyvyydestä. Sanomalehden paperiversio on aina sellainen, miksi se on painettu - samoin kirjojen sisältö on muuttumaton. Internetissä sitä vastoin uusin tieto usein korvaa vanhemman. Sivujen osoitteet ja niiden sisällöt muuttuvat jatkuvasti. Joillakin verkkolehdistä tai perinteisten lehtien verkkoversioilla on julkaisemistaan artikkeleista arkistotietokantoja, joissa julkaistut artikkelit luonnollisesti säilyvät. Tällaisia artikkelitietokantoja on esimerkiksi Aamulehdellä² ja Helsingin Sanomilla³.

Internet on myös muokannut tiedon käsitettä. Kirjakaapelin johtaja Erkki Lounasvuori toteaa artikkelissaan, että verkon sisältämällä tiedolla ei ole yhtä ehdotonta alku- ja loppupistettä (Lounasvuori 1995, 79). Varsinaisesti Lounasvuori puhuikin artikkelissaan kirjoista tai dokumenteista, joilla on tietosisältöä. Esimerkiksi Internetistä löytyvää Hyper-Kalevalaa voi eri linkkejä seuraamalla lukea eri tavoin (mt.).

Internet tarjoaa tiedonhakijalle myös apuvälineitä, jotka perinteisestä mediasta puuttuvat. Syytä tähän onkin, sillä itsenäisesti miljoonien dokumenttien keskellä harhaileminen ei tiedontarvitsijaa kiinnosta. Tiedonhaun apuvälineet, hakukoneet ja -robotit, ovat muuttumassa entistä interaktiivisempaan suuntaan. Ne pystyvät

² <http://www.aamulehti.fi/arkisto>

tallentamaan käyttäjiensä hakuprofiileja ja vastaisuudessa tarjoamaan entistä paremmin juuri sitä tietoa, mistä käyttäjä on kiinnostunut. Näiden interaktiivisempien hakukoneiden kehitys kuitenkin edellyttää verkon sisältämien resurssien tarkkaa indeksointia ja yksityiskohtaisten hakemistojen tekemistä niistä (Savolainen 1995, 127). Tällaisia käyttäjiensä profilointiin pyrkiviä hakukoneita nimitetään agenteiksi. Agentit voivat niin ikään tarkkailla, mitä aiempia hakutuloksia on käytetty hyödyksi, ja suorittaa seuraavat haut sen mukaisesti. (Tiedonhakijan... 1998, 65-66)

Internetiin liittyy kuitenkin paradoksi. Vaikka tieto päivittyy Internetiin usein lähes reaaliajassa, ei tuoreinta tietoa kuitenkaan aina löydy hakukoneen avulla. Hakukoneiden indeksejä ja aihehakemistoja ei päivitetä yhtä usein, kuin itse Internetin sisältämiä dokumentteja. Uusimman tiedon lähteille pääseekin helpommin uutuuksiluetteloiden avulla tai postituslistoja ja uutisryhmiä seuraamalla. (Tiedonhakijan... 1998, 79; vrt. Virola 1998, 112)

Kysymys tiedon luotettavuudesta erottaa perinteiset tiedonvälityskanavat ja Internetin. Internetissä julkaisukynnys on matalalla ja siihen on myös perinteiseen julkaisemiseen verrattuna mahdollisuus useammilla ihmisillä/ryhmittymillä. Morris & Ogan huomauttavat, että esimerkiksi sanomalehdistössä toimittajat tarkistavat tietolähteensä, kun taas Internetissä lähdeuskottavuus vaihtelee suurestikin. Myös kaupalliset tahot yhä enenevässä määrin vaarantavat verkkotiedon luotettavuutta. Jääkin usein käyttäjän itsensä vastuulle, mihin Internetin sisältämään tietoon uskoo ja luottaa. (Morris & Ogan 1996, 43-44 ; ks. myös Savolainen 1995, 123)

Viestinnän kannalta Internet on demokraattinen väline. Verkkoviestintää onkin luonnehdittu keskustelunomaiseksi ja tiukkoja hierarkioita poistavaksi. (Savolainen 1995, 121) Päähuomio on itse viestin sisällössä, ei niinkään sen lähettäjässä. (mt., 122) Myös tietyt esim. poliittiset ääriyhmittymät saavat asiansa julki paremmin Internetissä kuin valtamediassa. Vaikka verkkotiedon luotettavuus usein kyseenalaistetaankin, voi se kuitenkin tarjota perinteistä mediaa monipuolisemman lähestymistavan mm. ajankohtaisiin uutisaiheisiin.

³ <http://www.helsinginsanomat.fi/arkisto/arkisto.html>

3. TIETOVERKKOJEN KÄYTTÖ- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSET

Tietoverkkojen käyttötutkimus on pääasiassa keskittynyt mittaamaan verkkopalvelujen käytön määrää ja useutta kvantitatiivisin menetelmin. Käyttäjälähtöistä kvalitatiivista tutkimusta tarvitaan eritoten selvittämään verkkopalvelujen käytöstä käyttäjälle koituvia hyötyjä sekä välineenä käytön ongelmien ja esteiden kartoituksessa. (Savolainen 1997, 34-35) Myös tietoverkkojen ymmärtäminen osaksi päivittäistä mediakenttää on tutkimussuunta, joka on tullut esiin vasta viime vuosina. Ongelmana on ollut, että tietoverkkotutkimus on usein sulkenut muun median tarkastelun ulkopuolelle, vaikka hyödyllisintä olisi nähdä ne samassa kontekstissa. (Savolainen 1996, 17)

Savolainen (1997) on esitellyt mallin tietoverkkojen käyttötutkimuksen tyypittelyksi:

		KÄYTÖN KESKEINEN ULOTTUVUUS	
		Käytön määrä (kvant./obj.)	Käytön merkitykset (kval./subj.)
TUTKIMUKSEN KOHDEALUE (INTRESSI)	Yleiskuva palvelujen käytöstä	A Yleiskartoitukset	B Asenne- ja tyytyväisyystutkimukset
	Työtehtäviin liittyvä käyttö	C Ammatillisen tiedon hankinnan ja viestinnän kartoitukset	D Verkkopalvelujen käytettävyyden tutkimukset
	Työn ulkopuolinen käyttö	E Ei-ammattillisen käytön kartoitukset	F Verkkopalvelujen arkikäytön merkitystä koskevat tutkimukset

Kuvio 1. Tietoverkkojen käyttötutkimuksen tyypit (Savolainen 1997, 10)

Kuviossa eri tutkimustyyppit erotellaan ensinnäkin sen mukaan, onko tutkimuksella tarkoitus selvittää kvantitatiivisin metodein tietoverkkojen käytön määrää vai kvalitatiivisella tutkimusotteella tietoverkkojen käyttöön sisältyviä merkityksiä ja odotuksia. Toinen tutkimuksia erotteleva tekijä kohdistuu tasoon, jolla eri tutkimukset operoivat. Tutkimuksen tavoite voi olla yleiskuvan muodostaminen tilanteesta tai se voi kohdistua erityisesti tietoverkkojen käyttöön eri ympäristöissä ja tiedontarvetilanteissa. Näitä eri ulottuvuuksia yhdistelemällä saadaan esiin tunnusomaisimmat käyttötutkimuksen tyypit. (Savolainen 1997, 10)

3.1. KVANTITATIIVINEN KÄYTTÖTUTKIMUS

Kvantitatiivinen tutkimusote on ollut vallalla tietoverkkotutkimuksessa aina 1990-luvun lopulle, jolloin myös laadullisin tutkimusmenetelmin laadittuja tutkimuksia alkoi ilmestyä.

Kvantitatiivisissa yleiskartoituksissa päähuomio on eri verkkopalvelujen käytön määrissä. Ollaan kiinnostuttu siitä, paljonko WWW:iä, sähköpostia ja muita Internet-palveluja käytetään tietyllä aikavälillä. Käyttäjiin kohdistuva kiinnostus rajoittuu lähinnä ainoastaan kartoittamaan heidän demografisia ja sosioekonomisia piirteitään menemättä syvemmälle esimerkiksi asenteisiin ja käytön motiiveihin.

Vaikka tietoverkkojen kvantitatiivinen käyttötutkimus on yleensä survey-tyyppistä, strukturoiduin haastatteluin ja kyselyin tehtävää tutkimusta, tarjoaa tietoverkkojen ja tietoteknisten laitteiden kehitys myös muita mahdollisia tiedonkeruumenetelmiä. Esimerkiksi tietokoneiden lokitiedostoja analysoimalla saadaan määrällistä tietoa verkkojen käytöstä. Vaikka lokitiedostot eivät ilmaise tietoverkkojen käytön laadullista puolta, niiden avulla kuitenkin voidaan laskea esimerkiksi tiedonhakuun käytetty aika. (Savolainen 1996, 16) Mahdollista on myös laittaa kyselylomake suoraan verkkoon. Tässä on kuitenkin vaarana se, että aktiivikäyttäjien osuus tutkimuksessa korostuu suhteettomasti. (Savolainen 1997, 12, vrt. Perry 1995, 29-30)

Eräs organisaatio, joka on jo vuodesta 1994 hyödyntänyt Internetiä käyttötutkimuksen teossa on Graphic, Visualization & Usability Center (GVU). GVU:n tietoverkkotutkimus on jatkuvaa, viimeisimmät saatavissa olevat tutkimustulokset ovat kymmenennestä tutkimuksesta loka-joulukuulta 1998. (Kehoe et al., 1999)

GVU tiedottaa kulloinkin meneillään olevasta tutkimuksesta monin eri tavoin. Tiedotteita lähetetään muunmuassa Internet-aiheisiin uutisryhmiin sekä lehdistölle. GVU:n seitsemännestä tutkimuksesta (huhti-toukokuu 1997) lähtien tiedottaminen on ollut mahdollista myös hyödyntämällä satunnaisesti verkossa ilmestyviä mainoksia meneillään olevasta tutkimuksesta. Tällä tavoin on haluttu saada tutkimustuloksille parempaa yleistettävyyttä ja edustavuutta, sillä satunnaisesti verkkosivuille ilmestyvillä mainoksilla on katsottu voitavan tavoittaa laajempi käyttäjäjoukko kuin keskittämällä tutkimuksesta tiedottaminen vain tietyille verkkosivuille. Mahdollisimman laajaa tutkimusjoukkoa tavoitellaan myös mainostamalla tutkimusta WWW-sivuilla, joilla vierailaan useimmin. Näitä ovat esimerkiksi eri tiedonhakupalvelujen sivut kuten esimerkiksi Yahoo⁴ ja Excite⁵. Näin pyritään varmistamaan valtaosalle käyttäjistä yhtäläiset mahdollisuudet osallistua kyselyyn. Tutkimuksen tekijät myöntävät kuitenkin, että tuloksiin tulee suhtautua varauksella - kokeneempien ja aktiivisten käyttäjien vastaukset korostuvat ja aiheuttavat vääristymää tuloksiin. (Kehoe et al., 1999)

GVU:n kymmenenteen tutkimukseen osallistui yli 5000 Internetin käyttäjää. Heistä valtaosa (84,7 %) Yhdysvalloista. Eurooppalaisia osallistui kyselyyn alle 10 % (7,3 %), joskin heidän määränsä olikin noussut jonkin verran edeltävästä yhdeksännestä tutkimuksesta (huhti-toukokuu 1998: 5,8 %). (Kehoe et al., 1999) Luvuista voitaneen päätellä, ettei tutkimuksesta tiedottaminen toistaiseksi ole maailmanlaajuisesti kovin tasapuolista, vaikka siihen pyrkimys onkin.

⁴ <http://www.yahoo.com>

⁵ <http://www.excite.com>

Uusista, alle vuoden Internetiä käyttäneistä, käyttäjistä naisia ja miehiä on lähes yhtä paljon (naisia 48,5 %, miehiä 51,5 %). Kun tarkastellaan kaikkia kyselyyn vastanneita, on miehiä kuitenkin selkeästi enemmän (66,4 %). Naisten osuus käyttäjäkunnasta näyttäisi olevan myös laskussa, kun tuloksia vertaa kahteen edeltävään tutkimukseen (loka-marraskuu 1997: 38,5 %, huhti-toukokuu 1998: 38,7 %). Seuraavat tutkimukset osoittavat, onko suuntaus jatkuva. (Kehoe et al., 1999)

GVU kysyi tutkimuksessaan myös pääasiallista WWW:n käyttötarkoitusta. Eniten WWW:iä käytettiin työn ulkopuoliseen, itseä varten tapahtuvaan tiedonhankintaan eli arkielämän tiedonhankintaan (18,7 % vastaajista). WWW:n hyödyntäminen työelämässä mainittiin toiseksi useimmin (16,7 %) ja kolmanneksi tuli koulutus/opiskelu (15,6 %). Vähiten vastaajia kiinnosti kommunikointi muiden ihmisten kanssa WWW:ssä, alle kymmenes harrasti sitä. (Kehoe et al., 1999) Tässä kommunikointi ei tarkoittanut sähköpostivälitteistä viestintää, joten kysymyksen tulleet erilaiset chat- ja irc-palvelut. Chat-ryhmiä käyttikin tutkimuksen mukaan päivittäin vain 7,8 % vastaajista, ja enemmistö (46,1 %) ei vierailut chat-ryhmissä koskaan (mt.).

Käyttötarkoitusten kärkikolmikko on suhteellisen pysyvä, vain keskinäiset sijoitukset hieman vaihtelevat, kun tutkimustuloksia tarkastellaan esimerkiksi maanosakohtaisessa vertailussa. Myös naiskäyttäjien osalta tulos on sama. Miespuolisten vastaajien joukossa viihdekäyttö kuitenkin on kolmanneksi suosituin WWW:n hyödyntämismuoto (15,4 % vastaajista) arkielämän ja työelämän tiedonhankinnan jälkeen. Viihdekäyttö on suosituinta 11-20 -vuotiaiden (18,6 %) ja 21-25 -vuotiaiden (17,5 %) keskuudessa sekä Internetiä alle vuoden käyttäneiden (19,4 %) ja käyttötaidoiltaan noviisien (19,5 %) joukossa. (Kehoe et al., 1999)

WWW:n käyttötarkoitukset näyttävät muuttuneen melkoisesti, jos verrataan näitä tuloksia esimerkiksi kahden vuoden takaisen tutkimuksen (GVU:n kuudes tutkimus, loka-marraskuu 1996) tuloksiin. Tuolloin valtaosa vastaajista ilmoitti käyttävänsä WWW:iä enimmäkseen ”surfailuun” ja viihdetarkoituksiin, kun taas opiskeluun ja

työhön liittyvä käyttö oli tärkeysjärjestyksessä vasta kolmantena. (Pitkow & Kehoe, 1996) Eri vastaajamääristä ja -joukosta johtuen luvut eivät ole yhteismitallisia, eikä suoria vertailuja voi tehdä. Voisi kuitenkin varovaisesti olettaa tämän kuvastavan samaa eroa, minkä uusin kymmenes tutkimus tuo esiin: vähemmän käyttökokemusta omaavilla ja käyttötaidoiltaan vasta aloittelijan tasolla olevilla WWW:n viihdekäyttö listautui ykköseksi ja sen osuus kokonaiskäytöstä laski mitä kokeneemmasta käyttäjästä oli kyse. Vuonna 1996 aloittelevia käyttäjiä luultavasti oli koko väestössä enemmän kuin nykyään ja heitä osui myös enemmän tällaisiin tutkimuksiin, kun taas nykyisissä tutkimuksissa kokeneempien käyttäjien osuus on suhteellisesti kasvamassa.

GVU kartoitti kymmenennessä tutkimuksessaan myös Internetin eri palvelujen suosituimmuutta kysymällä, mitä palvelua/palveluja ilman vastaaja ei tulisi toimeen. Itselleen korvaamattomiksi Internet-palveluiksi vastaajat arvioivat useimmin sähköpostin (28,2 %) ja WWW:n (27,1 %). Muut vastausvaihtoehdot olivat vastaajille melko merkityksettömiä, vähiten arvostettiin Internetin 3-D -ympäristöjä (1,7 % vastaajista). (Kehoe et al., 1999)

GVU:n tutkimus osoitti myös, että WWW:n käyttö ei ole aivan ongelmatonta. Suurimmaksi ongelmaksi koettiin verkossa pyörivät mainokset, joiden latautuminen kestää liian kauan. Lähes yhtä paljon käyttöä hankaloitti verkon hitaus sekä vanhentuneet linkit. Kiinnostavaa on, että ”eksyksissä olemista” (”lost in hyperspace - problem”) ei koettu juuri lainkaan ongelmaksi, se mainittiin vähiten WWW:n käyttöä hankaloittavaksi tekijäksi. Kun iän, sukupuolen ja käyttökokemuksen perusteella eroteltuja vastaajaryhmiä tarkasteltiin, voitiin havaita että sekä useimmin että vähiten mainitut ongelmat olivat niille kaikille yhteisiä. Poikkeuksen teki vähemmän kuin vuoden WWW:iä käyttäneiden ryhmä, he kokivat myös rekisteröitymisen vaativat sivut ongelmaksi ja mainitsivat ”eksyksissä olemisen” suhteellisesti useammin käyttöä hankaloittavaksi tekijäksi kuin muut käyttäjäryhmät. (Kehoe et al., 1999) Ilmeisesti WWW:n käyttäjien navigointitaidot ovat joko moitteettomat tai ehkä verkon järjestäytymättömyys on jo yleisesti hyväksytty tosiasia, eikä satunnaista eksymistä pidetä suurena ongelmana. Toki tässäkin on otettava huomioon se, että enemmän käyttökokemusta omaavien vastaukset ovat tutkimuksessa saattaneet korostua, pelkästään aloittelijoiden parissa tehtävä tutkimus voisi antaa toisensuuntaisia tuloksia.

WWW:n käytön vaikutus muihin arkipäivän askareisiin ja esimerkiksi tiedotusvälineiden seuraamiseen otettiin niinkään esille yhtenä teemana GVU:n tutkimuksessa. Tutkimustulosten valossa näyttäisi siltä, että etenkin TV:n katseluun WWW:n käytöllä on suuri vaikutus. Yli puolet (55,4 %) vastaajista ilmoitti käyttävänsä WWW:iä päivittäin television katselun asemesta. Viikottain WWW:n asetti TV:n katselun edelle liki neljännes (24,8 %) vastaajista. (Kehoe et al., 1999) GVU:n tutkimustuloksia katsottaessa suuntaus näyttää olevan se, että verkkopalvelut valloittavat aina vain enemmän käyttäjiä juuri televisionkatsojien parista Vuonna 1997 WWW:iä käytti TV:n katselun asemesta viikottain 24,4 % vastaajista (Pitkow et al., 1997). Seuraavassa, yhdeksännessä tutkimuksessa vastaava luku oli 24,6 % (Rogers et al., 1998). Reijo Savolainen (1998) arvelee tutkimuksessaan tämän johtuvan osaksi siitä, että verkkopalvelut mukautuvat televisiota paremmin ihmisen ajankäyttöön. TV-ohjelmat tulevat tiettyinä aikoina, mutta verkkopalveluja voi käyttää silloin, kun itsellä siihen on aikaa. Verkon tarjonnan monipuolisuus voi olla myös yksi tärkeä osatekijä sen kamppaillessa TV:n kanssa yleisön suosiosta. (Savolainen 1998, 90)

Vastaavanlaisia tuloksia saatiin myös tutkimuksessa, jossa selvitettiin National Capital FreeNetin (NCF) käyttöä Ottawassa, Kanadassa. NCF on paikallinen, yhteisön oma verkko, jonka kautta asukkailla on käytettävissä muunmuassa sähköpostipalvelu ja pääsy uutisryhmiin. Tähän tutkimukseen otti osaa 1073 verkon käyttäjää. Kysyttäessä NCF:n käytön vaikutuksista vastaajan arkielämän aktiviteetteihin enemmistö (46 %) ilmoitti verkon käytön vaikuttaneen TV:n katseluun vähentävästi. Ajallisesti tutkimuksen tekijöiden mukaan TV:n katselu väheni NCF:n käytön myötä 1-4 tuntia viikossa. (Patrick, 1997)

GVU:n tutkimuksessa todettiin WWW-sivujen selailulla olevan suuri vaikutus myös puhelimen käyttöön. Päivittäin WWW:n käytön laittoi puhelimella soittelun edelle 35,6 % vastaajista ja viikottainkin yli neljännes (27,7 %). Viidennes (19,3 %) vastaajista katsoi kuitenkin, että WWW:llä ei ole vaikutusta heidän puhelimen käyttöönsä. (Kehoe et al., 1999) NCF:n käyttökartoituksessa tutkittiin niin ikään verkkokäytön vaikutusta vastaajien puhelimen käyttöön. Tulos oli, että NCF vähensi käyttäjiensä kaukopuheluita, mutta paikallispuhelukäytön määrä pysyi lähes samana. Tutkijat arvelevatkin NCF:n

tarjoaman sähköpostipalvelun osittain korvanneen edullisempaan vaihtoehtona kalliit kauk puhelut. (Patrick, 1997)

GVU:n tutkimuksessa nousi esiin kaksi arkielämän toimintaa, joihin WWW:n käytöllä ei näytä olevan suurta vaikutusta: sosiaalinen kanssakäyminen ("socializing") ja nukkuminen. Liki puolet (48 %) vastaajista ei milloinkaan aseta WWW:n käyttöä ystäviensä tapaamisen edelle. (Kehoe et al., 1999) Myös NCF:n tutkimuksessa todettiin sosiaalisen kanssakäymisen määrän jopa kasvaneen verkon käytön myötä (Patrick, 1997). Tämä vaikuttaa rohkaisevalta - tietoverkot eivät kenties eristäkään meitä päätteidensä ääreen vaan sosiaaliset kontaktit pysyvät edelleen arvossaan. GVU:n tutkimuksessa liki kolmannes (31,9 %) vastasi myös nukkumisen olevan WWW-sivujen selailua tärkeämpää. Lähes neljännes (22,9 %) tosin ilmoitti viikottain asettavansa WWW:n käytön unien edelle. (Kehoe et al., 1999) NCF:n käyttötutkimus antoi hieman toisensuuntaisia tuloksia: yli 30 % vastaajista ilmoitti nukkuvansa vähemmän alettuaan käyttää verkkopalveluja (Patrick, 1997). Lukuja ei tosin voi suoraan vertailla, koska tutkimusjoukot ja tutkimusajankohta poikkesivat toisistaan. Lisäksi voi olettaa, että paikallisen verkon ja maailmanlaajuisen Internetin ominaisuudet ja aikaansaamat vaikutukset poikkeavat toisistaan jossain määrin.

Suomessa Tilastokeskuksen keräämään kyselyaineistoon pohjautuva Juha Nurmelan (1997) tutkimus edustaa varhaisimpia, tilastollisesti edustavia, kartoituksia suomalaisten tietotekniikan käyttötavoista ja -taidoista. Tutkimus tosin painottuu selvittämään yksityiskohtaisemmin muunmuassa eri kotitaloustyyppien laitekantoja ja eri viestimien käytön useutta. Varsinaista Internet-käyttötutkimusta Nurmelan tutkimus hyödyttääkin lähinnä raportoimalla tietoteknisten laitteiden levinnäisyydestä ja niiden käyttötaidoista suomalaisissa kodeissa. Ko. luvuista voi tehdä päätelmiä mahdollisesta Internet-palvelujen käyttäjäpotentiaalista, joka Suomessa on tutkimushetkellä ollut. Tutkimus raportoi myös suomalaisten asenteista tietoyhteiskuntaan. Kovin syvälle ei Internet-käytön tarkoituksiin ja merkityksiin kuitenkaan mennä, eikä Internetin käyttöä kansalaisen arkielämässä ole selvitelty juuri lainkaan. Tämä johtunee osaksi tutkimusajankohdasta (marraskuu 1996). Tuolloin Suomessa tehtiin yleensäottaenkin vielä vähän varsinaista tietoverkkotutkimusta, ja tutkimukset olivat etupäässä kvantitatiivisia yleiskartoituksia. Tilastollisesti edustavan tutkimuksen tekeminen on

lisäksi aikaavievää ja kallista, joten tämän kaltainen määrällinen tutkimus tulee laadullisin menetelmin toteutettua tutkimusta taloudellisemmaksi.

Nurmelan tutkimuksen mukaan marraskuussa 1996 tietokone löytyi 24 % suomalaistalouksista, eli n. 1,3 miljoonalla suomalaisella oli mahdollisuus käyttää sitä. Internet-yhteyden mahdollistava modeemi oli kuitenkin harvinaisempi: tietokoneen omaavista talouksista alle puolella (41 %) oli se käytettävissä. Potentiaalinen Internet-kotiyhteyksien käyttäjäkunta oli siis vuoden 1996 lopulla 640 000 kansalaista, vain 13 % koko 10-74 -vuotiaasta väestöstä. Eniten modeemiyhteyttä hyödynsivät 10-30 -vuotiaat miehet. (Nurmela 1997, 24-26)

Miehet käyttävät tutkimuksen mukaan myös enemmän Internet-palveluja kuin naiset ja he myös arvioivat Internet-selaimen käyttötaitonsa hyväksi naisia useammin. Tietokoneen käyttäjistä lähes puolella oli käytössä myös sähköpostiohjelma. Ilahduttavaa on havaita, että iän ja sukupuolen mukaan erotellut vastaajaryhmät arvioivat sähköpostiohjelman käyttötaitonsa likimain yhtä hyväksi. On kuitenkin huomattava, että hyvistä käyttötaidoista huolimatta vastaajat näkivät sähköpostin merkityksen viestinnässään melko vähäiseksi. Niin työpaikalla kuin työn ulkopuolellakin puhelin on huomattavasti sähköpostia suosittumpi yhteydenpidon väline: 52 % sanoi käyttävänsä työasioiden hoitoon sähköpostia vähemmän kuin puhelinta. Lähes viidennes (18 %) taas asetti sähköpostiviestinnän työpaikalla puhelimenkäytön edelle, mutta lähes yhtä moni vastasi, ettei koskaan käytä sähköpostia työpaikan sisäisessä viestinnässä. Puhelimen tärkeydestä vastaajille kertoo myös se, että jopa 89 % vastaajista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä esitetyn väitteen ”Hoidan asiani mieluummin puhelimella kuin kirjeillä tai tietoyhteyksillä” kanssa. (Nurmela 1997, 31, 33-34, 47)

Nurmelan tutkimuksessa kartoitettiin myös sitä, mihin tarkoituksiin Internet-palveluja käytetään työ- ja opiskelupaikoilla. Eniten Internetiä käytettiin tiedonhankintaan, esimerkiksi yli 80 % 10-30 -vuotiaista vastasi hakevansa tietoa Internetistä ainakin silloin tällöin. On mielenkiintoista, että Internetiä hyödynnetään tässä määrin tiedonhankintaan, sillä samanaikaisesti 39 % vastaajista piti verkkotietoa esimerkiksi television uutistarjontaa epäluotettavampana. (Nurmela 1997, 34-35, 49)

Suomessa Internetiä on käyttö- ja käyttäjätutkimuksessa hyödyntänyt vuodesta 1996 Petteri Järvinen Oy (PJOY)⁶. Kysely toistetaan määrääjain, viimeisimmät tulokset ovat helmi-maaliskuulta 1998, jolloin tutkimukseen osallistui lähes 6000 vastaajaa. Myös tämän tutkimuksen tuloksia tarkastellessa on syytä muistaa, että Internetiä aktiivisesti käyttävien ja tietoverkkoasioista kiinnostuneiden vastaukset voivat korostua. Tämä johtuu osaltaan siitä, että kyselystä tiedotettiin ainoastaan Internetin eri verkkosivuilla ja uutisryhmissä. (Järvinen, 1998) Tuloksia ei siten voida varauksetta yleistää koskemaan esimerkiksi koko Internetiä käyttävää väestönosaa, joskin ne osaltaan luovat kuvaa Suomessa tuolloin vallinneesta tilanteesta.

Kyselyyn osallistuneista naisia oli lähes neljännes (22,6 %), kasvua on siis tapahtunut edellisestä, vuoden 1997 kyselystä lähes 8 %. Internetin pelkän kotikäytön osuus oli liki puolet (48 %) kaikesta käytöstä. Viidennes (21 %) saattoi käyttää Internetiä sekä kotoa että työpaikalta. Koulussa Internetiä käyttäviä oli 11 % vastaajista. Pääasiassa kirjastoissa Internetiä käyttäviä oli tämän tutkimuksen mukaan ainoastaan 1 %. (Järvinen, 1998)

PJOY:n Internet-tutkimus selvitteli kansainvälisten tutkimusten tapaan Internetin käytetyimpiä palveluita. Palvelujen luettelo oli tässä tutkimuksessa hieman erilainen kuin GVU:n tutkimuksessa ja vaikutelma onkin, että käsitteistö ei ole vielä vakiintunutta. Tutkimusraportissa ilmoitetaan WWW:n olevan käytetyin Internet-palvelu, mutta epäselväksi jää, miten paljon WWW:iä on annetulla aikavälillä (kuluneen viikon aikana tapahtunut käyttö) käytetty. Sähköposti on Internet-palveluista toiseksi suosituin, sitä oli kuluneen viikon aikana käyttänyt 92,9 % vastaajista. Uutisryhmiä oli seurannut liki puolet (46,6 %) vastaajista, mutta IRC:iä oli harrastanut vain noin neljännes (25,8 %). (Järvinen, 1998)

⁶ Vuoteen 1997 asti Rissa & Järvinen Oy

Internetin käytön suurimmaksi ongelmaksi vastaajat kokivat vanhentuneet linkit (69,6 % vastaajista) ja sisällöltään vanhentuneet verkkosivut (61,4 %). Hitaat yhteydet mainitsi ongelmaksi 57,1 % tutkimukseen osallistuneista. Edellisessä tutkimuksessa hitaista yhteyksistä kärsi 79,6% vastaajista, ja se oli ongelmien ykkönen. Muuttunut tilanne johtuu kenties siitä, että nopeampi ISDN-yhteys on nykyisin yhä useammalla kyselyyn vastanneista (1997: 5,5 %, 1998: 13 %). Tutkimuksen mukaan verkkotieto ei löydy kovin helposti, reilu kolmannes (36,6 %) koki tiedon löytämisen vaikeaksi. Edellisen kyselyn vastaava luku tosin oli 49 %, käyttökokemuksen karttuminen näyttää siis lisänneen myös käyttötaitojen määrää. (Järvinen, 1998)

Kuten GVU:nkin tutkimuksessa, otettiin PJOY:nkin käyttötutkimuksessa esille Internetin käytön vaikutus muuhun ajankäyttöön ja tiedotusvälineiden seuraamiseen. Suomalainen tutkimus antoi samansuuntaisia tutkimuksia kuin GVU:n tekemä kartoitus. Eniten Internetin käyttö vaikutti TV:n katseluun, lähes puolet (45,9 %) vastaajista ilmoitti katsovansa vähemmän TV:tä alettuaan käyttää verkkopalveluja. Sen sijaan vain 13,2 % vastaajista oli vähentänyt kontaktejaan ystäviinsä Internetin käytön myötä. Internetin käyttö ei siis näyttäisi saavan aikaan merkittävää sosiaalista eristäytymistä Suomessakaan. (Järvinen, 1998)

Kirjastoympäristöön sijoitettavia Internet-käyttötutkimuksia ei juurikaan ole tehty. Toki monissa käyttötutkimuksissa on raportoitu Internetin kirjastokäytön osuus ja myös kirjastojen paikkaa tietoyhteiskuntakehityksessä on pohdittu monilla eri tahoilla. Samoin kirjastojen omissa asiakaskyselyissä on otettu huomioon Internetin käytön osuus, kun on selvitetty kirjaston eri palvelujen käyttöä. Tutkimukset, joissa keskityttäisiin ainoastaan kirjaston asiakkaiden Internetin käyttöön, loistavat poissaolollaan. Kuitenkin juuri yleisten kirjastojen roolia Internet-palvelujen tarjoajana ja elinikäisen oppimisen edistäjänä on korostettu 1990-luvulla (mm. Kekki 1999, 69-70). Tämä rooli on tuotu vahvasti esiin myös uudessa vuoden 1998 kirjastolaissa, johon verkkopalvelujen kehittäminen on kirjattu yhdeksi kirjastotoiminnan tavoitteista (mt., 32). Käytännössä ei kuitenkaan juuri ole tutkittu, miten kirjastojen tarjoamia Internet-palveluja hyödynnetään.

Yksi harvoista laajemmista käyttöselvityksistä on Rannikon ja Seittenrannan (1997) seminaarityönä toteuttama Internet-kysely Helsingin kaupunginkirjaston asiakkaille. Kysely tehtiin 18.-31.8.1997 ja se oli muutamissa kirjastoissa jaossa olevien lomakkeiden lisäksi myös verkossa. Kyselyyn tuli 371 hyväksyttyä vastausta. Vastajien selkeä enemmistö (73 %) oli kirjastossa Internetiä käyttäviä, joten voi olettaa kyselyn luovan yleiskuvan siitä, miten Internetiä hyödynnetään Helsingin kaupunginkirjaston toimipisteissä. (Rannikko & Seittenranta 1997, 9, 11, 21)

Rannikon ja Seittenrannan tutkimuksen mukaan Internetiä käytetään eniten tiedonhakuun (84 %) ja yhteydenpitovälineenä (63 %). (mt., 23) Tämä on yhdenmukainen tulos esim. PJOY:n ja GVU:n kyselytulosten kanssa: WWW ja sähköposti rankkeerautuvat käytetyistä Internet-palveluista tärkeimmiksi. Rannikon ja Seittenrannan tutkimuksessa yli puolet (59 %) vastaajista käytti Internetiä myös vain verkkosivujen selailuun, surfailuun. Tarkoitushakuisessa tiedonhaussa eniten haettiin harrastuksiin liittyvää tietoa (78 % vastaajista). IRC-palvelua käytti viidennes vastaajista, tämä verraten suuri osuus heijastellee vastaajien ikäjakaumaa: enemmistö heistä oli 20-vuotiaita tai sitä nuorempia. (mt., 12, 23-24)

Internetin käytön suurimmiksi ongelmiksi koettiin tukkoiset linjat (57 %), sisällöltään vanhentuneet WWW-sivut (36 %) ja vanhentuneet linkit (35 %). Internetin sisällöllinen tarjonta sitävastoin on ilmeisen monipuolista, sillä ainoastaan 5 % ilmoitti kiinnostavia sivuja löytyvän liian vähän. (Rannikko & Seittenranta 1997, 31) Internetin helppokäyttöisyyttä arvostettiin. Yli puolet vastaajista luonnehti tiedon löytyvän nopeasti ja helposti. Internetin sisältämää tietoa pidettiin myös hyödyllisenä, mutta samanaikaisesti siihen suhtauduttiin varauksella: vain alle kymmenes piti tietoa luotettavana. (mt., 30) Alhainen luku voi kuitenkin johtua myös kysymyksenasettelusta. Kysyttäessä Internetin hyvistä puolista vain 8 % mainitsi tiedon luotettavuuden sellaiseksi. Kun taas Internetin käytön ongelmia ja puutteita kartoitettiin, mainitsi 33 % vastaajista tiedon olevan epäluotettavaa. (mt., 30-31) Enemmistö ei siis välttämättä ota lainkaan kantaa siihen, miten luotettavaa Internetin sisältämä tieto on.

Internetin käyttäjät hyödyntävät myös muita kirjaston palveluja. Lähes kaikki myös lainaavat aineistoa (90 % vastaajista) ja lukevat lehtiä kirjastossa (80 %). Tutkimuksessa kartoitettiin myös kirjaston Internet-sivujen sisältämien palveluiden käyttöä. Kirjaston kotisivua oli käyttänyt tasan puolet vastaajista, ja aineistorekisteri Plussaa oli selaillut lähes kolmannes (27 %). Muut tarjolla olevat palvelut (muunmuassa satukortisto ja kirjaston käyttöä opastava ”Virkku”-virtuaalivirkailija) olivat jääneet vastaajille tuntemattommiksi. (Rannikko & Seittenranta 1997, 26)

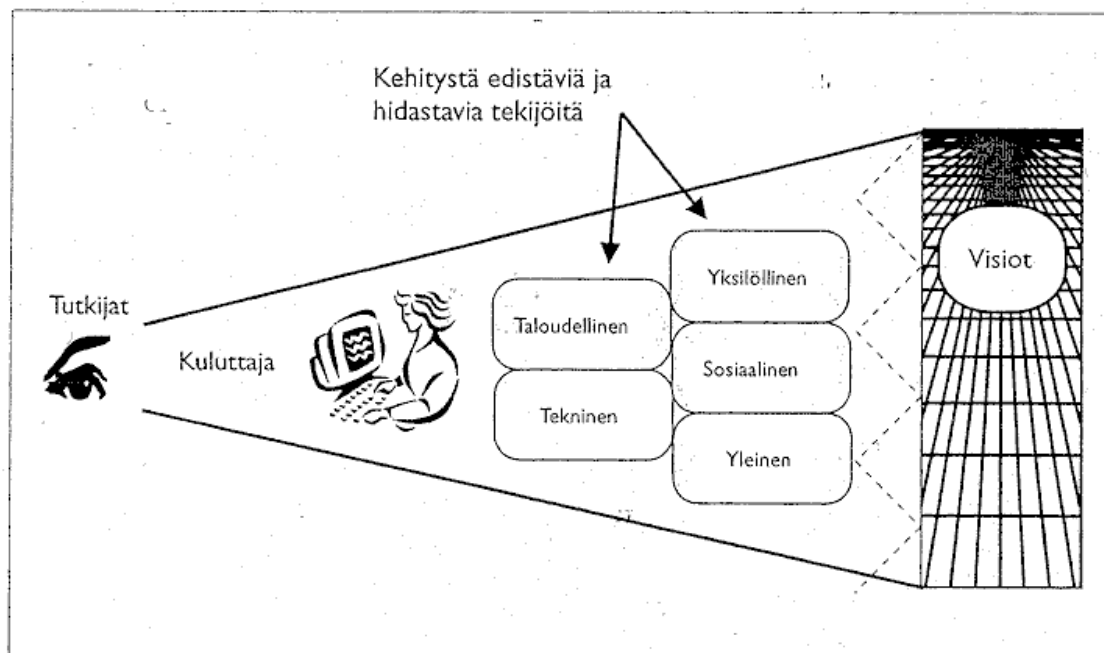
Koska Rannikon ja Seittenrannan kyselytutkimusta on hyödynnetty tämän pro gradu -työn kyselyosuutta tehtäessä, tarkastellaan tuloksia tarkemmin vielä työn empiirisen osuuden yhteydessä.

3.2. KVALITATIIVINEN KÄYTTÖTUTKIMUS

Tietoverkkotutkimuksen kvalitatiivinen traditio on toistaiseksi varsin nuori. Siitä on seurauksena myös selkeiden viitekehysten ja mallien puute. Tämän on todennut muunmuassa Savolainen (1997b, 1998), jonka mukaan viitekehysten ja myös käsitteiden selkiyttämisen esteenä on osaltaan jatkuva tietotekninen kehitys uusine innovaatioineen. Tästä johtuen tietoverkkojen tutkimus onkin ollut lähinnä erilaisten verkkopalvelujen käyttöön kohdistuvaa tutkimusta. (Savolainen 1997b, 3 ; 1998, 10)

Kansalliseen multimediahankkeeseen (KAMU) liittynyt kuluttajatutkimus on hyödyntänyt laadullista otetta puolistrukturoiduin teemahaastatteluin tutkiessaan verkkopalvelujen ja muiden uusmediapalvelujen käyttöä. Tavoitteena haastatteluissa oli selvittää tutkittavan elämäntapa ja -tilanne huomioonottaen niitä merkityksiä, joita uusilla multimedialpalveluilla hänelle on. Tätä kautta muodostuu visioita siitä, mihin suuntaan multimedialpalvelujen kuluttajakäyttäytyminen on menossa. Tietoa on kerätty hankkeen eri case-tutkimuksissa tuotekehittelyn tueksi ja tuloksia on voitu näissä projekteissa hyödyntää kaupallisiin tarkoituksiin. (Kuluttajat... 1997, 23-24, 29 ; Koski 1998, 17)

KAMU-tutkimuksissa on selvitetty eri casien kautta muunmuassa mitä tarpeita ja motiiveja haastatelluilla on uusmediapalvelujen käytölle ja mitä asenteita ja aikomuksia heillä näitä palveluja kohtaan esiintyy. Tutkimuksen kohteena on niinkään ollut multimedialäpöläinen vuorovaikutus sekä uusien multimedialäpöläisten sijoittuminen muuhun ajanvietteen ja tiedotusvälineiden kenttään. Tutkimuksiin on sisällytetty myös multimedialäpöläisen penetraation tutkimusta, eli on tarkasteltu eri laitteiden ja sovellusten levinnäisyyttä suomalaisessa yhteiskunnassa. Hankkeella on siis niin yksilöllinen, yhteisöllinen (sosiaalinen) kuin yhteiskunnallinenkin (yleinen) näkökulma. KAMU:n kuluttajatutkimuksissa käytetty tutkimusasetelma on kuvattu kuviossa 2.

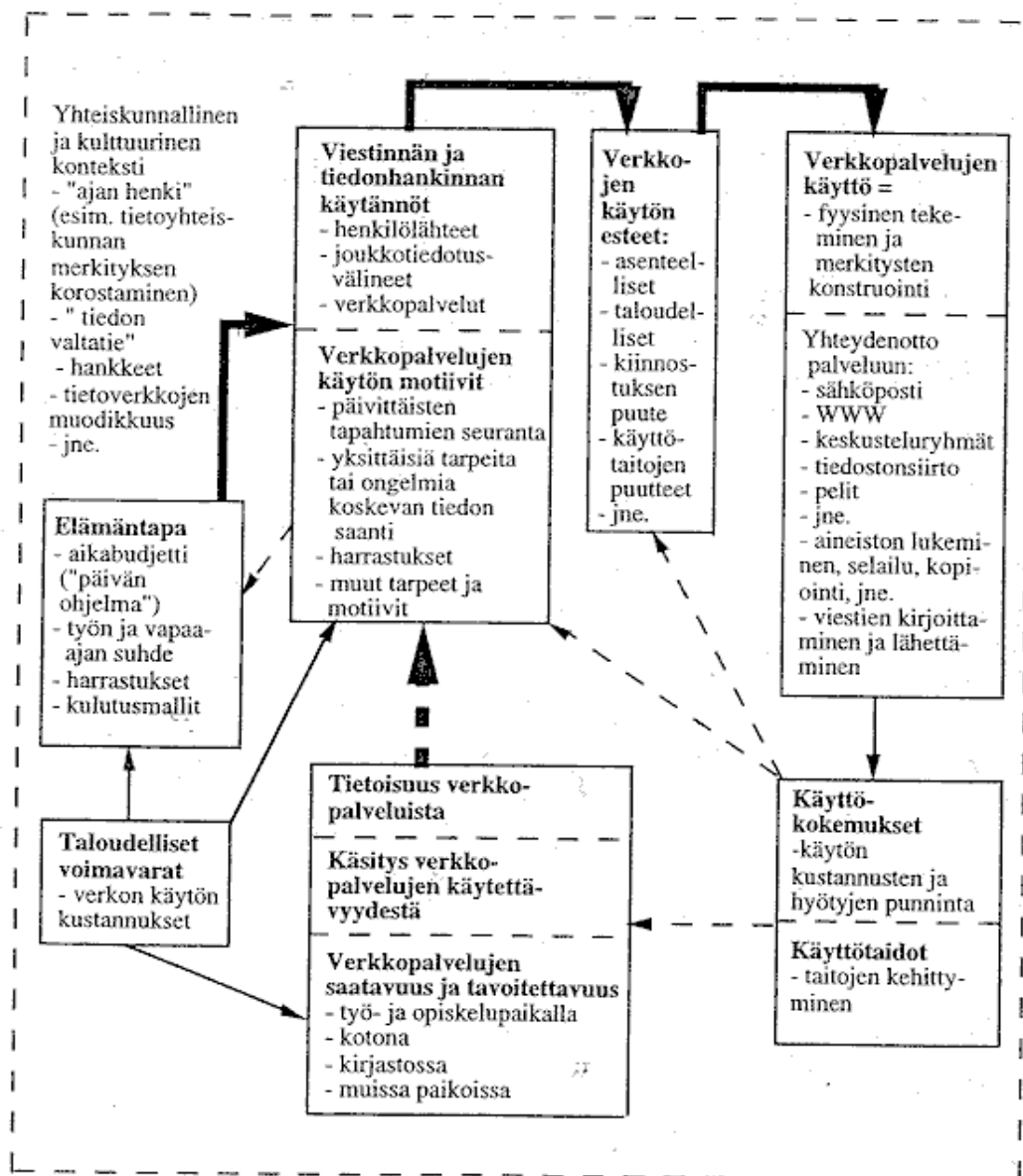


Kuvio 2. KAMUn kuluttajatutkimusten yleinen tutkimusasetelma (Kuluttajat... 1997, 25)

Vaikka KAMU:n tutkimuksissa pääpaino on erilaisissa uusmediapalveluissa, ja tutkimus pääasiassa palvelee näiden palvelujen tuotekehittelyä, tuovat ne kuitenkin esiin myös yleisellä tasolla kiinnostavia asioita. Tällaisia ovat muunmuassa tutkimushenkilöiden asenteet sähköpostivälitteistä viestintää kohtaan ja se, millaisen roolin he arvioivat tietoverkoilla ja niiden palveluilla jokapäiväisessä elämässään olevan.

Savolaisen (1998) tutkimuksessa on tutkittu kvalitatiivisin metodein kansalaisten tietoverkkojen käyttöä heidän arkielämässään. Tutkimusta varten haastateltiin 23 verkkopalveluista kiinnostunutta käyttäjää helmi-maaliskuussa 1997 (Savolainen 1998, 24-25). Pohjana tutkimuksen viitekehykselle toimii elämäntapatutkimus. Ihmisen elämäntapa nähdään avainasemassa tietoverkkopalvelujen käyttöä tarkastellessa, sillä elämäntapa tuo esiin yksilön arvostukset ja kiinnostuksen kohteet. Näitä tarkastelemalla voidaan ymmärtää paremmin muunmuassa yksilön tiedonhankintakäyttäytymistä ja hänen suhtautumistaan eri viestimiin, myös tietoverkkoihin. (Savolainen 1998, 18)

Viitekehystä rakennettaessa on hyödynnetty myös joukkoviestintätutkimuksen teorioita. Näissä teorioissa on tarkasteltu eri viestinten valintaa ja sitä, miten nämä valinnat syntyvät. Esimerkiksi sähköpostia on viestinnän välineenä tutkittu laajalti. On selvitetty missä tapauksissa sähköposti valitaan ensisijaiseksi viestimeksi, mitkä seikat vaikuttavat tähän valintaan ja mitä vaikutuksia käyttökokemuksilla on viestimen käyttöön jatkossa. Näitä teorioita ja lähestymistapoja voidaan soveltaa tietoverkkotutkimuksenkin osaluokkien analysoinnissa. (Savolainen 1998, 18-21) Verkkopalvelujen käytössä voi kuitenkin esiintyä monista eri syistä johtuvia ongelmia, jotka osaltaan vaikuttavat palvelujen käyttöön. Verkkopalvelujen taustalta ei myöskään voi sulkea pois ympäröivää yhteiskuntaa ja vallalla olevia arvostuksia - nekin saattavat osaltaan olla yksilön tietoverkkojen käytön vaikuttimina. (mt., 23) Savolaisen tutkimuksessaan käyttämä viitekehys on havainnollistettu kuviossa 3.



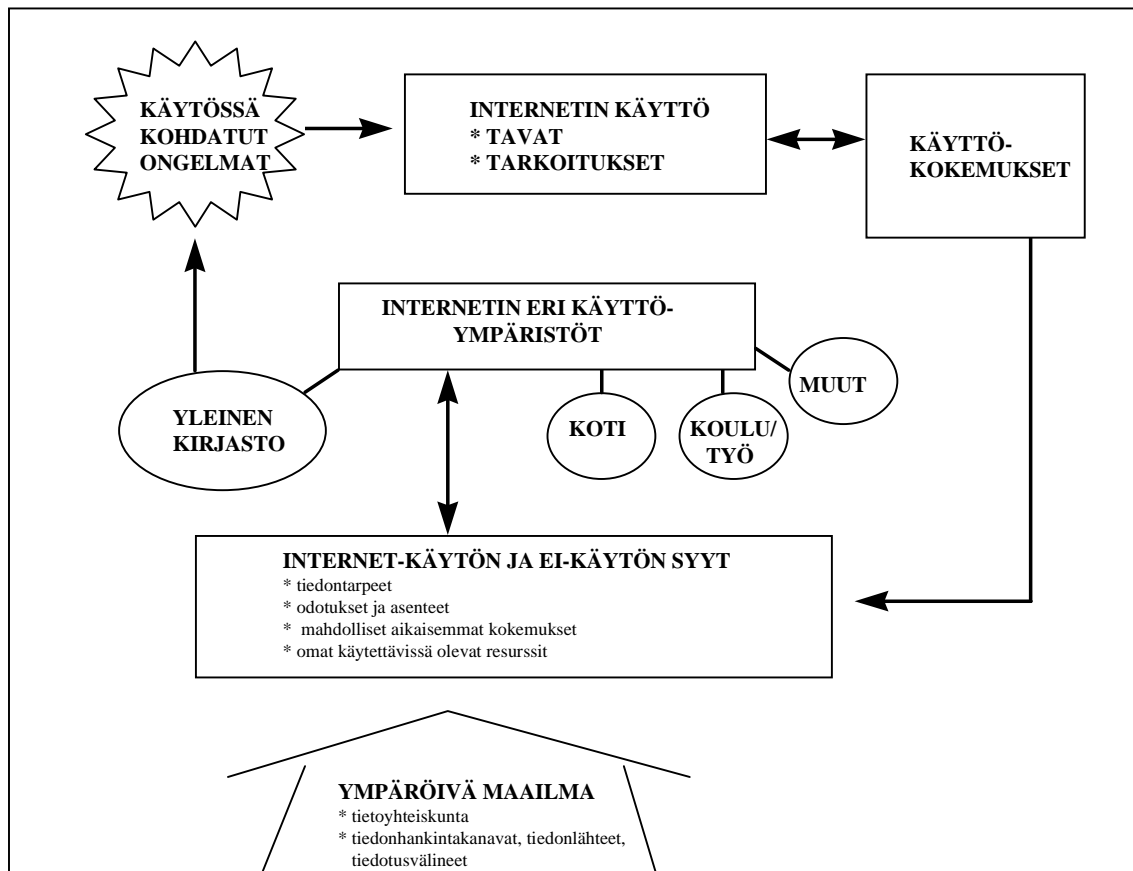
Kuvio 3. Tietoverkkojen käyttö työn ulkopuolisiin tarpeisiin. (Savolainen 1998, 22)

Yhteenvetona voidaan sanoa, että Savolaisen tutkimus on osoittanut tietoverkkopalvelujen löytäneen paikkansa käyttäjiensä arkielämässä. Käytön jatkuessa pidempään verkkopalvelut muotoutuvat luontevaksi osaksi viestinnän ja tiedonhankinnan käytäntöjä ja koko elämäntapaa. (Savolainen 1998, 191)

Haastatteluissa tietoverkkojen käyttöä vaikeuttaviksi seikoiksi mainittiin muunmuassa, aiempien tutkimustulosten tavoin, hitaat yhteydet ja Internetin sisältämän tiedon paljous. Myös tietoturva askarrutti haastateltuja. Ongelmia ei kuitenkaan koettu niin merkittäviksi, että ne olisivat lopettaneet kenenkään verkkopalvelujen käyttöä. Etenkin sähköpostin ja WWW:n käytöstä saadut hyödyt nähtiin mahdollisia ongelmia suuremmiksi. (Savolainen 1998, 133)

Toistaiseksi Internetin ei olla havaittu saaneen aikaan suurta muutosta ihmisten arkipäivän rutiineihin. Sähköpostin ja myös verkkopankkipalvelujen suosio on osoitus siitä, että hyötytekijät toistaiseksi osaltaan sanelevat verkkopalveluja kohtaan tunnettua kiinnostusta. Savolainen arveleekin, että sitä mukaa kun käyttö yleistyy, Internetin ääreen hakeudutaan luontevasti myös rentoutumaan ja viihtymään - aivan kuin nykyisin TV:n ääreen. (Savolainen 1998, 190)

Oma pro gradu -työni pyrkii tavoittamaan kuvan Internet-yleisöpääätteiden käytöstä Tampereen pääkirjastossa tutkimusajankohtana, keväällä 1998. Kun suunnittelin työni empiiristä osaa, kvalitatiivinen tutkimus alalta oli vielä hyvin vähäistä. Saatavissa oli lähinnä vain sähköpostin ja uutisryhmien käyttötutkimuksia, joissa oli jonkin verran hyödynnetty laadullista otetta. Niin viitekehysten, kyselykaavakkeen kuin teemahaastattelurungonkin hahmottelemiseen sain lähinnä ideoita jo tehdyistä Internetin kvantitatiivisista käyttötutkimuksista (mm. Rannikko & Seittenranta 1997 ; Pitkow & Kehoe 1996) sekä KAMU:n kuluttajatutkimuksista ja Savolaisen valmisteilla olleen tutkimuksen tutkimussuunnitelmasta (1997b). Myös eri forumeilla käynnissä ollut keskustelu tietoyhteiskunnasta ja kirjastojen roolista siinä vaikutti tutkimuksen teemojen muotoutumiseen. Työni viitekehys on hahmoteltu kuviossa 4.



Kuvio 4. Tutkimuksen viitekehys

Lähtökohtana oli siis selvittää, miten Internetiä kirjaston yleisöpäätteillä käytetään. Kyselytutkimuksen osalta haluttiin tietoa myös Internetin ei-käytöstä, eli syitä miksi Internetiä ei käytetä. Toteutetuissa teemahaastatteluissa kohteena olivat yksinomaan Internet-käyttäjät.

Kiinnosti Internetin käyttö tai ei, on Internetiin suhtautumisen taustalla aina vaikuttamassa syitä tähän kiinnostukseen tai sen puutteeseen. Näitä voivat olla Internetiin kohdistuvat mahdolliset odotukset tai jo olemassaolevat kokemukset sen käytöstä. Syihin on puolestaan vaikuttamassa ympäröivä maailma tietoyhteiskuntakeskusteluineen ja mediaympäristöineen. Tarkastelun keskiössä on eri käyttöympäristöistä juuri yleinen kirjasto. Aiempien Internet-tutkimusten pohjalta voidaan olettaa, ettei Internetin käyttö välttämättä suju ongelmitta. Tutkimuksessa paneudutaankin myös Internetin käytössä kohdattuihin ongelmiin ja niiden vaikutuksiin.

Kirjasto käyttöympäristönä sekä Internetin käytössä kohdatut ongelmat muovaavat Internetin käyttötapoja ja -tarkoituksia. Näin saadut käyttökokemukset vaikuttavat puolestaan käyttöön jatkossa. Kokemukset voivat olla myös perusteluna Internetin käytölle tai käyttämättömyydelle. Mikäli käytöstä saadut kokemukset ovat hyviä ja vastaavat ennako-odotuksia, on todennäköistä, että käyttöä jatketaan. Jos käytössä kohdatut ongelmat kuitenkin muodostavat liian suuren esteen Internet-palvelujen sujuvalle käytölle, voi olla, että Internetin käytöstä luovutaan kokonaan ja käyttämättömyyttä perustellaan jatkossa sen hankaluudella tai sillä, ettei palvelu vastannut ennako-odotuksia.

4. INTERNET JA YLEISET KIRJASTOT

4.1. KIRJASTOT INTERNET-PALVELUJEN TARJOAJINA

Yleiset kirjastot on nähty luonteviksi Internet-palvelujen tarjoajiksi, ovathan kirjastot aina valikoineet, järjestäneet ja välittäneet tietoa. Hendersonin ja Kingin (1995) mukaan yleisten kirjastojen käyttö tiedonhankintaan on vakiintunutta, ja ne mielletään myös merkittäviksi yhteisöllisen ja hallinnollisen informaation tarjoajiksi. Kirjaston henkilökunta hallitsee niin tiedonhaun kuin käyttäjäkoulutuksenkin. Tiheä yleisten kirjastojen verkko takasi myös yhdenmukaiset mahdollisuudet jokaiselle päästä käsiksi tietoverkkojen palvelutarjontaan. (Henderson & King 1995, 154-157)

Vuonna 1994 Suomen valtiovarainministeriö asetti TIKAS-ohjausryhmän laatimaan kansallista tietotekniikkastrategiaa. Työryhmä näkee maamme tiheän kirjastoverkon osaltaan tulevaisuudessa tukevan kansalaisten elinikäistä oppimista. Tulevaisuuden kaavailuissa olisi Suomessakin vuonna 2000 jokaisessa yleisessä kirjastossa tietoverkon työasema. (Valtiovarainministeriö 1995, 1, 39-40) Tavoite näyttää olevan toteutumassa, sillä Internet-yhteydet löytyivät jo keväällä 1999 90 % kuntien ja kaupunkien kirjastoista (Kirjastoon..., 1999).

Tähän mennessä laajimmat Internetin ja yleisten kirjastojen keskinäistä suhdetta kartoittavat Suomessa tehdyt tutkimukset ovat Päivi Jokitalon vuonna 1995 ja 1996 tekemät kyselyt Internetin käyttöönotosta Suomen yleisissä kirjastoissa. Jokitalon tutkimus on osa vuonna 1995 alkanutta opetusministeriön rahoittamaa Tiedon Talo -projektia, joka pyrkii tukemaan ja edistämään Internetin käyttöä Suomen yleisissä kirjastoissa (Jokitalo 1997, 122).

Kirjastoille itselleen Internetistä on Jokitalon (1996) tutkimuksen mukaan hyötyä lähinnä kaukopalvelussa (bibliografisten tietojen tarkistus ja julkaisujen paikantaminen), yhteydenpidossa sähköpostilla eri kirjastojen välillä sekä tiedonhaussa. Tutkimuksen mukaan tiedonhakuja tekee tai aikoo lähitulevaisuudessa tehdä n. 93% tutkimukseen osallistuneesta kirjastohenkilökunnasta. (Jokitalo 1996, 68) Uuden, vuonna 1996 toteutetun kyselyn mukaan n. 60% yleisistä kirjastoista Internet oli ainakin

henkilökuntakäytössä ja vuoden 1997 alkuun mennessä jo puolet kirjastoista tarjosi palvelun myös asiakkailleen. (Tiedolla... 1997, 52-53) Koska kirjastot ovat itsekin tiedontuottajia, verkosta olisi hyötyä myös siinä mielessä, että näin mm. kokoelmaluettelot saataisiin yhä suuremman yleisön tutkittaviksi. (Henderson & King 1995, 157-158)

Hendersonin ja Kingin (1995) mukaan ongelmana on kuitenkin vielä Internetin käytön kalleus ja sen käyttäjäepäystävällisyys. Internetin tietotulvasta juuri sen tarvitun tiedon löytämiseen tarvitsevat koulutusta niin kirjaston henkilökunta kuin asiakkaatkin. (Henderson & King 1995, 160-163) Myös Suomessa tehty tutkimus osoitti, että suurin ongelma on juuri tiedonhaku Internetistä - kaaoksesta on vaikea löytää haluamaansa tietoa. Muita ongelmallisia seikkoja olivat mm. verkon hitaus ja käyttökustannukset. (Jokitalo 1996, 85-87)

Jokitalon tutkimukseen osallistunut kirjastohenkilökunta arvioi, että valtaosalle kirjaston asiakkaista Internetillä ei ole merkitystä - ainakaan toistaiseksi, vaikkakin Internetin on havaittu tuovan uusia asiakkaita kirjastoon, ja Internetin käyttäjäkoulutukseen on joissakin kirjastoissa ollut jopa ruuhkaa. (Jokitalo 1996, 64-67) Varovainen arvio Internetin merkityksestä asiakkaille johtuu varmastikin pitkälle juuri kyselyjen tekoajankohdasta. Vuonna 1995 Internet-palvelu oli asiakaskäytössä ainoastaan 45 kirjastossa, ja valtaosassa niistäkin vasta ensimmäistä vuotta (Jokitalo 1997, 121 ; Tiedolla... 1997, 53).

Valtaosa (94%) Jokitalon vuoden 1995 tutkimukseen osallistuneesta kirjastohenkilökunnasta piti julkistiedon (esim. tilastot, mietinnöt jne.) löytymistä verkosta hyvin tärkeänä. Myös paikallista tietoa ja muiden kirjastojen näyttöluetteloita haluttiin verkkoon. Sen sijaan arkielämän tiedontarpeisiin liittyvät palvelut mainitsi tärkeiksi alle puolet (46%) vastaajista. (Jokitalo 1996, 95-96) Seuraavan vuoden kyselytutkimus tuotti osin samankaltaisen tuloksen. Tietoverkkoa hyödynnetään useimmin etsittäessä tietoa edellämäinnittujen aihealueiden lisäksi mm. maantiedosta ja

matkailusta, musiikista ja kirjallisuudesta. Linnea-tietokantojen¹ käyttö verkon kautta on niinkään suosittua. (Jokitalo 1997, 126)

Internet on vapaa, julkinen verkko. Kirjastotkaan eivät voi valikoida Internetistä vain haluamaansa materiaalia kokoelmaansa, vaan Internet on oma, kirjastosta riippumaton kokoelmansa. Yhä tärkeämmäksi nouseekin kirjastojen rooli tiedon jäsentäjänä. Esimerkiksi kirjaston omilla kotisivuilla voi olla asiakasta tiedonhaun alkuun auttava linkkikokoelma, ja myös erilaisten teemasivujen ylläpitäminen on mahdollista. (Harviainen 1995, 16-19)

Tällaisesta kirjastoammattilaisten tekemästä työstä esimerkkinä voi mainita Hämeenlinnan kaupunginkirjaston Internet-sivuillaan ylläpitämän Makupalat-linkkikirjaston². Kirjaston luettelointiosaston johtaja Sirpa Kalliokoski kokosi linkkejä kirjaston sivuille aluksi harrastukseksi. Nytemmin neljän vuoden aikana n. 23 000 linkin kokoelmaksi kasvaneen kirjaston ylläpito on siirtynyt osaksi kirjastossa tehtävää virkatyötä. (Palauteryöppy...,1999)

Makupalat-linkkikirjaston sivuilla vierailaan päivittäin n. 8000 kertaa. Linkkikirjaston suosioista kertoo myös se, että joulukuussa 1999 tapahtunut ylläpidon lopettamispäätös tuotti palauteryöpyä kirjastolle: Makupalat haluttiin takaisin verkkoon palvelemaan tiedonhankintaa ja helpottamaan verkossa navigointia. (Palauteryöppy...,1999) Hämeenlinnan tapauksesta voidaan havaita, että järjestetty tieto on Internet-ympäristössä arvossaan, ja nimenomaan Internetin sisältämän tietotulvan järjestämisessä kirjaston informaatioammattilaisilla voisi olla tärkeä rooli, jos vain tähän tilaisuuteen tahdotaan tarttua.

¹ Linnea-tietokantoja ovat mm. yleisten kirjastojen yhteistietokanta MANDA ja tieteellisten kirjastojen

4.2. TIETOPALVELUTYÖN MUUTOS

Internet on aiheuttanut suuren muutoksen kirjastojen tekemässä tietopalvelutyössä. Esimerkiksi monien kirjastojen aineistotietokannat löytyvät jo Internetistä, näistä ensimmäisenä Vaasan seudun kirjastojen yhteisluettelo vuodesta 1995 (Jokitalo 1997, 127). Verkosta löytyvät aineistorekisterit palvelevat kirjaston asiakkaiden lisäksi myös muita kirjastoja mm. kaukopalvelutyössä. Muusta aineistotuotantotyöstä voi mainita esimerkkinä Satakunnan maakuntakirjaston romaanien hakemiseen tarkoitettun ROMA-kirjallisuusindeksin³ ja Helsingin Kallion kirjaston satuhakemiston Satukallion⁴. Näitä ja vastaavanlaisia verkkoprojekteja on ollut tukemassa Tiedon Talo. (Jokitalo 1997, 123)

Vuonna 1995 perustettiin yleisille kirjastoille uusi yhteistyön väline: Syke eli Suomalaisten Yleisten Kirjastojen Etusivu. Vuonna 1999 nimi muuttui Yleisten Kirjastojen Verkkopalveluksi. Verkkopalvelusta voi löytää esimerkiksi Suomen yleisten kirjastojen yhteystiedot ja siellä on myös linkkejä kirjastoalaan liittyviin dokumentteihin ja WWW-sivuihin. Toiminta tähtää osaltaan kirjastoalan sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittämiseen ja edesauttamaan kirjastojen keskinäistä yhteistyötä. (Jokitalo 1997, 130) Palvelun verkkosivuilla on Hämeenlinnan kaupunginkirjaston Makupalojen tapaan oma linkkikirjasto, jota kirjastotyöntekijät eri puolilla Suomea ylläpitävät yhteistyössä.

Kirjastotyöntekijöille on niin ikään perustettu postituslistoja viestinnän ja myös tietopalvelutyön nopeuttamiseksi ja helpottamiseksi. Yleisluontoisen postituslistan, kirjasto-kaapelin, lisäksi oma listansa on myös tietoverkkoasioista kiinnostuneille kirjastolaisille. Tietopalvelutyön tueksi on perustettu erityinen tietopalvelulista, jonne voi lähettää (kirjaston asiakkaan esittämän) kysymyksen, johon oman kirjaston kokoelmista tai henkilökunnalta ei löydy vastausta. (Jokitalo 1997, 132-133) Tällaisen listan etuna on se, että vastaus kysymykseen voi tulla hyvinkin nopeasti - riippuen tietysti listalaisten aktiivisuudesta ja tietämyksestä. Listan viestit myös arkistoidaan Verkkopalvelun sivuille, joten siellä ne palvelevat tiedontarvitsijaa myöhemminkin.

yhteistietokanta LINDA.

² <http://www.htk.fi/kirjasto/cool2.htm>

³ <http://www.pori.fi/kirjasto/roma>

⁴ <http://www.lib.hel.fi/kallio/sadut>

Tietoyhteiskunnassa myös kirjastotyöntekijän rooli monimuotoistuu. Yhtäältä epäillään, että kirjastotyö tulee painottumaan varsinaisesta asiakaspalvelusta yhä enemmän taustatyöhön, eli aineistojen ja tietovarantojen järjestämiseen niin, että ne olisivat helpommin saavutettavissa ja löydettävissä (mm. Haavisto 1995, 136 ; Tietoyhteiskunnan... 1998, 59). Tästä uudesta suunnasta ovat osoituksena esimerkiksi Yleisten Kirjastojen Verkkopalvelun ja Hämeenlinnan kaupunginkirjaston kokoamat linkkirjastot. Toisaalta on otettava huomioon se tosiseikka, että kaikki kirjaston asiakkaat eivät koskaan tule hallitsemaan tietoverkkojen käyttöä, ja kirjastolla on vastuu huolehtia siitä, etteivät hekään jää ”informaatio-osattomiksi”. Tietopalvelutyön muutos ei siis ole kuitenkaan nopea prosessi. (Haavisto 1995, 136-137, vrt. Kekki 1999, 113-114)

5. TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

5.1. TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TEHTÄVÄ

Tutkimuksen tehtävänä on kuvata, miten Internet-palvelua käytetään Tampereen pääkirjastossa. Tarkastelun kohteena on Internetin eri palvelujen hyödyntäminen; miksi ja mihin tarkoituksiin niitä käytetään. Käyttötarkoitusten tarkastelussa painotetaan Internetin käyttöä tavoitteellisessa tiedonhankinnassa. Toisaalta on myös haluttu selvittää niitä syitä, joiden vuoksi kirjaston Internet-palvelua ei käytetä. Kirjastolla Internetin käyttöympäristönä on tutkimuksessa keskeinen asema. Tavoitteena on havainnollistaa, millaisia erityispiirteitä kirjasto ympäristö Internet-käyttöön mahdollisesti tuo, ja miten Internetin käyttäjät käyttöympäristön kokevat.

Tutkimuksessa otetaan esiin myös Internetin käytössä kohdatut ongelmat ja kirjaston asiakkaiden näkemykset siitä, miten Internet-palvelua voisi jatkossa Tampereen kaupunginkirjastossa kehittää. Tavoitteena on, että tämä tutkimus voi osaltaan hyödyttää Tampereen kaupunginkirjastoa Internet-palvelun kehittämissäpyrkimyksissä tulevaisuudessa.

5.2. TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

Aineistonkeruumenetelmiksi valittiin yleiskartoittava lomakekysely sekä kyselyn teemoja syventävä teemahaastattelu. Tutkimuksen empiirinen aineisto kerättiin helmittoukokuussa 1998 Tampereen pääkirjastossa Metsossa.

Tampereen kaupunginkirjasto alkoi tarjota asiakkailleen Internet-palvelun tammikuussa 1995. Tämän tutkimuksen aloittamiseen mennessä Internet-palvelu oli siis ollut asiakkaiden käytössä Metsossa kolmisen vuotta. Palvelu ei siis enää ollut varsinaisesti uusi, vaan sille oli jo ehtinyt muodostua oma käyttäjäkuntansa, joka kuitenkin monimuotoistuu jatkuvasti. Tämä osaltaan tekee Metsosta kiinnostavan tutkimusympäristön.

Tampereen kaupunginkirjastossa henkilökunta on voinut käyttää Internetiä vuodesta 1992 lähtien. Asiakaskäyttöön ensimmäinen Internet-pääte avattiin pääkirjastossa vuonna 1995, lähikirjastot seurasivat Internet-kehityksessä vuotta myöhemmin. Ensin yhteydet olivat merkkipohjaisia, mutta vuonna 1995 otettiin käyttöön osalle koneista myös graafinen Internet-yhteys. Merkkipohjaisia päätteitä käytettiin eniten sähköpostin lukemiseen ja lähettämiseen sekä MUD-pelien (Multi User Dungeon) pelaamiseen. Mikroja, joilla on graafinen käyttöliittymä, käytettiin asiakaspalautteen ja lokitiedostojen mukaan lähinnä WWW-sivujen selaamiseen. (Kirjaston..., 1996)

Nuoret pojat ovat suurin kirjaston Internet-palveluja (lähinnä sähköposti, pelit, WWW) käyttävä ryhmä, näin etenkin lähikirjastoissa. Pääkirjaston Internet-palvelujen käyttäjien ryhmä on monimuotoisempi. Uusia käyttäjiä ennakoidaan löytyvän mm. eri alojen harrastajista ja tutkijoista, matkailuinformaatiota tarvitsevista asiakkaista ja kunnallista informaatiota etsivistä kaupunkilaisista. (Kirjaston..., 1996)

Kirjaston Internet-strategiassa edellytetään henkilökunnan osaavan Internetin perustoiminnot sekä tiedonhaun verkosta. Henkilökunnalle on myös annettu tehtäväksi opastaa asiakasta Internetin perusasioissa ja ongelmatilanteissa. Käyttäjäkoulutuksesta

on esitetty toisistaan eriäviä mielipiteitä: yhtäältä kirjaston tehtäväksi on nähty ”virtuaalidemokratian” edistäminen niin, että kaikilla asiakkailta olisi tasa-arvoiset mahdollisuudet verkon käyttöön. Toisaalta Internet-palvelua ei ole nähty tarpeelliseksi tuputtaa kaikille asiakkaille, vaan palvelua käyttävät ne, jotka siihen itse tuntevat kiinnostusta. (Kirjaston..., 1996)

Käytön ohjaaminen on perustunut ennemminkin linkkilistojen laatimiseen kirjaston kotisivuille. Tampereen kaupunginkirjasto on myös saanut tukea opetusministeriöltä verkkoasiantuntijan palkkaamiseksi, jotta Internetin käyttöä kirjastotyössä voitaisiin entistä enemmän kehittää. (Kirjaston..., 1996) Internet-asiantuntijana toimiva Anne Suoniemi on myös opastanut kirjaston asiakkaita Internetin käytössä.

Tutkimusaineiston keräämisen aikana pääkirjasto Metsossa oli asiakkaiden käytössä yhdeksän Internet-mikroa. Näistä neljä käsikirjastossa, kaksi aikuistenosastolla, yksi lasten- ja nuortenosastolla, yksi aulassa ja yksi musiikkiosastolla. Tämän lisäksi Tampereen kolmetoista lähikirjastoa tarjosi asiakkailleen Internet-yhteydet (Internetin..., 1998). Asiakkaiden käytettävänä Tampereen kirjastojen Internet-mikroilla on Internet Explorer -selain. Sähköpostia voi lukea ja lähettää Eudora-ohjelmalla. Pääkirjastossa Internet-mikroille on varattava aika etukäteen, paitsi aulamikrolle, joka on tarkoitettu mm. sähköpostin lukemiseen tai muuhun lyhytaikaiseen käyttöön. Tiedostojen kopioiminen omalle levykkeelle on niinkään mahdollista kaikilla päätteillä. Internetin käyttö on asiakkaille ilmaista, joskin tulosteet maksavat 2,-/arkki. Tulostusmahdollisuus on ainoastaan aikuistenosaston mikroilla. (Selainohjelma..., 1998)

5.3. TUTKIMUSMENETELMÄN VALINTA JA AINEISTON HANKINTA

Koska aikaisempi Internetin käyttö- ja käyttäjätutkimus on pääosin kvantitatiivista, on mielenkiintoista syventää näiden jo olemassaolevien tutkimusten teemoja laadullisin menetelmin. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää, kyselyä, käytetään tässä työssä lähinnä yleisen tilanteen kartoittajana. Hallitsevana on laadullinen ote, eli teemahaastatteluin kerätty aineisto.

5.3.1. KYSELYTUTKIMUS

Kysely on menetelmänä tehokas, pienellä vaivannäöllä voidaan kerätä laajakin aineisto, joka on myös tietokoneen avulla suhteellisen helposti käsiteltävissä ja analysoitavissa. Kuitenkin aineisto voi tuottaa aika pinnallisen lopputuloksen. Ei myöskään voida olla varmoja siitä, miten vastaajat ovat tutkimukseen suhtautuneet ja miten hyvin he tuntevat alueen, jota kysely käsittelee. Eräs kyselymenetelmän suuri heikkous on myös kato eli vastaamattomuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 191)

Osallistumisaktiivisuuden on kuitenkin todettu paranevan, jos aihe on tarpeeksi ajankohtainen ja jos kyselyn laatija onnistuu herättämään auttamisen halua tutkittavissaan. (Jyrinki 1977, 112-113) Lomakekyselyä voi hyvin käyttää kvalitatiivisessa tutkimuksessa apuna tiedon hankinnan täydentämiseksi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 165).

Koska tätä tutkimusta varten tahdottiin tavoittaa myös ne kirjaston asiakkaat, jotka eivät Internet-päätteitä käytä, oli perusteltua aloittaa empiirisen tutkimusaineiston kerääminen strukturoidulla kyselyllä. Ei-käyttäjien kieltäytyminen haastattelusta on oletettavampaa kuin palvelua käyttävien kielteinen suhtautuminen haastattelupyyntöön. Näin todettiin mm. Lindbladin ja Vesterisen (1993) pro gradu -tutkimuksessa Nokian kaupunginkirjaston käytöstä. Heidän kyselynsä vastanneista ei-käyttäjistä ilmoitti halukkuutensa haastatteluun vain n.1,5%, kun taas käyttäjistä haastatteluun olisi

suostunut n. 6%. (Lindblad & Vesterinen 1993, 36-37) Kysely tavoittaa helpommin myös ne, joilla ei ole aikaa tulla haastateltaviksi.

Tässä tutkimuksessa käytettiin informoitua kyselyä. Informoitu kysely on henkilökohtainen kysely, jossa tutkija on henkilökohtaisesti paikalla jakamassa lomakkeita suunnitellulle kohdejoukolle (Uusitalo 1991, 91). Tilanteessa on etuna se, että kyselyyn vastaamiseen motivointi on helpompaa henkilökohtaisesti kuin pelkällä saatekirjeellä kyselykaavakkeen mukana. Vastaajan tärkeyttä tutkimukselle voi korostaa ja näin innostaa hänet vastaamaan.

Kyselyä testattiin muutamilla koevastaajilla ennen sen lopullista jakamista varsinaiselle kohdejoukolle. Lopullisesta kyselykaavakkeesta (LIITE 1) muodostui nelisivuinen, ja se sisälsi kysymyksiä niin Internetin käyttäjille kuin ei-käyttäjillekin. Suurin osa kysymyksistä oli valintakysymyksiä, jolloin vastaaja merkitsi valmiista vaihtoehdoista tilannettaan parhaiten vastaavan. Mukana oli myös muutamia avokysymyksiä, joihin vastaajat saivat kirjoittaa vastauksensa suorasanaisesti. Kyselykaavakkeita jaettiin yhteensä 177 kpl. Valtaosan kaavakkeista jaoin itse henkilökohtaisesti Tampereen pääkirjaston aulassa. Pieni osa kaavakkeista meni myös jakoon Anne Suoniemen yhdelle Internet-opetusryhmälle. Lomakkeiden palautusprosentiksi muodostui n. 85%, kun pahasti puutteelliset ja asiattomat vastaukset oli karsittu pois. Kysely oli muotoiltu helpoksi, suhteellisen nopeasti vastattavaksi, ja kyselytutkimukselle melko korkea palautusprosentti kertoneekin, että tässä tavoitteessa onnistuttiin.

Kyselylomakkeita jaettiin Metson ala-aulassa kolmena eri viikonpäivänä. Jakelu tapahtui myös eri kellonaikoihin, jotta kyselyllä saavutettaisiin mahdollisimman edustava otos kohderyhmästä, eli kirjaston asiakkaista. Vastaajia ei valikoitu, vaan kyselyä tarjottiin täytettäväksi kirjastoon tuleville ihmisille. Koska jakelua hoiti vain yksi ihminen, luonnollisesti aivan jokaiselle kirjastoontulijalle ei lomaketta ehtinyt antaa. Koska kyseessä oli informoitu kysely, aikaa kului niinollen myös vastaajien informoimiseen kyselyn sisällöstä ja tarkoituksesta. Myös vastaamiseen motivointi oli tarpeen, näin etenkin Internetin ei-käyttäjien kohdalla. Kyselyyn suhtauduttiin pääasiassa positiivisesti ja muutaman vastaajan kanssa virisi myös antoisa keskustelu Internetin merkityksestä ja sen sopivuudesta kirjastomaailmaan. Vastaajina pettymyksen

toivat lähinnä lapsiensa kanssa liikkuneet vanhemmat, jotka eivät lähes poikkeuksetta halunneet ottaa kyselykaavaketta täytettäväkseen, sekä nuoret (alle 16-vuotiaat), joilta palautui asiattomasti täytettyjä lomakkeita.

5.3.2. TEEMAAHAASTATTELU

Teemahaastattelu on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto, jossa aihealueet on valmiiksi mietitty, mutta jossa kysymyksillä ei ole tiukkaa muotoa eikä järjestystä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1997, 204). Haastattelun etuna on se, että aineiston keruuta voidaan säädellä tilanteen mukaan. Vastausten tulkinnalle on monipuolisia mahdollisuuksia ja aiheiden järjestys on vapaa. Myös vastausten selventäminen ja syventäminen ovat haastattelun etuja. Haastattelu on kuitenkin aikaavievä menetelmä ja se voi sisältää monia virhelähteitä. (mt., 201-202)

Teemahaastattelun on todettu myös soveltuvan erinomaisesti niiden ilmiöiden tutkimiseen, jotka eivät tule esiin haastateltavien jokapäiväisessä keskustelussa. Tällaisia ovat juuri mielipiteet ja arvostukset, asenteet ja ideologiat. (Hirsjärvi & Hurme 1982, 35 ; Uusitalo 1991, 92) Teemahaastattelun keinoin pystyy siten myös syventämään lomakekyselyn tuottamaa aineistoa, kun haastateltava voi vapaasti kertoa mielipiteitään sanoin, ei vain valitsemalla jonkin annetuista vaihtoehdoista.

Tätä tutkimusta varten haastateltiin kolmeatoista pääkirjaston Internet-yhteyksiä käyttävää henkilöä. Koska tarkoitus oli saada tietoa nimenomaan Internetin käyttötavoista ja mielipiteistä, toivottiin haastateltavien olevan jo jonkin verran käyttökokemuksia omaavia (ts. käyttävät verraten paljon ja monipuolisesti ko. palvelua). Lisäksi haastateltavien valintakriteerinä oli myös tiedonhankintakokemukset Internetistä, koska Internetin roolia tiedonhankintakäyttäytymisessä ja suhteessa muihin tiedotusvälineisiin haluttiin aivan erityisesti selvittää. Tämä kriteeri luonnollisesti karsi pois Internetiä vain ”surfailuun” käyttävät, sekä pelkkää irc- ja chat-palvelua käyttävät.

Haastateltavien valinta oli kaksivaiheinen. Internet-päätteiden ajanvarauskirjoja tutkimalla voitiin erottaa selkeästi ahkerimmat käyttäjät. Seuraavassa vaiheessa näihin henkilöihin otettiin henkilökohtainen kontakti kirjastossa ja kysyttiin halukkuutta osallistua haastatteluun. Suurin osa haastateltavista löytyi tällä tavalla. Ajanvarauskirjojen läheisyyteen jätettiin myös informaatiota meneillään olevasta tutkimuksesta ja pyydettiin asiasta kiinnostuneita ottamaan yhteyttä tutkijaan. Tämä menetelmä tuotti laihemman tuloksen, ainoastaan yksi haastateltava ilmoittautui tutkijalle sähköpostitse kiinnostuttuaan asiasta.

Haastattelut tehtiin maaliskoukokuussa 1998 pääkirjastossa, jonne henkilökunnan tiloihin oli järjestetty tila haastatteluita varten. Kaikki haastateltavat antoivat luvan haastattelun nauhoittamiseen. Kuten kyselyvastaajille, myös haastateltaville kerrottiin, ettei kyseessä ole kirjaston oma eikä teettämä tutkimus, vaan aineistoa kerätään pro gradu -tutkimusta varten. Tavoitteena oli, että puolueettomalle tutkijalle pystyttäisiin kertomaan omista kokemuksista ehkä vapaammin kuin silloin jos haastatellut olettaisivat haastattelijan olevan itsekin kirjastossa töissä. Haastattelu oli muodoltaan teemahaastattelu (haastattelurunko LIITE 2), jossa selkeämmin erottui kaksi pääteemaa: Internet-palvelun käyttö sekä kirjaston ja Internetin keskinäinen rooli. Olin listannut laajempiin teemoihin liittyviä yksityiskohtaisempia apukysymyksiä, joita käytettiin tarpeen mukaan laajentamaan ja syventämään haastateltavan esilleottamia ajatuksia ja näkökantoja.

Teemahaastattelulle ominaisesti haastattelun kulku vaihteli haastattelusta toiseen, ja esimerkiksi haastattelun kesto riippui paljolti haastateltavasta. Jotkut haastatelluista olivat puheliaampia ja valmiimpia kertomaan kokemuksistaan Internetistä kuin toiset. Osalla haastatelluista oli myös vain tietty aika käytettävissä haastattelutilanteeseen, mikä luonnollisesti rajoitti haastattelun kestoa. Keskimäärin haastattelut olivat noin tunnin mittaisia.

Haastattelutilanteissa käytettiin osin myös osallistuvaa havainnointia. Haastattelutilassa oli Internet-yhteyksin varustettu tietokone, jonka käyttöön haastateltavia haastattelun aikana rohkaistiin. Näin haluttiin kerätä havaintoja mm. tietoverkossa liikkumisesta ja tiedonhankintamenetelmistä. Tarkoitus oli, että haastateltavat havainnollistaisivat kertomaansa näyttämällä konkreettisesti, miten verkossa etenevät, tai mitä ja miten hakupalveluja käyttävät. Osa haastateltavista hyödynsikin tätä mahdollisuutta, kun taas osa ei havainnollistanut kertomiaan kokemuksia lainkaan.

Kaikilta haastateltavilta kysyttiin tietyt taustakysymykset, ja lopuksi heitä pyydettiin täyttämään taustatietolomake (LIITE 3). Haastattelussa käytettiin apuna luetteloita Internetin eri palveluista sekä tiedonhankintakanavista ja -lähteistä (LIITTEET 4 ja 5).

Haastattelut olivat hyvin antoisa kokemus. Kaikki haastatellut suhtautuivat tutkimukseeni myönteisesti ja muutama mainitsi olevan hyvä asia, että käyttäjien ääni pääsee näin kuuluviin. Kokemattomuudestani haastattelijana ehkä johtui, että jotkut haastattelut tuottivat niukahkon tuloksen. Kokeneempi haastattelijana olisi ehkä saanut keskustelun vuolaammaksi myös hiljaisempien haastateltavien kohdalla. Kaiken kaikkiaan käyttämästäni menetelmästä jäi itselleni positiivinen mielikuva.

6. INTERNET-ASIAKASPÄÄTTEIDEN KÄYTTÖ TAMPEREEN PÄÄKIRJASTOSSA

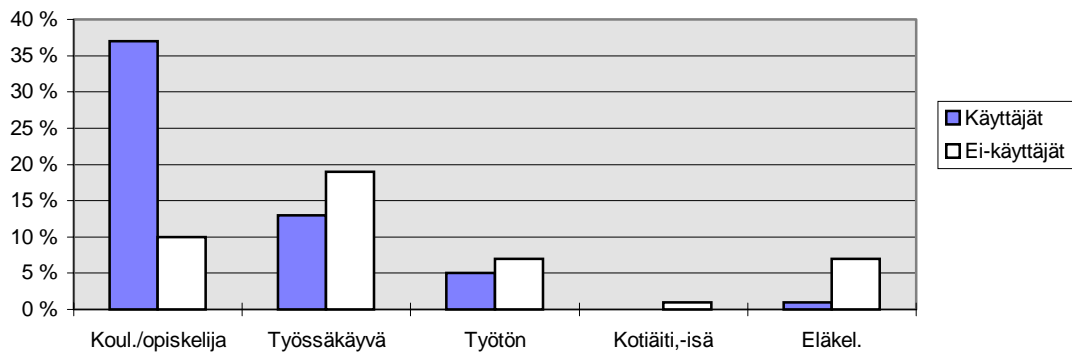
Kullekin haastattelulle on annettu sattumanvarainen koodinumero (H-1...13), joka on merkitty ko. haastattelusta poimitun sitaatin perään. Myös kyselyssä vastaajien oli mahdollista kirjoittaa suorasanaisia kommenttejaan muutamiin kysymyksiin. Kyselykaavakkeet ja näistä otetut sitaatit on niinkään kooditettu (K-1...150). Sitaateissa kysymyksen on merkitty kaarisulkein ja tarkentavat lisäykset hakasulkein. Jos sitaattia on jouduttu lyhentämään, on lyhennetty kohta merkitty kolmella pisteellä.

6.1. TUTKIMUKSEEN OSALLISTUNEIDEN TAUSTATIEDOT

6.1.1. KYSELYYN OSALLISTUNEET

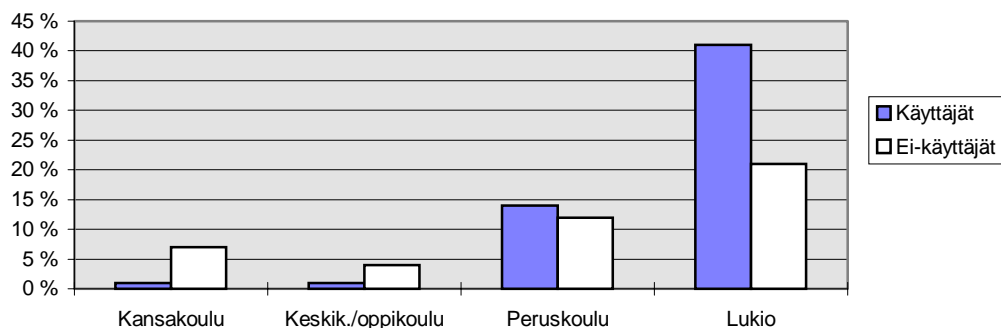
Tampereen pääkirjastossa jaettuun kyselyyn vastasi 150 kirjaston asiakasta, joista naisia oli 55 % ja miehiä vastaavasti 45 %. Vanhin kyselyyn vastannut oli 73-vuotias ja nuorin 13-vuotias. Valtaosa vastaajista (41 %) lukeutui ikäryhmään 16-25 -vuotiaat. Se, että enemmistö vastaajista (47 %) ilmoitti asemakseen koululainen/opiskelija, ei vastaajien ikäjakauman huomioonottaen ole yllätys. Työssäkäyviä oli seuraavaksi eniten (32 %), työttömiä vastaajista oli 12 % ja eläkeläisiä 8 %. Kuvaajassa 1 on esitetty kyselyvastaajien asemajakauma. Vastaajat on eroteltu myös sen perusteella, kertoivatko he käyttävänsä Internetiä vai eivät.

Kuvaaja 1. Kyselyyn vastanneiden asema



Pohjakoulutuksensa kyselyssä ilmaisi 146 vastaajaa. Enemmistöllä vastaajista pohjakoulutuksena oli lukio (62 % vastanneista). Kuvaajassa 2 on esitetty kyselyvastaajien pohjakoulutuksen mukainen jakauma, jossa on huomioitu myös se, onko vastaaja käyttänyt Internetiä vai ei.

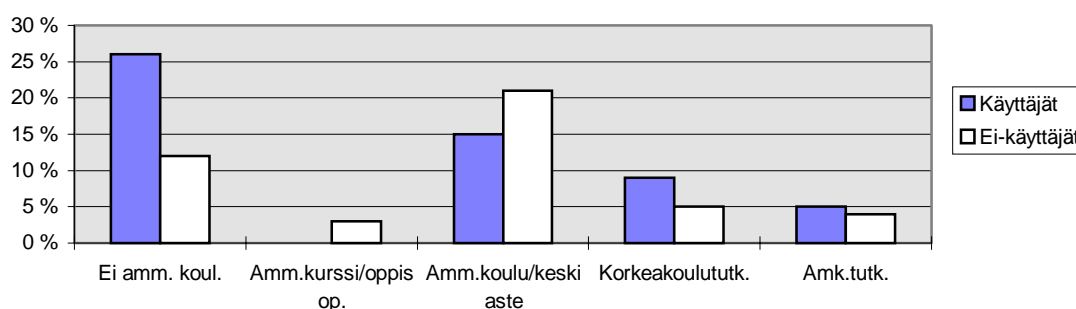
Kuvaaja 2. Kyselyvastaajien pohjakoulutus



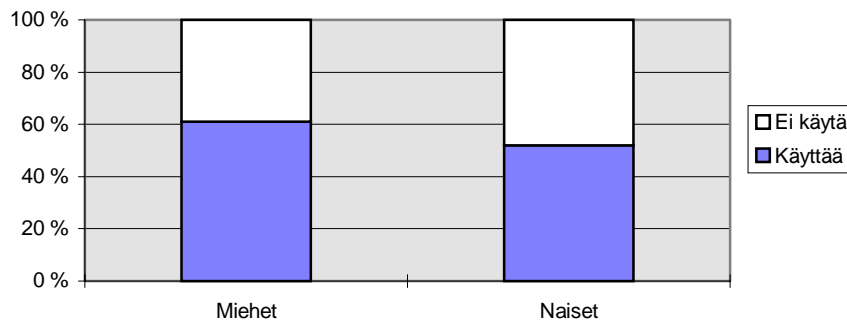
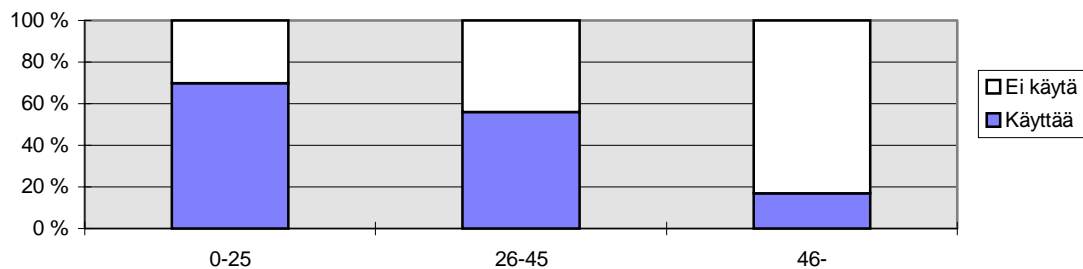
Lukion käyneistä vastaajista selkeä enemmistö lukeutui Internetin käyttäjiin. Internetin ei-käyttäjät sitävastoin olivat matalemmin koulutettuja.

Ammatillisen koulutuksensa kertoi 142 kyselyyn vastannutta. Yli kolmanneksella (38 %) vastaajista ei ollut mitään ammatillista koulutusta. Samoin yli kolmanneksella (36 %) pohjakoulutuksena oli ammattikoulu tai joku muu keskiasteen tutkinto. Niin korkeakoulututkinnon kuin ammattikorkeakoulututkinnonkin suorittaneista enemmistö oli niitä kyselyvastaajia, jotka lukeutuivat Internetin käyttäjiin. Allaolevassa kuvaajassa on esitetty kyselyvastaajien ammatillisen koulutuksen mukainen jakauma.

Kuvaaja 3. Kyselyvastaajien ammatillinen koulutus



Kyselyyn vastanneet käyttivät Internetiä varsin usein, 72 % vastaajista käytti Internetiä vähintään 2-3 kertaa viikossa ja päivittäiskäyttäjäkin oli yli kolmannes (37 %). Naisia ja miehiä oli lähes yhtä paljon niissä vastaajissa, jotka käyttivät Internetiä. Sen sijaan Internetin ei-käyttäjistä naisia oli selvä enemmistö. Internet-käyttö sukupuolen ja ikäjakauman mukaan on esitetty kuvaajissa 4 ja 5.

Kuvaaja 4. Internetin käyttö sukupuolen mukaan (N=150)**Kuvaaja 5. Internetin käyttäjien ja ei-käyttäjien osuudet eri ikäryhmissä (N=150)**

Kuvaajasta 5 voidaan havaita, että nuorten keskuudessa Internetin käyttö on yleistä, 70 % 25-vuotiaista ja sitä nuoremmista vastaajista kertoi käyttävänsä Internetiä. Ikäryhmässä 26-45 -vuotiaat Internetin käyttö oli hieman laskenut, mutta siinäkin ryhmässä yli puolet (56 %) oli Internetin käyttäjiä. Vanhimpien vastaajien joukossa Internetin käyttö oli melko harvinaista, vain 17 % 46-vuotiaista ja sitä vanhemmista lukeutui Internetin käyttäjiin. Sama seikka oli havaittavissa myös kyselyvastaajien asemajakaumasta: eläkeläiset lukeutuivat useammin Internetin ei-käyttäjiin kuin käyttäjiin.

Vastaajat olivat ahkeria kirjastossakävijöitä, 72 % ilmoitti käyvänsä pääkirjasto Metsossa vähintään 2-3 kertaa kuukaudessa. Kirjaston palveluja käytettiin monipuolisesti. Suosituinta oli aineiston lainaaminen (86 %) ja tiedonhankinta (52 %). Lähes puolet vastaajista ilmoitti myös yleensä lukevansa lehtiä kirjastossa käydessään.

6.1.2. TEEMAAHAASTATTELUUN OSALLISTUNEET

Teemahaastatteluihin osallistui 13 kirjaston asiakasta. Heistä seitsemän oli miehiä ja kuusi naisia. Nuorin haastateltu oli 20-vuotias ja vanhin 59-vuotias. Haastateltujen ikäjakauma on kuvattu taulukossa 1.

Taulukko 1. Teemahaastatteluun osallistuneiden ikäjakauma

Ikäryhmä	Haastatellut (lkm)
20-25	7
26-30	1
31-40	1
41-50	3
51-	1
Yhteensä	13

Nuoria, alle kolmekymppisiä, tuli haastateltavaksi eniten, mutta oli ilahduttavaa saada myös keski-ikäisiä ja hieman sitä vanhempiakin Internet-käyttäjiä tulemaan haastateltavaksi ja kertomaan kokemuksistaan. Haastateltujen miesten keski-ikäsi muodostui noin 31 vuotta ja naisten noin 33 vuotta.

Haastatelluista työelämässä oli neljä ja työttömänä kuusi henkilöä. Opiskelijoita oli kolme. Yleisin pohjakoulutus oli lukio, kahdeksan haastateltua oli suorittanut ylioppilastutkinnon. Kuitenkin vain kahdella oli korkeakoulututkinto.

Haastatelluilla oli Internetin käytöstä kokemusta melko pitkältä ajalta. Haastatteluhetkellä yksi vastaajista arvioi käyttäneensä Internetiä jo viiden vuoden ajan, siis vuodesta 1993. Eräs haastateltu kertoi Internet-käyttönsä alkaneen Helsingissä, kun Helsingin kaupunginkirjaston Kirjakaapeli vuonna 1994 perustettiin. Enemmistö haastatelluista (8) oli käyttänyt Internetiä 2-3 vuotta. Vain yhdellä haastatellulla oli alle vuoden Internet-käyttökokemus. Internetiä käytettiin myös varsin usein. Päivittäiskäyttäjiä sanoi olevansa viisi henkilöä. Jokainen haastateltu vastasi käyttävänsä Internetiä ainakin kerran viikossa, enemmistö 2-3 kertaa viikossa.

Ainoastaan yksi haastateltu käytti kirjastossa vain sen tarjoamaa Internet-palvelua, muut käyttivät myös muita kirjastopalveluita. Mainintoja saivat aineiston lainaus, lehtien lukeminen sekä kirjaston käyttäminen tiedonhankintaan ja opiskelutarkoituksiin.

6.2. INTERNET-ASIAKASPÄÄTTEIDEN KÄYTTÖTARKOITUKSET

Tampereen kaupunginkirjaston Internet-päätteillä on mahdollista selailta WWW-sivuja Internet Explorer -selaimella, lähettää ja vastaanottaa sähköpostia joko verkossa ko. palvelua tarjoavien yritysten sivuilla tai Eudora-ohjelman avulla esimerkiksi yliopiston tietokoneella sijaitsevasta omasta sähköpostilaatikosta. Kirjaston asiakkaat voivat myös kopioida verkosta tiedostoja omille levykkeilleen ja pääkirjaston aikuisten osastolla on lisäksi tulostusmahdollisuus. (Selainohjelma...,1998) Palomuuriasetuksista johtuen kirjaston Internet-päätteiltä ei kuitenkaan ollut vielä keväällä 1998 pääsyä esimerkiksi uutisryhmiin.

Kirjastossa jaetussa kyselyssä Internetiä käyttäviä vastaajia pyydettiin asettamaan Internetin eri palvelut tärkeysjärjestykseen. Eri palveluille laskettiin vastausten perusteella painotettu keskiarvo⁵, jotta Internetin eri palvelut saataisiin suosituimmuuden mukaiseen järjestykseen. Tärkeimmäksi merkityt palvelut saivat näin painoarvon 6, toiseksi tärkeimmät painoarvon 5 ja niin edelleen. Esimerkiksi sähköposti-palvelun painotetuksi keskiarvoksi tuli miesvastaajilla näin ollen ((24x6) +

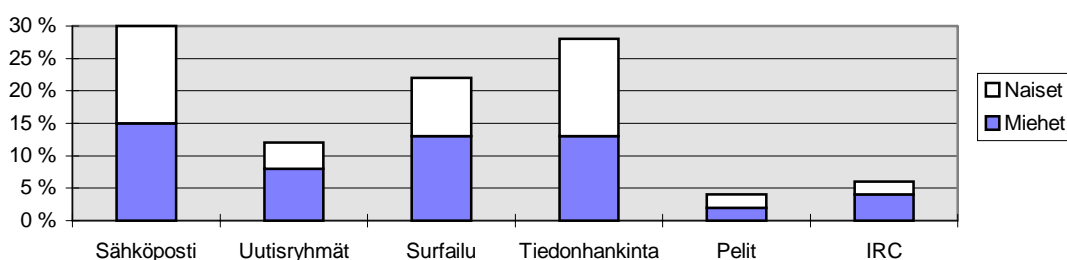
$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n a_i x_i}{\sum_{i=1}^n a_i} = \frac{\sum a_i x}{\sum a_i}$$

5

Painotetun keskiarvon kaava, jossa $a_i = x_i$:n painokerroin ja $i = 1 \dots n$ (MAOL 1990, 41)

$(3 \times 5) + (1 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (1 \times 1) / 21 = 7,80952 \approx 8$. Seuraavaksi painotetuille keskiarvoille laskettiin prosenttiosuudet painotettujen keskiarvojen summasta (53). Kuvaajassa 6 näin lasketut prosenttiosuudet on eritelty vastaajien sukupuolen mukaan. Tällöin on nähtävissä Internet-palvelujen keskinäinen suosio, sekä niiden käyttö niin miesten kuin naistenkin keskuudessa.

Kuvaaja 6. Mihin Internetiä käytetään?



Internet-palvelujen käytössä ei juurikaan ilmennyt eroja eri sukupuolten välillä. Miehillä uutisryhmät olivat tärkeämpiä kuin naisille ja miehet myös irkkailivat ja surfailivat verkossa naisia useammin. Erot olivat kuitenkin hyvin pieniä. Tärkeimmäksi palveluksi niin miehille kuin naisillekin osoittautui sähköposti, seuraavaksi eniten Internetiä käytettiin tiedonhankintaan ja verkossa surfaamiseen. Samansuuntaisia tuloksia saivat kyselyssään myös Rannikko ja Seittenranta (1997): tiedonhaku, yhteydenpito ja surfailu olivat myös Helsingin kaupunginkirjaston asiakkaiden suosituimpia Internetin käyttötarkoituksia (Rannikko & Seittenranta 1997, 23).

Ne kyselyvastaajat, jotka eivät Internetiä käyttäneet, mainitsivat suurimmaksi syyksi (noin 58 % vastaajista) ei-käytölleen sen, etteivät he koe tarvitsevänsä Internetiä mihinkään. Viidennes vastaajista totesi, ettei käytä Internetiä, koska ei tiedä miten sitä käytetään. Muita syitä käyttämättömyydelle mainittiin harvoissa vastauksissa.

Ei-käyttäjää pyydettiin myös arvioimaan mihin tarkoitukseen he saattaisivat käyttää Internetiä. Eniten mainintoja (22 kpl) sai tiedonhankinta. Sähköpostia arvioi voivansa joskus käyttää viisi vastaajaa. Pelit, verkkopankkipalvelut ja uutisryhmien selailu saivat

myös muutamia mainintoja. Enemmistö ei-käyttäjistä esitti arvioita mahdollisista Internetin käyttötarkoituksistaan. Tämä viestinee siitä, että Internet ja sen tuomat mahdollisuudet ovat myös, ilmeisesti osaksi median ansiosta, tulleet tutuksi sitä käyttämättömillekin - ainakin mielikuvien tasolla.

Haastatelluista kaikki olivat selailleet WWW-sivuja niin osana tiedonhankintaansa kuin myös viihtymistarkoituksissa. Kaikki paitsi yksi käyttivät myös sähköpostia. Muiden Internet-palvelujen käyttö oli vähäisempää.

Taulukko 2. Haastateltujen Internet-palvelujen käyttö

Internet-palvelu	Käyttäneet (lkm)	Käyttäneet (%)
Sähköposti	12	92 %
Uutisryhmät & postituslistat	1	8 %
WWW-sivut	13	100 %
Tiedostonsiirto	2	15 %
IRC/talk/chat	3	23 %

Koska valtaosa haastatelluista oli joko työttömänä tai opiskeli, ei kommentteja työelämään liittyvästä sähköpostin käytöstä kertynyt. Yhdellä haastatelluista oli kuitenkin kokemusta tiiviistä järjestötoiminnasta, jossa sähköposti on noussut hyvin merkittäväksi viestintävälineeksi niin kotimaisella kentällä kuin myös yhteydenpidossa vastaavien ulkomaisten järjestöjen kanssa.

...kyllähän siitä on tullut vähän liiankin riippuvaiseks kyllä tosta sähköpostista. Että just järjestötyö on varsinkin sellasta et tuntuu että jos on niinku kolme päivää pois sähköpostilta niin ei enää tiedä niinkun maailman menosta yhtään mitään, että niin hirve määrä meillä kulkee niinku just järjestön asioita ihan vaan sähköpostin kautta. Se tiedonkulku painottuu nykyään niin hirveesti siihen, koska se on niin ehdottoman halpa ja nopee. Että, meillä sitä on yritetty vähän perustella siinä mielessä ekologisilla puolilla, että järjestöllä on yleensä ollut järjetön tapa tehdä hirveitä jäsenpostituksia. (H-9)

Arkielämässään haastatellut käyttivät sähköpostia pääasiassa yhteydenpitoon ja viestintään ystäviensä kanssa. Sähköpostin taloudellisuus esimerkiksi puhelimen käyttöön nähden nousi esille monessa haastattelussa. Sähköpostin nähtiin rahan lisäksi

säästävän myös aikaa, sillä viestin voi lähettää silloin kuin itselle parhaiten sopii ja vastaanottaja voi sen lukea ja vastata hänelle sopivana ajankohtana. Aikaa ei siis kulu siihen, että yrittää tavoittaa henkilöitä puhelimitse - kenties turhaan.

...että kun mullakin monet kaverit nyt eripuolilla opiskelee niin tota sit niillä on kännykät niin sitten tulee halvaks tosta keskustella ja sit toinen on et esimerkiks just jenkkeihin niin pystyy, ei tarvi kirjeitä kirjoitella. Et ku huomaa et nekin on paljon halukkaampia kirjoitteleen sähköpostia kun taas kirjeitä. (H-4)

...et niinku hirveen helppo esimerkiks silleen että kun meillä on semmonen tietty porukka, et me käydään teellä niin tota just kun ne tarvii koota eri paikoista. Niin se on hirmu kätevää et niinku voi kirjoittaa kaikille saman viestin, et tavattaisko. Ja sit ne kirjoittaa niinku kaikille että joo, mulle kävis sillon ja sillon. Ne menee päällekkäin, mut kuitenkin niin, sillon siinä pystyy niinku helposti sumpliin sen ajankin kuin että mä soittaisin kaikille erikseen ja sitten ne antais mulle tiedon ja sitten mä soittaisin taas kaikille erikseen ja taas. (H-8)

Ja se just et se tavoitettavuus on silleen varmaa, et välttämättä sä et jaksa koko päivää soittaa ja yrittää jotain ihmistä kiinni, mut jos sä laitat sille sähköpostiviestin niin sä tiedät et se jossain vaiheessa sen ainakin saa. Silleen säästää aikaa. (H-9)

Aina sähköpostiviesteihin ei kuitenkaan tule vastausta. Kun ottaa huomioon sähköpostin käytön helppouden ja myös sen nopeuden viestintävälineenä, voisi ehkä olettaa sähköpostiin vastaamisen olevan hyvien tapojen mukaista eli osa niinsanottua netikettiä. Pari haastateltua oli kuitenkin sitä mieltä, että tällaista netikettiä ei ole vielä kaikilla tahoilla sisäistetty.

...sit yks työpaikkahakemus jonka mä tässä tein, mä tein sen kyllä kirjekuoreen mutta sitten mä lähdin kyselemään lisätietoja jälkikäteen [sähköpostitse], tässä on nyt vaan käynyt ilmi, et ilmeisesti se henkilö ei oo lukenut sitten viikkoihin sähköpostiansa tai kattonut, et hän ei vastaa. Se on aika ihmeellistä kyllä sitten, jos ison yrityksen sähköpostiyhteydet julkastaan Helsingin Sanomissa niin sitä ei kukaan lue tai vastaa. Ilmeisesti sähköposti, se on muoti tai sanotaan et se on pakko olla jos meinaa näyttää niinku modernilta yritykseltä. (H-11)

Sanotaan näin että niin, se on ihan maasta kiinni. Et sanotaan että maissa joissa muutenkin teititellään ihmisiä niin ne vastaa. Mut esimerkiks Suomessa jonnekin firmaan lähetät, niin ei taatusti vastaa, ellet sä oo sitten joku iso pamppu. Mutta jos ihan omalla nimellä ihan tavallisesti meet kyseleen jotain niin. Mulla on semmosia joita mä tammikuussa lähetin, en mä oo vieläkään saanut vastausta ja tuskin saankaan. Siis

se ois ainakin kiva tietää et onks se mennyt perille. Että onko vika siinä että yhteydet ei toimi vai siinä että ne ei halua vastata. (H-12)

Yksi haastateltu kuitenkin totesi, että sähköpostiviestintään siirtymiselle voi olla henkilöstä itsestään johtuvia esteitä. Puhelinviestintään verrattuna sähköposti vaatii käyttäjältään kykyä ilmaista itseään kirjallisesti, eikä tämä välttämättä ole kaikille helppoa (vrt. Pihlajamäki 1998, 148).

Mulle se niinkun sujuu se kun mä oon tehnyt konekirjoitustyötä siis ikäni, mitä mä olin yli kolkyt vuotta työelämässä. Niin mulle se sujuu niin nopeeta, kaikille se ei välttämättä ehkä se kommunikointi sujuu niin nopeeta, jotka ei oo käyttänyt kirjoituskonetta. (H-5)

Yksi haastateltu totesi suoraan, että sähköposti ei ole hänelle luontainen viestintäväline. Koneen avulla välitettyä viestiä ei koeta niin henkilökohtaisena kuin esimerkiksi puhelinkeskustelua. Sähköpostiviestissä on vaikeampaa tuoda esiin esimerkiksi tunnetiloja, koska sävyerot eivät tule niin itsestäänselvästi esiin kuin verbaalissa viestinnässä.

...mä tykkään mieluummin niinkun, musta se on jotenkin kylmää koneen kautta sillälaililla jotenkin että mä tykkään enemmän sit soitella tai kirjojella [kirjeitä]. (H-6)

Sähköposti oli niin kyselyyn vastanneiden kuin myös haastateltujen joukossa ylivoimaisesti esimerkiksi IRCiä ja chattia suositumpi viestintämuoto. Kuusi haastateltua mainitsi irkkailun/chattailun haastattelun aikana ja yleensäottaen suhtautuminen kyseiseen palveluun oli kielteinen - varsinkin sen harrastamiseen kirjastossa suhtauduttiin nuivasti. Haastatellut näkivät, että irkkailijat/chattailijat vievät kirjaston koneet niiden todellisilta tarvitsijoilta, esimerkiksi tiedonhakijoilta.

Chattailu esiintyi maininnoissa vahvasti viihteellisen ajankäytön kontekstissa. Sitä ei käytetty tärkeiden viestien välittämiseen vaan sosiaaliseen kanssakäymiseen, jutteluun muiden samalla chat-sivulla olevien kanssa. Chattailua/irkkailua usein harrastavat saattavat luoda monia ystävyysuhteita juttelukavereidensa kanssa, ja nämä sosiaaliset suhteet voivat olla yhtä syvällisiä ja pysyviä kuin muissakin ympäristöissä syntyvät suhteet (Pihlajamäki 1998, 151).

...mä yleensä pistän sinne niinku jonkun downloadin käyntiin ja sitten niin irkki on aina sivussa, mutta kyllä se irkkikin nyt siis niinku, että välillä ei löydä mitään imuroitavaa niin sitten voi mennä ihan pelkäks irkkailuks. (On sosiaalista kanssakäymistä tavallaan?) No joo, se on kyllä joo. Että vois pitää ihan kavereina sinänsä että ketä siellä on. (H-13)

Kaikki haastatellut olivat selailleet WWW-sivuja. Enemmistöllä verkkosivuilla liikkuminen oli pääosin suunnitelmallista, tarkoitushakuista toimintaa esimerkiksi tarvittun tiedon löytämiseksi. Mukaan mahtui kuitenkin myös surfailevaa käyttöä, eli verkkosivujen selailua puhtaasti vain ajankuluksi.

Että tää on semmosta kevyempää, et tää on mulle vähän semmonen sanotaan niinku ”soittotunti”, semmonen rentoutuskeino tämä surfailu että kun mies on vielä työelämässä ja minä en oo, niin jonkin asteen ikävyyden torjuntaa siis sillä tavalla että sitä olis sitä aikaa niin paljon, niin mä ihan tulen ilman suurempia paineita surfaileen. (H-5)

Muutama haastateltu totesi, että periaatteessa verkkosivujen surfailutyylinen selailu kiinnostaisi, mutta kirjaston asettamien aikarajojen puitteissa se on mahdotonta. Kirjaston Internet-päätteille voi varata ajan tunniksi kerrallaan, joten jos Internetiä hyödyntää esimerkiksi tiedonhankintaan, ei ylimääräistä aikaa verkon viihteellisemmälle käytölle edes jää.

Jos mä ajattelen niinku sitä mun prosessia, et mä tuun ja mä haen ehkä esimerkiks mulla on jotain tiettyä, mä katon vaikka työpaikkasivuja mitä on ja haen tämmösiä, jos mä joudun jotain kirjottamaan ylös siellä niin siinä menee huihai äkkiä puoli tuntia. Jos mä haluisin kirjottaa sähköpostia, se puol tuntia ei välttämättä aina sekään riitä. Toisaalta sit jos mä haluisin lukee ulkomaisia lehtiä vielä siihen päälle niin huihai se on toiveajattelua sitten. (H-2)

Pidempään Internetiä käyttäneiden haastatteluissa tuli ilmi myös se seikka, että WWW-sivujen selailu muuttuu käyttökokemuksen myötä harkitummaksi. Kokeneemmat käyttäjät eivät enää viehätty Internetin runsaasta sisältötarjonnasta vaan verkossa liikkeussaan heillä on sille aina jokin tarkoitus. On opittu löytämään ne sivut, joilta parhaiten löytyy tietoa esimerkiksi omaan harrastukseen tai opiskeluun liittyen.

Et niinku alussa mä tota surfailin ihan siis silleen niinku kattoin kaikkia tietosysteemejä ja näin. Mut nykyään se melkein jää kyllä tommoseen niinku mailin puolelle. Et se on niinku alussa oli tosi, tosi kätsä niinku et löysi kaikkia juttuja mut et siihen niinku

kyllästy yksinkertaisesti. Sitä niinku odottaa et niinku ”vau” et tulee niinku hirvee määrä infoo, mut loppujen lopuks se ei jaksa kiinnostaa. (H-8)

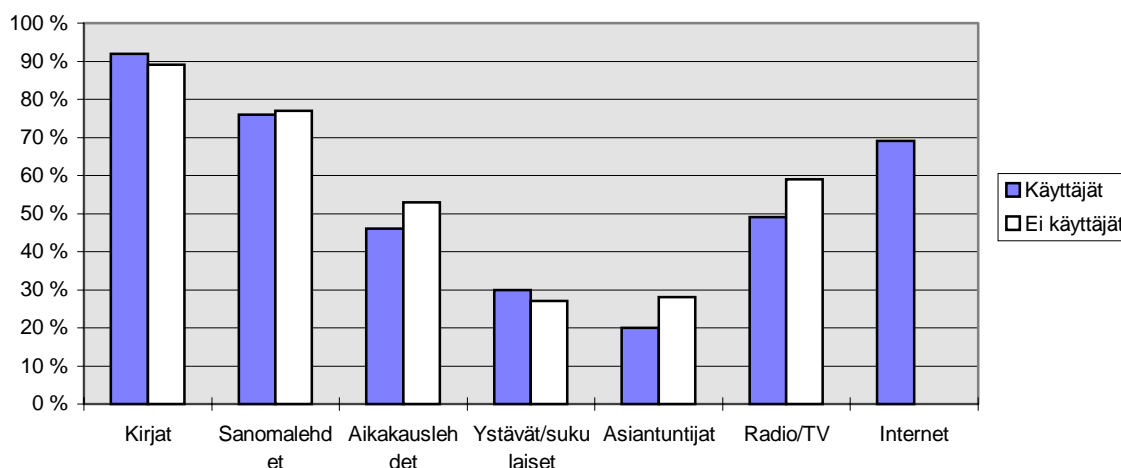
...se on ehkä kehittynyt siihen malliin, että sitä [käyttöä] on tullut karsittua. Että alussa oli niitä tosiaan noita sivuja oli ihan mielettömästi. Muutaman ensimmäisen viikon aikana mitä mä oon käynyt hakemassa sieltä, oli aivan älyttömästi eri sivuja. Kyl se on supistunut se, on alkanut löytää ne, että mistä sitä saa mitä haluaa. (H-13)

Savolainen (1998) teki vastaavan huomion omassa tutkimuksessaan. Käyttökokemuksen kasvaessa ja uutuudenviehätyksen karistessa tietoverkosta muodostuu käyttäjälleen väline viestintään ja tiedonhankintaan. Käytöstä tulee rutiininomaista. (Savolainen 1998, 41-42) Myös KAMU:n tutkimuksissa kiinnitettiin huomiota vastaavaan ilmiöön: noviisikäyttäjien verkossa liikkumisen tyyli oli lähinnä surfailevaa kun taas kokeneemmat käyttäjät korostivat tavoitehakuisuutta. (Kuluttajat...1997, 70 ; Ahonius 1998, 81)

6.3. INTERNET TIEDONHANKINTAKANAVANA

Kyselyyn vastanneille Internetin käyttötarkoituksista toiseksi tärkein sähköpostin jälkeen oli tiedonhankinta. Tämä ei ollut yllätys, sillä saman tuloksen ovat tuottaneet monet aiemmatkin Internet-tutkimukset (mm. Nurmela 1997 ; Kehoe et al. 1999). Vastajat käyttivät tiedonhankinnassaan varsin monipuolisesti myös muita lähteitä/kanavia. Kyselyvastauksista kävikin ilmi, ettei Internet ainakaan toistaiseksi aja perinteisempien tiedonhankintakanavien ohi. Kuvaajassa 7 on esitetty yhteenveto kyselyvastaajien tiedonhankintaansa käyttämistä kanavista ja lähteistä sekä näiden keskinäinen suosituimmuus. Kuvaajassa on käytetyt kanavat ja lähteet eroteltu myös sen mukaan, käyttikö vastaaja Internetiä vai ei.

Kuvaaja 7. Tiedonhankintaan käytetyt kanavat/lähteet



Ehkä hieman yllättävää oli kirjojen suuri suosio tiedonlähteinä. Monissa tiedonhankintatutkimuksissa ollaan havaittu, että informaaliset henkilölähteet ovat monesti käytetyimpiä tiedontarvetilanteissa. (vrt. Tuominen 1992, 51) Tämä kyselytutkimus kuitenkin osoitti, että ystäviä ja sukulaisia käytetään tiedonlähteenä toiseksi vähiten ja niinkin uusi media kuin Internet on henkilölähteitä käytetympi tiedontarvetilanteessa. Toki on otettava huomioon, että kysymyksessä ei täsmennetty ongelmaa tai tiedontarvetta sen kummemmin vaan kysyttiin yleisellä tasolla tiedonhankinnasta. Täsmennyksellä olisi ehkä voitu osoittaa merkittävämpiä eroja eri lähteiden ja kanavien käytössä. Myös kirjasto kyselyn jakamisen ympäristönä saattoi vaikuttaa. Saman vaikutelman sai tutkimuksessaan Tuominen (1992), joka teki teemahaastattelunsa kirjasto-ympäristössä: osa haastatelluista korosti kirjaston merkitystä tiedonhankinnassaan ehkä juuri siksi, että haastattelut tehtiin siellä (Tuominen 1992, 14).

Kirjoja tiedonhankintaansa käyttivät lähes yhtä paljon niin Internetin käyttäjät kuin ei-käyttäjätkin. Internetin käyttäjistä kirjoja hyödynsi tiedonhankintatilanteissa peräti 92 % ja ne olivat tiedonlähteinä Internetiä selkeästi suosituimpia (Internetiä käytti tiedonhankintaan 69 % vastaajista). On mielenkiintoista havaita kirjojen suosion olevan näin suuri siitäkin huolimatta, että Internetin käyttötarkoituksista tiedonhankinta oli toiseksi yleisin. Internet hävisi käyttäjiensä keskuudessa suosiossa myös sanomalehdille, joita tiedonhankintaansa käytti 76 % vastanneista Internet-käyttäjistä. Perinteiset

tiedonlähteet näyttävät siis edelleen pitävän pintansa, mutta tässä voi myös ehkä olla osaksi kysymys tottumuksesta. Internet ei ehkä vielä tutkimuksentekoaikajankohtana ollut niinsanotusti lyönyt itseään täysin läpi suhteessa muihin tiedonvälityskanaviin ja tiedonlähteisiin. Internetin historia on vielä melko lyhyt, verrattuna esimerkiksi sanomalehtien historiaan, joten senkin vuoksi sitä ei vielä ehkä mielletä tasavertaiseksi tiedonhankintakanavaksi perinteisempien medioiden rinnalle.

Internet oli käyttäjiensä keskuudessa toisaalta kuitenkin selkeästi suosituimpi tiedonhankintakanava kuin radio ja TV, joita tiedonhankinnassa käytti hieman alle puolet vastaajista. Savolainen (1998) toi tutkimuksessaan esiin, että verkkopalveluja saatetaan käyttää tiedonhankintaan esimerkiksi televisiota useammin sen vuoksi, että verkkopalvelujen käyttö ei ole samalla tavalla aikasidonnaista kuin television katselu vaan käyttö voi tapahtua silloin kun itsellä siihen on aikaa (Savolainen 1998, 90). Tämä seikka saattaisi olla myös tämän kyselytutkimuksen tulosten taustalla.

Haastattelutilanteessa henkilöiltä niin ikään kysyttiin heidän käyttämistään tiedonhankintakanavista ja tiedonlähteistä. Näistä annettiin myös lista (LIITE 5), jota apuna käyttäen haastatellut kertoivat tiedonhankinnassaan hyödyntämistään kanavista ja lähteistä. Kaikki haastatellut käyttivät Internetin ohella niin henkilölähteitä, lehtiä, kirjallisuutta kuin myös sähköisiä viestimiä tiedonhankintatilanteissa. Yleisiä kirjastoja käyttivät myös kaikki, mutta käytön laajuus vaihteli haastateltujen keskuudessa jonkin verran. Eräs haastateltu esimerkiksi totesi, ettei kirjasto tyydytä hänen tiedonhankintaansa muuten kuin tarjoamalla Internet-yhteyden. Muiden lähteiden ja kanavien käyttö vaihteli haastateltujen aseman mukaan. Opiskelijat hyödynsivät siis myös heille ehkä helpommin saatavissa olevia tietokantoja ja cd-romeja. Työttömät ja opiskelijat osallistuivat kursseille ja seminaareihin muita haastateltuja useammin.

Muutama haastatelluista kuvaili tyypillisen tiedonhankintaprosessinsa kulkua. Näyttäisi siltä, että tiedonhankintaan lähdetään senhetkisestä ongelmasta/tiedontarpeesta käsin. Yksi ja sama lähde/kanava ei välttämättä palvele yhtä hyvin kaikissa tiedontarvetilanteissa, ja tämä kuvailuista päätellen tiedostetaan.

Se riippuu oikeestaan ongelmastakin. Että niin jos se on joku ihan pikkujuttu niin sen nyt voi sitten kattoo, et jos kotoo löytyis jotain. Mut jos on jotain isompaa, joka tarvii

vähän perusteellisempaa selvitystä niin sit mä ehkä odotan sitä että mä pääsen tänne kirjastolle ja katon sit onko koneella mitään. Sit jos siinäkin menis tarpeettoman kauan niin sit mä lähden kyseleen tuolta kavereilta ja asiantuntijoilta ja tämmösiltä. Mulla on kuitenkin järjestys siinä, et miten mä toimin. (H-12)

...se riippuu aina et mihin se liittyy se asia, et mistä mä niinku. Kyl mä aina ite mietin sen kuitenkin et mihin päin, et niinku mistä sen tiedon vois hakee. Et jos mä haluan just ulkomailta jotain opiskelujuttuja niin mä soitan heti lähetystöön. Ja sitten taas jos mä haluan vaikka just Suomen historiaa 1500-luvulla vaikka, niin silloin mä todennäköisesti tuun kirjastoon ja mä kysyn täältä. (H-8)

Kyselyvastaukset osoittivat, että tietoa hankitaan yleisimmin omiin harrastuksiin liittyen sekä opiskelun tueksi. Myös työtehtävät edellyttävät monilla vastaajilla tiedonhankintaa. Allaolevasta taulukosta ilmenevät aihealueet, joilla kyselyyn vastanneet useimmin kokivat tiedontarpeita.

Taulukko 3. Kyselyyn vastanneiden tiedontarvealueet (N=148)

	lkm	%
Opiskeluun liittyvää	90	61 %
Työtehtäviin liittyvää	56	38 %
Harrastuksiin liittyvää	106	72 %
Matkailuun liittyvää	38	26 %
Lapset & koti	11	7 %
Ajankohtaiset tapahtumat	56	38 %
Osto & hankinta	26	18 %
Rakentaminen & remont.	11	7 %
Terveys	22	15 %

Kyselyyn vastanneiden Internet-käyttäjien enemmistö piti Internetiä itselleen tiedonhankinnan kannalta ainakin jonkin verran merkittävänä ja yli neljännes erittäin merkittävänä. Seuraavista avovastauksista käyvät hyvin ilmi ne edut, joita Internetillä tiedonlähteenä katsotaan olevan ja jonka takia sen hyödyntämistä tiedonhankinnassa pidetään itselle tärkeänä.

Netistä saa jalostettua tietoa ja valmiiksi tiivistettyä nopeaa tietoa. Sopii ajankohtaisen tiedon hankintaan. (K-80)

Löytyy helposti ajankohtaisartikkeleita ja asioista sellaista tietoa, jota ei ole aina lehtien artikkeleissa. (K-82)

Saa just nykyaikaista informaatio ja on mukavampaa istua koneella ku kiertää kaupunkia. (K-101)

Internetiä pidetään nopeana tiedonvälityskanavana, välineenä jonka avulla uusin tieto löytyy nopeasti. Internetin avulla voi myös löytää syventäviä taustatietoja esimerkiksi uutistapahtumille. Internetin sisällön monimuotoisuuden katsotaan myös olevan etu: yhdestä paikasta (ts. yhdellä välineellä) saa kaiken tarvitsemansa tiedon samalla kertaa, eikä tarvitse kuluttaa aikaa ”kiertämällä kaupunkia” eli monien eri tietolähteiden ja -kanavien kartoittamiseen.

Muutama vastaaja toi kuitenkin esille sen, että aivan kriittikittömästi ei Internetin sisältämään tietoon voi suhtautua. Lähdekritiikkiä tarvitaan, kun kyseessä on media, jota kukaan ei valvo. Tästä johtuen perinteiset mediat ja muut tietolähteet pitävät edelleen pintansa.

Internet on kaikkien media → objektiivinen (mis)informaatio (K-42)

[Internet soveltuu] *Ajankohtaisten muoti-ilmiöiden ja popkulttuurin uutisten seuraamiseen. Perusteellinen tieto löytyy (yhä) kirjoista. (K-150)*

Internetistä saa helposti oheismateriaalia esitelmiin + projektitöihin koulua varten. Myös uutiset ovat helposti luettavia. Internet ei voi kuitenkaan toimia pää tiedonlähteenä. (K-60)

Kyselyyn vastanneiden ohella myös haastatellut hakivat Internetistä juuri omiin harrastuksiinsa liittyvää tietoa (6 mainintaa). Internetiä hyödynnettiin myös hankittaessa tietoa työpaikoista (3) ja opiskelupaikoista (3). Muita esiintulleita tiedontarvetilanteita olivat ajankohtaiset uutistapahtumat (2 mainintaa), opiskelutehtävät (2), matkailu (2) ja järjestötoiminta (1). Yksi haastateltu tarvitsi tietoa oman Internet-kotisivunsa tekemiseen ja selaili tämän vuoksi ahkerasti yritysten ja yksityishenkilöiden verkkosivuja vinkkejä ja ideoita saadakseen.

Yksi syy Internetin käyttämiselle omiin harrastuksiin liittyvissä tiedontarvetilanteissa näyttäisi haastatteluvastausten perusteella olevan selkeästi se, että muut tiedonhankintakanavat sekä tiedonlähteet pystyvät vastaamaan näihin tiedontarpeisiin melko huonosti. Kyse on joko siitä, että tiedon saa huomattavasti tuoreempaan Internetin verkkosivuilta tai on olemassa myös aihealueita, joihin liittyvää tietoa ja materiaalia on olemassa ainoastaan Internet-sivuilla.

Siis sekin on jo siinä, että...suomen kielellä on hyvin huonosti oikeestaan noista asioista mistä mä olen kiinnostunut, et se on ulkomaista kirjallisuutta ja Suomeen on aika vaikee loppujen lopuks saada edes tietoo siitä että minkälaisia kirjoja ois tarjolla ja tuota sitten niiden hankkiminen on, on hyvinkin vaikeeta toisinaan että. (H-7)

...ethän sä saa periaatteessa täältä mistään niinku haettua muualta niinku tulevista elokuvista, hyvin vähän niinku voit mennä kysyyn elokuvateatterista, että mitä siinä tapahtuu. Sieltä [WWW:stä] löytyy kyllä, koska siellä on aina asiantuntijoita, jotka on tehnyt jonkun sivun. Ne kertoo aika tarkkaan kyllä mitä kukakin tekee. Ne on yleensä aika vanhoja noi kirjaston kirjat mitä mä nyt oon kattellu, ei ne ihan uusimmasta päästä koskaan oo, sekin on kyllä semmonen. (H-3)

Myös opintoihin liittyvissä asioissa Internet on hyvänä apuna. Jos oppilaitoksella on hyvin palvelevat verkkosivut, joilta löytyy tietoa kurssitarjonnasta, hakuajoista ja yhteystiedot, voi mahdollinen tuleva opiskelija tutustua niihin jo ennakolta ja vaikkapa vertailla eri vaihtoehtoja keskenään.

Ja tota mä nyt, mä oon vaihtoon lähdössä varmaan syksyllä Ruotsiin niin tota sieltä [WWW:stä] sai hyvin noi opinnot, ei tarvinnut siis opinto-oppaita ruveta tilaileen Ruotsista, et sai ne kurssit ja muut tuolta. (H-6)

...siis esimerkiks nyt kun mä oon lähdössä opiskeleen niin kyl mä kattelin niinku, siitä kyllä, niinku eri yliopistoista kattelin niitä sivuja ja sit ihan niinku ulkomailtakin kattelin sivuja. Silleen kyl löyty hirveen kätevästi niinku se alkulähde että niinku tietää, mihin ottaa yhteyttä ja näin. (H-8)

Vaikka haastatellut hyödynsivätkin monipuolisesti erilaisia tiedonvälityskanavia ja -lähteitä tiedonhankinnassaan (yksikään haastatelluista ei rajoittanut tiedonhankintaansa ainoastaan Internet-ympäristöön), nähtiin Internetillä olevan kuitenkin monia etuja perinteisempiin kanaviin ja lähteisiin nähden. Muutama haastateltu totesi tiedonhankintansa helpottuneen ja nopeutuneen huomattavasti Internetin myötä. Kuten kyselyvastauksista kävi jo ilmi, Internetin sisältämä tietopaljous koetaan positiiviseksi asiaksi. Tarvittavaa tietoa ei tarvitse enää välttämättä metsästä

monista lähteistä ja monien eri kanavien kautta. Internet mahdollistaa itsenäisen pääsyn tiedonlähteille, kun taas aikaisemmin tieto saattoi kulkea välikäsiä, esimerkiksi myyjien, kautta.

Ennenkuin pystyi tai osas käyttää Internetiä, kun piti mennä liikkeeseen kysyyn, et onko tullut esitteitä. Sitten kun siellä aikansa käy niin nehän pistää nassun muistiin että aha, toi tuli taas kysele. Nyt kun pääsee Internetin kautta suoraan tehtaan sivuille niin se menee niin paljon helpommin että. (H-12)

Mä hain, meinaan täältä kirjastosta, yrityksen näitä vuosikertomuksia ja tota se aika mitä mä käytin kun mä etin yhtä yritystä, ja mä en ekana löytäny sitä, mä löysin sen vasta seuraavana päivänä, kun mulla on kone niin mä pääsen niinku, mistä mä saan sen periaatteessa heti. (H-2)

Internet tarjoaa siis nopean pääsyn muunmuassa ajankohtaiseen tietoon. Perinteisimmillä tiedonvälityskanavilla ja tiedonlähteillä on kuitenkin ominaisuuksia, jotka pitävät ne arvossaan. Esimerkiksi pari haastateltua toi esiin lehtien ja kirjojen merkityksen. Heidän mukaansa lehdillä ja kirjoilla on voittamaton formaatti Internetiin nähden; niistä saa muodostettua kokonaiskäsityksen helpommin kuin vaikkapa vastaavan lehden verkkoversion rakenteesta. Lehden ja kirjan paperiversioon voi niinkään ottaa mukaan melkeinpä minne vain, kun taas elektroninen lehti/kirja on yleensä sidottu tietokoneen käyttöympäristöön (vrt. Nuppunen 1998, 97).

Kyllä mä sen lehdenkin yleensä aina oon ostanut kumminkin, koska ei siellä nettisivuilla oo, ei sinne saa niinku kumminkaan ihan kaikkee semmosta niinku, se on aina vähän erilainen kumminkin mitä se lehti. Kyllä mä sen lehdenkin mieluummin ostan kumminkin, tykkään lukee lehtiä aika paljon, senkin takia. (H-3)

...jos niinku vaikka kattois ihan siis periaatteessa sanomalehtee, Aamulehden [verkkoversiota] tosta, niin se on niinku, se on aivan erilainen, koska sä niinku näät sen aina tietyn osan vaan, et sitä ei pysty niinku jotenkin kattoon semmosena kokonaisuutena. Esimerkiks kun Aamulehti tulee, niin sä näet siitä automaattisesti sen kannen, niinku sä voit plarata niitä jotenkin aivan eri tavalla niinku tossa [verkkoversiossa] pitää aina niinku palata jollain tavalla johonkin lähtöpisteeseen. Kyllä mä oikeestaan pidän sitä [paperiversiota] edelleen niinku ykkösenä, et en mä niinku kattois et toi, et netti ainakaan vielä olis siinä kunnossa et se niinku mua palvelis enemmän. (H-8)

Lehdet ja kirjat voivat toisaalta myös auttaa verkkotiedon lähteille.

Kyllä usein sitten jostain lehdistä tai linkkilistalta tai jostain löytää sitten jotain vihjeitä, että jälkeenkäinkin voi sitten löytää jotain siis todellisia aarteita. Kyllä tääkin on sitä palvelua, kun joku tämmönen linkki löytyy taikka lehdessä on yhtäkkiä joku artikkeli, jossa on hyvät linkit tai osoitteet. (H-7)

Muutamassa vastauksessa esitettiin kommentteja Internetin ja Internet-sivujen epäedullisesta rakenteesta esimerkiksi perinteisiin kirjoihin nähden. Viitattiin siihen, että monia kirjoja ja niiden sisältämää tietoa on mahdollista tutkia samanaikaisesti, kun taas Internetissä vain yhden verkkosivun näkeminen kerrallaan on mahdollista.

Internet-tieto on havaintojeni mukaan (seurattuani ystäväni työskentelyä) usein populaaria sirpaletietoa jota on estetisoitu näennäiskiinnostavilla kuvituksilla, grafiikalla yms. joka usein täyttää sivun todellisen tiedon jäädessä hyvin pinnalliseksi. Internetissä ei ole mahdollisuutta tiedon laajaan vertailuun kuten kirjoissa. Edessäni voi olla auki useita kirjoja joista näen välittömästi kymmeniä sivuja muutamassa sekunnissa. (K-75)

Mut tota, et niinku kirjat pystyy paljon helpommin kokoon vielä tohon noin silleen et laittaa nivaskan kirjoja tohon noin, sä tiedät mitä niissä on sisällä, sitten kun sitä rupee niinku näpytteleen sitä tietoo niin sen niinku pystyy ettiin kätevästi siinä yhteydessä ja se ei katkee. Niinku ainakaan mä en tiedä vielä semmosta, et pystyyks netin kautta silleen niinku...se tuntuu kauheen hankalalta että sä joudut aina sitten selaan niinku sitä erikseen ja taas takaisin. (H-8)

Internet-verkon sisällön jatkuva uusiutuminen ja tiedon nopea päivittyvyys ei sekään aina ole pelkästään hyvä asia. Tiedon pysyvyys on lehdissä ja kirjoissa merkittävä etu. Kirja katoaa harvemmin hyllystä, mutta verkkosivun säilyvyydestä ei ole aina takeita.

Kirja ja lehti on sillain helpot että silloin se tieto on mulla hyllyssä ja tota mä näen sen sieltä uudestaan, että tää verkko on siinä mielessä vähän vaikea media, että siis sen menettää sitten, että kun sä suljet koneen niin se on mennyt...Että se on siis oikeestaan verkon kaikkein surkein piirre, että se tieto on siinä sen hetken, että siinä se häviää kirjalle ilman muuta. (H-7)

...mutta noikin on justiin noi musiikkiosotteet semmosia, että ne ei yleensä kauaa oo pystyssä, ainakaan ftp-osotteet. Että ne saattaa olla jossain tuolla vaikka Tampereen tekulla, koululla joku läiskäsyt päiväks sen, niin sitten äkkiä pois ettei jää kiinni. (H-13)

Internetin tietosisällöistä keskusteltaessa yksi haastateltu toi selkeästi esiin Internetin roolin myös vaihtoehtoisena tiedonvälityskanavana. Esimerkiksi uutisaiheet ovat radiossa ja TV:n eri kanavilla pitkälti samoja, mutta Internetin sivut voivat tarjota näihin tapahtumiin toisenlaisen näkökulman tai nostaa esiin asioita ja aiheita, joista valtamediassa ei välttämättä puhuta lainkaan. Tätä Internetin roolia ei kuitenkaan vielä ehkä laajemmin osata hyödyntää tiedonvälityksessä ja -hankinnassa.

...tuolla on kumminkin hirveesti niinku semmosia vaihtoehtoisia tiedonkanavia, et netissä ei niinku hallitse Helsingin Sanomat Suomea ja Yleisradio vaan siis sieltä löytyy tasavertaisesti kaikkea muuta. Mut et kyllähän se useesti vähän niinku masentaa et kun yliopistollakin kattelee, mitä ihmiset lukee niin kyl siellä porukat lukee Iltalehtee sitten Internetistä...Ehkä semmonen niinku, ehkä järjestö- tai tämmösellä saralla niinkun eniten on näyttöä, et miten Internet on tavallaan toiminut tämmösenä uudenlaisena tiedonlähteenä oli nää Tampereella huomiota keränneet mustavihreät päivät, joista niinku aluks oli tää poliisin haastattelu ainoastaan...ja sitten kun, tää oli yks henkilö, joka piti yllä näitä kotisivuja mihin tuli kaikki kuvamateriaali ja ihmisen kertomuksia siitä mitä he on kokenut...ja melkein kaikki toimittajat, ketkä sitten yritti ottaa yhteyttä niin oli käynyt tutustumassa näihin sivuihin. Et se oli semmonen niinku, et se jotenkin levis nopeasti tää uuden sivun osote ja se oli jotenkin niinku esimerkiks just toimittajille semmonen niinku vaihtoehtoinen tiedonhankinnan kanava, elikä siis mahdollisuus saada se tieto jota kukaan ei suostuis julkaseen missään isossa lehdessä. (H-9)

Miten luotettavaa Internetin sisältämä tieto sitten on? Verkossa julkaiseminenhan on mahdollista paljon suuremmalle kansanosalle kuin esimerkiksi oman kirjan saaminen julkaistuksi. Useimmat Internet-yhteyksien tarjoajat antavat asiakkailleen levytilaa kotisivuja varten ja esimerkiksi korkeakoulujen opiskelijoiden on mahdollista ylläpitää omia kotisivuja. Verkkosivujen valvonta on olematonta, jolloin niiden sisältö on viimekädessä tekijänsä vastuulla. Tämä voi tuoda mukanaan edellämainitun kaltaisia vaihtoehtokanavia, mutta myöskin arveluttavia tietosisältöjä, joihin tulisi suhtautua kriittisesti.

Valtaosa haastatelluista oli sitä mieltä, että Internet-sivujen sisältöä voi pitää luotettavana. Kuitenkin myönnettiin, että esimerkiksi se, kuka sivut on tehnyt, vaikuttaa luotettavuusarvioihin. Esimerkiksi yritysten kotisivujen sisällön oletetaan olevan totuudenmukaista, sillä jos näin ei olisi, se koituisi kuitenkin lopulta yrityksen itsensä tappioksi. (vrt. Savolainen 1998, 113)

...nääh isot firmat niin ne on jo niin, no maailmanlaajuisia firmoja ja mä luotan siihen, että ne pitää kans huolta siitä mitä ne tekee. Että se on äkkiä niiden markkinoista pois jos ne rupee jonkun tommosen kanssa sössiin. (H-12)

Omaa harkintaa korostettiin. Vaikka verkkosivuilla esiintyvät asiat periaatteessa olisivatkin tosia, on aivan omasta kriittisyydestä ja mielipiteistä kiinni, miten paljon sivujen sisällöstä itse hyväksyy ja omaksuu.

...netissä on kuitenkin hyvä se, että se on aina se niinku välittäjätahon oma näkökulma yleensä. Elikä sit sä voit luonnollisesti niinku miettiä, et jos sä käyt jossain saksalaisen uusnatsijärjestön kotisivuilla, niin kyl se varmaan , voi nyt kuvitella et se on niiden käsitys itestäntä ja on siis varmaankin tota siis sinänsä paikkaansapitävä...jos sen ymmärtää, et mitä kautta se tieto tulee niin on se silleen aika luotettava, koska se ei oo minkään niinku valtamedian suodattamaa että nämä asiat ovat hyviä ja nämä pahoja. Mut et kyllähän siellä sitten löytyy tosi epämääräisiä porukoita ja muita, et pitäähän se niinku ymmärtää, et siellä tosiaan saattaa ihan kuka tahansa kirjottaa melkein ihan mitä vaan. (H-9)

Internet eroaa perinteisistä medioista siinä suhteessa, että tietolähteet tarkastava vastaava toimitus puuttuu Internetistä hyvin monissa tapauksissa ja lähdeuskottavuus vaihtelee (Morris & Ogan 1996, 43-44). Tämän toi esille myös yksi, perinteisempään mediaan enemmän luottava haastateltu.

Mutta periaatteessa kuka tahansa voi kirjottaa Internetiin mitä tahansa, että en mä sillain sataprosenttisesti usko, et kaikki tieto mitä sitä kautta löytyy niin pitää ehdottomasti paikkansa. Kyl mä pitäisin lehdistöä luotettavampana. Siinäähän on aina vastaavat toimittajat ja kaikki tämmöset, että sen takia pidän sitä luotettavampana. (H-10)

Pari haastateltua mainitsi suhtautuvansa yhtäläillä kriittisesti perinteisempienkin medioiden tarjontaan, koska virheitä saattaa sattua kenelle tahansa. Tässä mielessä siis se, että esimerkiksi TV:n uutislähetysten tai sanomalehden koostaa vastuullinen toimitus, ei haastateltavien mielestä automaattisesti takaa uutisten luotettavuutta ja paikkansapitävyyttä. Yksi haastatelluista viittasikin talven 1998 Naganon olympialaisten aikaan, jolloin luotettavana uutistoimistona pidetty Suomen Tietotoimisto (STT) välitti kyseenalaista tietoa hiihtäjä Jari Räsäsen dopingin käytöstä.

6.4. INTERNETIN KÄYTÖSSÄ KOHDATUT ONGELMAT

Vaikka Internetiä kysely- ja haastatteluvastausten perusteella käytetään runsaasti viestintään ja tiedonhankintaan, ei sen käyttö kuitenkaan ole täysin ongelmaton. Kaikki haastatellut olivat kohdanneet ongelmia Internet-käytössään, ja myös kyselyn avovastauksissa tuli esiin lukuisia ongelmatilanteita, joihin vastaajat olivat joutuneet. Tässä luvussa eritellään Internetin eri palveluiden käytössä kohdattuja ongelmia. Käyttöympäristöstä johtuvat ongelmat otetaan esille luvussa 6.5., jossa paneudutaan tarkemmin juuri kirjastoon Internetin käyttöympäristönä.

Kyselyyn vastanneista Internetin ei-käyttäjistä vain noin kuusi prosenttia sanoi syyn ei-käytölleen olevan se, että Internetin käyttäminen on heidän mielestään hankalaa. Tiedossa ei ole, olivatko nämä vastaajat joskus kokeilleet Internetin käyttöä vai vastasivatko he ainoastaan sen mielikuvan perusteella, joka heillä Internetistä on. Koska kuitenkin käyttöä piti vaikeana vain hyvin pieni osa vastaajista, Internetin mahdollista ongelmallisuutta ei pidettäne erityisenä kynnyskysymyksenä käytölle. Mahdollisista ongelmista huolimatta Internetiä oltaisiin valmiita käyttämään, mikäli siihen muuten tunnettaisiin tarvetta. Kyselyyn vastanneet Internetin käyttäjät erittelivät tarkemmin Internetin kirjastokäytössä kohtaamiaan ongelmia, ja näihin perehdytään seuraavassa luvussa.

Internetin sisällöllinen runsaus, tietotulva, mainittiin muutamissa haastatteluissa ongelmaksi. Huomionarvoista on kuitenkin se, että viimekädessä tietotulvaan liittyvät hankaluudet palautuivat lähes aina haastateltujen omiin Internetin käyttötaitoihin. Kukaan haastatelluista ei varsinaisesti suhtautunut negatiivisesti itse tiedontulvaan, vaan lähinnä omat tiedonhakutaidot koettiin puutteellisiksi. Moni haastateltu totesi, että hakuohjelman antamat tuhannet epärelevantit viitteet ärsyttävät, mutta että huono hakutulos johtuu pikemminkin heidän omasta osaamattomuudestaan, ei niinkään hakuohjelman mahdollisista puutteista.

...mä en tiedä, varmaan johtuu pitkälti mun omista puutteellisista taidoista netin kanssa, mut just se, että välillä kun tuntuu, et hakee jollain hakusanalla jotain asioita eikä suunnilleen löydy mitään vastausta ja sit sä oot ihan varma, et kyl tosta asiasta on pakko löytyä vaikka mitä, mut et sehän on vähän semmosta niinku käyttäjänkin taitohommaa. (H-9)

Mutta jos mä ihan tarkalleen jonkun haluaisin, bussiaikataulun tai mikä menee Helsingin teatterissa se ja se, niin mä en oikein osaa hakea. Tuliko se sitten jonkun CityNetin kautta kun mä pääsin Helsinkiin, mut siellä oli vaan Kansallinen [Kansallisteatteri] ja kaupunginteatteri ja mä hain Ryhmäteatterin ohjelmistoa, niin mä en sitä löytänyt, mä en osannut sitä hakea. (H-5)

Yksi haastateltu mainitsi Internetin runsaan sisällön olevan niin kiinnostavaa, että toisinaan ongelmaksi muodostuu suoranainen verkkoon eksyminen mielenkiintoisia linkkejä seuratessa.

Mutta usein se sitte unohtuu ja rupee hakeen jotain muuta asiaa...siinä matkan varrella voi hakea jotain tiettyä asiaa, niin näkee taas jotain muuta kiinnostavaa ja kohta on ihan hukassa että mitä mä ny olin loppujen lopuksi tekemässä. (H-1)

Vaikka Internetistä voi löytää tietoa lähes alalta kuin alalta, ja uusien tietojen päivittyminen verkkosivuille nopeastikin, on vanhentunut tieto kuitenkin myös eräs Internetin haittapuolista. Internetin ominaisuuksien vuoksi sen odotetaan sisältävän ajantasaista tietoa, mutta aina näin ei ole. Vanhentuneet linkit ja sivut, joita kukaan ei enää päivitä, ovat ongelma, johon verkossa liikkuva toisinaan törmää. Vain muutama haastatelluista ei ollut kiinnittänyt huomiota verkkosivujen päivitysajankohtaan. Tämä luultavasti johtui siitä, ettei heille vielä ollut tullut vastaan tilannetta, jossa verkkotiedon olisi ehdottomasti oltava uusinta ja tuoreinta.

Vanhentuneeseen tietoon tai linkkeihin törmänneet haastatellut totesivat, että tiedonhakua voi näissä tapauksissa jatkaa muilta verkkosivuilta tai kokonaan muista lähteistä. Kuitenkin nähtiin, että esimerkiksi yrityksillä ei ole varaa olla päivittämättä kotisivujensa sisältöä, sillä vanhentunut tieto yrityksen sivuilla ei houkuttele asiakkaita.

Sitten ne mikkä on loppunu ja ei oo päivitetty pitkään aikaan, että jos siä jotain tietoo hakee ja löytää tietoo, niin kyllä mä yleensä katon koska se on päivitetty. Että jos siä ny on joku vuosi -95, niin en mä kauheen paljon arvo sille sitte laske. Se takia justiin, että jos mikä tahansa, esimerkiksi joku firma niin, jos se haluaa olla ajan tasalla tällään niin tottakai se on päivitetty hiljattain aina ettei se tieto niinku voi kauheen vanhaa olla. (H-1)

Vanhentunutta tietoo löytyy lähinnä noi missä mä pyörin niin Suomen maahantuoja sivut, josta löytyy päivitetty viimeks vuonna -96, niin siellä on kaikki muuttunut jo sen jälkeen. Se on kai sit joku mainoskikka, et saa sen Internet-osotteensa jonnekin mainokseen. (H-12)

Yksi haastateltu mainitsi Internet-käytön ongelmaksi vieraskieliset verkkosivut. Vaikka verkosta löytyy sivuja runsaasti esimerkiksi suomen kielellä, on Internet-ympäristön valtakieli kuitenkin yhä englanti. Englannin valtakielen asemasta todistaa esimerkiksi se seikka, että suurien suomalaistenkin yritysten kuten Nokian⁶ ja Partekin⁷ verkkosivut ovat kokonaan englannin kieliset. Tämä voi vaikeuttaa kieliä osaamattoman tiedonhankintaa, jos materiaalia ei löydy tarpeeksi hänen omalla kielellään.

...varmaan löytyis kaikki mitä hakee, jos osais kieliä vähän enemmän. Ei oikein auta, ku hakee jotain ja tulee kaikki melkein englannin kielellä tai jollain muulla kielellä ku suomella, niin sitte pikkusen tökkii. Niin se rajottaa aika paljon, kun näähän on nää hakukoneet noi isommat, niin nehän on ulkomaalaisia. Eihän siä oo kuin se Alta Vista, mistä voi suomeks oikeestaan hakee. (H-1)

GVU:n tekemässä Internetin käyttötutkimuksessa havaittiin, että kokemattomimmat Internet-käyttäjät pitivät ongelmana rekisteröitymistä edellyttäviä sivuja (Kehoe et al., 1999). Tätä tutkimusta varten tehdyistä haastatteluista ainoastaan kahdessa nostettiin esiin sivuille rekisteröityminen käytön ongelmana. Erona GVVU:n tutkimukseen oli se, että kumpikaan haastatelluista ei ollut aloitteleva käyttäjä vaan he omasivat jo useamman vuoden käyttökokemuksen Internetistä.

No lähinnä ne ongelmat on sitten, että laaditaan näitä erilaisia rekistereitä. Ja niitähän nyt on sitten monenlaisia, että toiset haluaa mun nimen ja osoitteen. (H-7)

⁶ <http://www.nokia.com/main.html>

⁷ <http://www.partek.com>

Internet-sivuille kerättyihin rekistereihin oli törmännyt myös toinen haastateltu. Oman nimen löytäminen tällaisista rekistereistä oli epämiellyttävä yllätys - etenkin kun itsellä ei ollut tietoa kyseisten rekistereiden olemassaolosta.

Sitten mä laitoin hakusanaks oman nimeni, niin mä löysin niinku erilaisilta lisoilta, niinku itteni, niinku ihan huvikseni kattelin, et kuka vaan voi kattoo, et mulle on tullut joku, et mä oon lukenut jotain psykologiaa jossain avoimessa yliopistossa ja mulle on tullut tämmösiä ja tämmösiä informaatioita niin. En mä niinku välttämättä haluais et niinku kaikki tietäis sen, miks se on syötetty edes nettiin. (H-8)

Tietoturvan ja tietosuojan riskit tiedostettiin etenkin Internetissä tapahtuvaan kaupankäyntiin liittyviksi. Puolet haastatelluista suhtautui verkko-ostamiseen kielteisesti tai suurella varauksella, lähinnä juuri sen vuoksi, että Internetin tietoturvaa pidettiin vielä kehittymättömänä. Luottokortin numeroita ei vielä oltaisi valmiita naputtelemaan verkkokaupan sivuille. (vrt. Savolainen 1998, 151) Jotkut haastatelluista toivat esiin myös epätietoisuuden siitä, mikä verkko-ostajan kuluttajansuoja on.

Kyl mä meen kauppaan ja haen sen mitä mä haen ja pidän sitä selkeempänä ja turvallisempan. Esimerkiksi jos rupee tuolta ostaan visakortilla jotain, niin kukaan ei takaa mitä sille kortin numerolle tapahtuu. (H-10)

...mun mielestä on kuitenkin selkeempi et jossain Suomessa on selkeet niinku postimyyntiehdot mut se, et sit sä selität et nyt mä menin sille ja sille sivulle, ja sit siellä luki näin ja näin ja sit tein näin ja näin ja laitoin sinne shekin menemään eikä mitään tullutkaan koskaan. Et en mä, se on semmonen, mihin mä en niinku ainakaan vielä hirveesti luottais. (H-9)

Vastaavanlaista negatiivista suhtautumista verkossa tapahtuvaa kaupankäyntiä kohtaan havaittiin myös KAMU:n tutkimuksessa (1998). Vaikkakin verkko-ostaminen säästäisi kaupassa käynnin vaivalta ja säästäisi näin aikaa, ei ostosten maksamista Internetin välityksellä vielä pidetty turvallisena. KAMU:n tutkimukseen osallistuneet pitivät tärkeänä sitä, että verkkokauppayritys oli ennestään tuttu, esimerkiksi jokin postimyyntiyritys, josta jo oli ehkä aiemmin tilattu jotakin postin välityksellä. (Virola 1998, 116-117) Samanlainen suhtautuminen tuli esiin myös tekemissäni haastatteluissa: ennestään tutulta ja luotettavana pidetyltä yritykseltä ollaan valmiimpia ostamaan tuotteita myös Internetin kautta.

Mutta tämmönen, minkä mä tiedän että on, niinku joku Valtion pukutehdas, niin kyllähän mä nyt sen tiän että siä varmasti on hyvää kamaa, ettei ne mitään roskaa myy. Semmosesta justiin uskaltais tilata. Tai jostain nimekkästä atk-tarvikeliikkeestä niin, jotain tietokoneen osia niin varmaan uskaltais tilata, mutta sitten taas jos se on joku tuntematon pieni pulju jossain ulkomailla niin en ehkä kyllä tilais. (H-1)

Kahdella haastatellulla oli kokemuksia tuotteiden tilaamisesta Internetin kautta. He kuitenkin kertoivat maksaneensa tilaamansa tuotteet jotenkin muuten kuin luottokorttia käyttämällä, esimerkiksi suorittamalla maksun liikkeeseen, josta tavara piti myöhemmin noutaa. Tällainen menettely koettiin hyväksi ja riskittömäksi. Vain yksi haastatelluista kertoi ostaneensa ja myös maksaneensa tuotteita Internetin kautta. Verkko-ostamiseen liittyy hänen mukaansa tietosuojariskien lisäksi myös se ongelma, että tuotteesta ei verkkokaupan sivulla välttämättä saa tarpeeksi tietoa. Tavallisessa kaupassa tuotteeseen on mahdollista tutustua tarkemmin, kun taas verkkosivulla tuotteesta on olemassa ehkä vain kuva, jonka perusteella ostopäätös on tehtävä (vrt. Virola 1998, 116).

...mä olen ostanutkin ja maksanut luottokortilla. Mutta tota, kyllä siinä yleensä sit, aika lailla sika säkissä loppujen lopuksi, että tota mulle sopii paremmin semmonen ostaminen että mä näen sen tavaran, mä saan sen käteen ja mä voin siinä päättää että ostanko mä vai en. (H-7)

6.5. KIRJASTO INTERNETIN KÄYTTÖYMPÄRISTÖNÄ

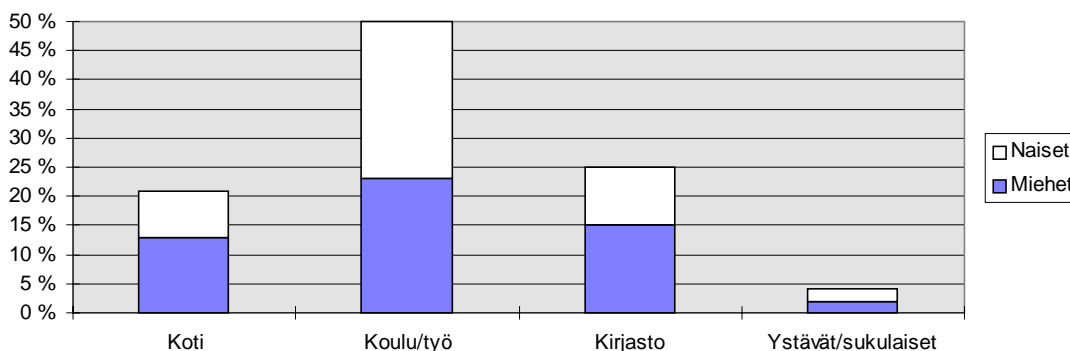
Kyselyvastaajia pyydettiin kertomaan, missä kaikkialla he Internetiä käyttävät, ja myös asettamaan käyttöpaikat käytön määrän mukaiseen järjestykseen. Laskemalla painotettu keskiarvo⁸ eri käyttöpaikoille saatiin selville suosituimmat Internetin käyttöympäristöt eli paikat, joissa Internetiä useimmin käytettiin (kuvaaja 8). Tärkeimmäksi merkityt käyttöpaikat saivat näin painoarvon 4, toiseksi tärkeimmät painoarvon 3 ja niin edelleen. Esimerkiksi kirjastoympäristön painotetuksi keskiarvoksi tuli miesvastaajilla näin ollen $((10 \times 4) + (4 \times 3) + (5 \times 2) + (12 \times 1)) / 10 = 7,4 \approx 7$. Seuraavaksi painotetuille keskiarvoille laskettiin prosenttiosuudet painotettujen keskiarvojen summasta (48). Kuvaajassa 8 näin lasketut prosenttiosuudet on eritelty vastaajien sukupuolen mukaan. Tällöin on

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n a_i \cdot x_i}{\sum_{i=1}^n a_i} = \frac{\sum a_i x_i}{\sum a_i}$$

⁸ Painotetun keskiarvon kaava, jossa $a_i = x_i$:n painokerroin ja $i=1 \dots n$ (MAOL 1990, 41)

nähtävissä Internetin käyttöympäristöjen keskinäinen suosio, sekä se, mitä ympäristöjä miehet ja naiset suosivat.

Kuvaaja 8. Internetin käyttöympäristöt



Eri paikoista suurimman painoarvon Internetin käyttöympäristönä sai koulu/työpaikka. Vastaajien ikä- ja asemajakauman huomioonottaen tämä ei ole yllätys. Kirjasto näyttää ainakin tämän kyselyn perusteella olevan vielä kotia suositumpi käyttöpaikka, joskin erot ovat hyvin pieniä. Muita haastateltujen mainitsemia käyttöympäristöjä olivat sekä nettikahvila että siviilipalveluskeskus, ne saivat yhden maininnan kumpikin. Ero esimerkiksi Petteri Järvinen Oy:n lähes samana ajankohtana tekemään Internetin käyttötutkimukseen on suuri. PJOY:n tutkimuksessa vastaajat käyttivät Internetiä pääasiassa kotona. Kirjastokäyttäjää oli vain 1 % vastaajista. (Järvinen, 1998)

Haastatelluille kahta lukuunottamatta ensisijainen Internetin käyttöpaikka oli kirjasto. Yksi haastatelluista arvioi käyttävänsä Internetiä eniten opiskelupaikassaan ja toinen haastateltu piti itselleen yhtä tärkeinä käyttöpaikkoina kirjastoa ja toimintakeskus Vuoltsun nettikahvilaa. Taulukossa 4 on esitetty haastatteluissa esiintulleet Internetin käyttöympäristöt.

Taulukko 4. Haastateltujen Internetin käyttöympäristöt

Käyttöympäristö	Maininnat (lkm)	Maininnat (%)
Tampereen kaupunginkirjasto	13	100 %
Vuoltsun nettikahvila	3	23 %
Koti	2	15 %
Työpaikka	1	8 %
Opiskelupaikka	1	8 %

Kirjastoa suosittiin käyttöpaikkana etenkin taloudellisista syistä. Internet-yhteyksien hankkiminen kotiin on kuitenkin melko suuri investointi, varsinkin jos tarvittavaa kotitietokonetta ei ennestään ole. Kirjastossa koneiden ja yhteyksien käyttö on ilmaista kaikille.

Mun mielestä siis todella hyvä että kirjastossa on niinku nää koneet, että mullakin niinku, kun ei muuten oo mahdollisuutta niin nyt sitten. Vaikka onhan niitä nettikahviloita tuolla mutta, mutta nää on ilmasia. (H-4)

Mä oon jonkun verran käynyt tossa Vuoltsun nettikahvilassa, et siinä on toi rahaongelma. Et meillä on periaatteessa työpaikalla modeemi, mut se ei jaksa oikein pyörittää tota Hotmail-systeemiä sen koneen kanssa. Se [kirjasto] on melkein ainoa paikka sitten lähellä. (H-9)

Niin kyselyvastaajat kuin haastatellutkin suhtautuivat erittäin myönteisesti siihen, että kirjasto tarjoaa Internet-yhteydet asiakkaiden käyttöön. Myös Internetin ei-käyttäjät olivat sitä mieltä, että Internet-palvelu kirjastossa on hyvä asia, ainoastaan yksi vastaaja piti sitä turhana verorahojen haaskauksena. Vastauksissa tuli selkeästi esiin se, että Internet-palvelun sijoittaminen kirjastoon mahdollistaa sen käytön myös niille, joilla ei ole varaa hankkia tietokonetta verkkoyhteyksineen kotiin. Kirjasto on paikka, jossa käyttäjät ovat tasa-arvoisessa asemassa rahavaroihin katsomatta, ja tätä arvostettiin.

Loistavaa, kaikilla ei mahdollisuutta Internetin käyttöön kotona/koulussa. (K-63)

Pidän sitä erittäin hyvänä. Informaatioyhteiskunnassa se on tasa-arvoistava tekijä köyhien ja rikkaampien välillä. (K-115)

Koska tota niin ei kaikilla oo kumminkaan niinku rahaa ja mahdollisuuksia ostaa kallista konetta ensimmäiseks ja sitten vielä modeemia ja vielä niitä yhteyksiäkin

erikseen noista firmoista koska niitäkin on aika paljon. Niin tota onhan se hyvä, että niinku tommonen tavallinenkin ihminen sitten pääsee jolla nyt ei oo mahdollisuutta koneeseen, et pääsee ihan kattomaan et mitä siellä netissä on. (H-3)

Kirjastolaissa säädetään kuntien yleisten kirjastojen tavoitteeksi muunmuassa toimia tukena ihmisen elinikäiselle oppimiselle sekä edesauttaa hänen tietojensa ja taitojensa karttumista (Kekki 1999, 32). Useat haastatellut mainitsivat myös tämän olevan yksi peruste sille, miksi juuri kirjaston tulee tarjota Internet-palvelu asiakkailleen. Internetin kautta pääsee tiedon lähteille siinä missä esimerkiksi lehtiä ja kirjoja lukemallakin, joten sen käyttömahdollisuutta kirjastoissa pidettiin melkein pä itsestäänselvänä.

Aikasemmin mä olin varmaan just vähän tämmönen tietokonevihamielinen, että siis mitä ne tekee kirjastossa. Mut kyl mä nykyisin oon sit, et koska se näyttää nyt siis niin faktalta, että niin suuresti tiedonvälitys siirtyy verkkoon että kyl se mun mielestä sitten. Kirjasto on informaation jakamista varten ennenkaikkea ja onhan sinne otettu aikasemminkin niinkun jopa musiikkiosastot ja videot ja muut niin kyl mun mielestä myös Internet kuuluu ehkä vielä tiiviimmin tietyllä tavalla siihen. Et lähempänä perinteistä kirjatieta kuin esimerkiksi cd-levyt ja muut. (H-9)

Pari haastateltua mainitsi myös, että koska Suomessa on koko maan kattava kirjastoverkosto, on luonnollista että Internet-päätteitä sijoitetaan juuri kirjastoihin. Tämä takaa yhtäläisen pääsyn tietoverkkoon niin kaupunkilaisille kuin syrjäseudunkin asukkaille.

Niin vaikee kuvitella et mikä muu taho sit vois olla se, joka hoitais sitä kysyntää. Ja mun mielestä silleen satsattu siihen, et se ois myös niinku maaseudulla ehkä enemmänkin. Että täällä [kaupungissa] voi olla just mahdollisuus perustaa joku nettikahvila. Et mun mielestä varsinkin pienillä paikkakunnilla se pitäis varmaan niinkuin olla, et kirjastoissakin olis mahdollisuus päästä Internetiin. (H-9)

Musta kirjasto on erittäin hyvä [paikka palvelulle]. Koska kirjastoja on joka puolella ympäri, siis se on koko Suomen kattava järjestelmä, niin mun mielestä se on ihan oikea paikka. (H-10)

Pohdittaessa mikä muu organisaatio/laitos voisi tuoda Internet-palvelut tasapuolisesti kaikkien ulottuville, ei vaihtoehtoja kirjastoille juuri löytynyt. Nettikahviloissa käyttö on kuitenkin aina maksullista, eikä tällaisen kahvilan perustamiselle ja toiminnalle ole kaikilla seuduilla edes edellytyksiä. Työvoimatoimistoissa ja muissa vastaavissa virastoissa on nykyään myös Internet-päätteitä asiakkaiden käyttöön, mutta näiltä on

monesti rajattu pääsy vain tietyille verkkosivuille. Yksi haastateltu pohti, voisiko mahdollisesti perustaa jonkun aivan uuden organisaation, joka tarjoaisi kansalaisille Internet-palvelut ja panostaisi myös käytön opetukseen.

...kyl mun mielestä kuitenkin netti alkaa oleen semmonen, et siinä pitää olla kans kaikilla ihmisillä mahdollisuus, mut silti se ei välttämättä kuulu kirjaston piiriin, et se vois olla joku muu...et kehitettäis joku oma, omansa niin se vois olla ihan kätevä juttu. Ehkä toimivampikin, koska siinä yhteydessä voitais niinku kurssittaa näitä ihmisiä eri tavalla, kun kirjastohan ei edelleenkään niinku hirveesti, kyllähän täällä jotain kursseja on, mutta hyvin pienimuotoisesti. (H-8)

Internetin tulolla kirjastoon nähtiin olevan suotuisia vaikutuksia myös kirjastolle itselleen, ei ainoastaan sen asiakkaille. Haastatteluissa väläytettiin kirjaston vetovoiman mahdollisesti jopa kasvavan sen tarjoaman Internet-palvelun myötä. Jos Internet-päätteet tuovat uusia asiakkaita kirjastoon, siitä voivat hyötyä myös muut, perinteisemmät, kirjaston palvelut. Tietoverkkojen aikakaudella kirjastoissa voi vieraila yhtä useammin myös ”virtuaaliasiakkaita”, jotka tutkivat kirjaston kotisivuilta löytyviä aineistorekistereitä. Kirjaston potentiaalinen asiakaskunta kasvaa myös tällä tavoin.

Muuten siis sieltähän löytyy siis tietoo kirjastosta itsestäänkin. Mä olen katsellut kun mä pääsen tästä selaamaan Suomen monen kaupungin tietokannat ja ulkomaille samaten, että tota kyllähän siitä on hyötyä kirjastollekin. Ettei se oo pelkkä palvelu oikeestaan jonka kirjasto tarjoaa vaan siis kirjasto itse hyötyykin siitä. (H-7)

...ehkä se kynnys ruveta käyttämään, tutustua, on matalampi, mutta että ihmiset myös entistä enemmän käy kirjastossa. Et kyllä tosta aina sivumennen sit niinku muutakin tietoo tulee tai kirjoja, ihan romaaneja napattua tai mitä tahansa. (H-2)

Kirjaston palvelujen maksuttomuutta pidetään hyvin tärkeänä. Tässä valossa ei siis ole yllätys, että haluttomuus maksaa kirjaston Internet-palvelun käytöstä on yleistä. Vastaajat saivat itse määritellä summan, jonka he olisivat yhdestä käyttökerrasta (yksi tunti) valmiita maksamaan. Kyselytutkimukseen osaa ottaneista Internet-käyttäjistä lähes neljännes ei olisi valmis maksamaan palvelusta kirjastolle mitään. Vuoltsun nettikahvilassa tunnin käyttökerta maksoi kyselyn tekohetkellä viisi markkaa, ja myös kyselyvastaajien enemmistö (noin 42 %) piti tuota summaa sopivana myös kirjastossa tapahtuvalle Internet-käytölle.

Vuoden 1998 kirjastolakia valmistellut valiokunta joutui myös pohtimaan verkkotiedon maksullisuutta. Etenkin kirjastojen itsensä Internet-sivuilleen tuottama sisältö pitäisi olla saatavissa maksutta, mutta valiokunnan mukaan maksuttomuuden periaate pätee myös osaan muiden verkkosivujen aineistoista. Jotta palvelu olisi kaikille tasapuolista, tulisi tietoverkkopalvelujen olla pääosin maksuttomia. (Kekki 1999, 70)

Haastatelluista enemmistö ei osannut arvioida maksuhalukkuuttaan, koska ajatus Internet-käytön maksullistamisesta kirjastossa tuntui jo sinänsä vieraalta. Palvelun maksuttomuuteen on jo ilmeisesti totuttu ja sitä pidetään itsestäänselvänä. Kolme henkilöä olisi valmis maksamaan käyttökerrasta viidestä kymmeneen markkaa ja yksi haastateltu arvioi sopivaksi maksuksi 10-20 markkaa käyttökerralta. Lisäksi yksi haastateltu oli sitä mieltä, että vuosimaksu olisi parempi vaihtoehto - etenkin säännöllisesti monta kertaa viikossa Internetiä kirjastossa käyttäville. Palvelun maksullistaminen nähtiin kuitenkin uhkana Internet-käytön tasa-arvoisuudelle. Jo pienikin maksu voi eristää vähävaraisimmat palvelun piiristä.

...sit se ei enää oo tasa-arvosta kaikille, jos siitä joutuu maksaan niinku erikseen vielä. Koska kirjasto nyt kumminkin on tunnettu siitä että täällä nyt ei niinku joudu maksamaan lainauksesta ja ainoo nyt tietysti jos myöhästyy kirjat niin se nyt on yks, mut muuten. Musta se on aika naurettava ajatus loppujen lopuksi, että suljetaan sekin pieni mahdollisuus sitten niinku pois ihmisiltä, että saa ilmaseks vielä jotakin palveluja. (H-3)

Valtaosa haastatelluista arvioi, ettei kirjaston Internet-palvelun maksullistaminen vaikuttaisi heidän käyttötapoihinsa mitenkään. Internetiä siirryttäisiin käyttämään sinne, missä se tulisi halvimmaksi, mutta käyttö sinällään säilyisi kutakuinkin ennallaan. Yksi haastateltu arvioi sähköpostin lukemisen ja lähettelyn jäävän vähemmälle, jos palvelusta joutuisi maksamaan. Vain kaksi haastateltua totesi mahdollisen maksullistamisen todennäköisesti muokkaavan heidän Internetin käyttöönsä tiedonhankintaan. Käyttömaksu laittaisi miettimään esimerkiksi miten tarvitun tiedon voi verkosta nopeimmin löytää ja minkä tiedon hakemisesta yleensä kannattaa maksaa.

Mut sitten myös ehkä itekin tehokkaammin käyttäis ja hakis siitä, se vois vähän ehkä vaikuttaa siihen, niinku käyttöön. (H-2)

Se käyttökynnys nousis siinä, että silloin ajattelis sitten tavallaan, kyllä sitä aina silloin arviois jotenkin, että tarviiko sitä nyt välttämättä mennä sinne maksulliselle koneelle

hankkimaan sitä tietoa. Että sama se nyt on kun ajatellaan valokopiokonetta tuossa, että kun mä tuolla luen aikakauslehtiä niin siellä on paljon mielenkiintosisia asioita jotka toisaalta haluttais ottaa valokopiolle, mutta kyllä siinä sitten hyvin äkkiä katsoo että tää on kakstoista sivua, että eihän tätä. Uskoisin että tämän Internetin kanssa kävis samalla tavalla, että jos tää maksulliseksi menisi niin kyllä se käyttökynnys nousis silloin, että kyllä se mun mielestä täytyis olla selkeemmin selvillä että mitä mä haluan sieltä. (H-7)

Muutama haastateltu toi esiin sen, että mikäli Internet-palvelu kirjastossa maksullistettaisiin, olisi siitä maksavilla asiakkaila myös oikeus saada vastinetta rahoilleen. Tällöin yhteyksien ja koneiden odotetaan toimivan nopeasti ja moitteettomasti. Maksullistamisen myötä myös tulostusmahdollisuus tulisi olla joka koneella.

...no vitosen tunnissa, kymmenenkin jos kone on nopee. Et se ei sitte rupee tossa miettiin. Et sillä pääsee heti sinne mihkä yrittää. Viis-kymmenen markkaa, koneen mukaan. (H-1)

Mä käyn itte ihan yhtä paljon kuin täällä niin tuolla Vuoltsussa nettikahvilassa, siellä maksaa vitosen. Ja se että mä maksan siitä vitosen, niin sillä rahalla pidetään ne yhteydet kunnossa, siellä koneet toimii paljon paremmin kuin täällä. Mä oon valmis maksaan siitä sen vitosen. Et sillä rahalla minkä mä tästä maksan niin pidettäis huolta siitä koneesta. (H-12)

Edellisestä käykin ilmi, että kirjaston koneiden Internet-yhteyksiä moititaan toisinaan hitaiksi (vrt. Rannikko & Seittenranta 1997, 31). Kyselyyn vastanneista noin 13 % koki hitaat yhteydet yhdeksi Internetin kirjastokäytön suurimmista ongelmista. Haastatelluista kuusi mainitsi Internet-käyttönsä ajoittain kärsineen hitaista yhteyksistä. Ymmärrystä ongelmalle kuitenkin löytyy. Monet totesivat vastauksissaan, ettei yhteyksien hitaus välttämättä ole kirjaston vika vaan syy tukkosiin linjoihin voi löytyä muualtakin verkosta. Ilmaispalvelulta ei myöskään vaadita ehdotonta toimintavarmuutta.

Et siis onhan siinä kaikkea kökköä, mutta ne voi taas pistää sen tiliin, että tää on iso laitos ja täällä on niin rahalle varmaan muutakin käyttöä kuin noi pelkät Internet-jutut. Ne pystyy antaan anteeks ihan eri lailla. Siis siinä vaiheessa jos siitä ruvettais laskuttaa niin kyllä mullakin vaatimustaso nousis. Mutta jos se palvelun tarjoamisen taso nousis, niin kyl mä oisin taas toisaalta valmis maksamaan siitä. (H-12)

Muutamit haastatellut olivatkin jo oppineet, milloin yhteydet toimivat juoheammin. Jos oma elämäntilanne ei juuri aseta rajoituksia kirjastossa käymiselle, kannattaa Internet-

aika varata silloin, kun yhteydet toimivat paremmin. Internet-istuntoon varattu aika tulee näin tehokkaammin hyödynnetyksi.

Aika hyvin on aamuaikoja, niin ja mä oon sitä mieltä et koneet toimiikin aamupäivällä paremmin. Et joskus mä oon iltapäivällä ollut tekemässä muuta siinä tekstinkäsittelylaitteella, muutaman kerran ollut neljän-viiden aikoihin, niin siinä on turhautuneita ihmisiä, et siellä on linjat tukossa ja mitään ei saa ulos. (H-2)

...toisinaan on linjat tukossa, mulla on usein käynyt sillain että mihinkään ulkomaan osoitteisiin ei Suomesta pääse. Kaikki Suomen osoitteet toimii, mutta ei mihinkään ulkomaille ei pääse, sitä on sattunut moneen kertaan...mut kyllä siihen tulee semmonen näppituntuma, et mihin aikaan päivästä kannattaa mennäkin, olla yhteydessä. (H-7)

Ajan varaaminen aivan mihin aikaan päivästä tahansa ei kuitenkaan sovi esimerkiksi työssäkäyville tai opiskelijoille, joskin heillä asemansa vuoksi on ehkä vähemmän tarvetta muutenkin käyttää kirjaston Internet-päätteitä. Viisi kyselyyn vastannutta (noin 7 %) mainitsi Internetin kirjastokäytön ongelmaksi juuri sen, että aika on varattava koneille etukäteen. Joskus vapaita aikoja ei löydy muutamaan päivään, joten omia menoja täytyy suunnitella varatun Internet-ajan mukaisesti.

Pitää olla tarkka aika jo etukäteen, jotta pääsee varmasti nettiin, mutta joskus aikaa ei olekaan tulla tänne. (K-60)

Varattava tosi kauan ennakoon → ei voi tietää omista menoista ja esteistä. (K-104)

Lähipäivät on ollut yleensä hyvinkin täyteen buukattuja siinä että. Tietysti kun on nyt oppinut sen systeemin, että ne panee siihen aina, että siinä [ajanvarauskirjassa] on viikon lehdet etukäteen ja että kun mä nyt tänään varaan jo ensi viikoksi tälle päivälle niin mä saan sen ajan. Mutta että se siinä täytyy olla näin pitkäjänteistä tää varaussysteemi. (H-7)

Pitkät varausajat Internet-päätteille johtuvat kysynnän ja tarjonnan epäsuhdasta. Käyttäjiä on moninkertainen määrä verrattuna kirjaston Internet-päätteiden määrään. Ei ole siis ihme, että kyselyvastaajien enemmistön mielestä Internetin kirjastokäytön suurimmat ongelmat ovatkin koneiden vähyys ja se, että varauskirjat ovat jatkuvasti täynnä eli koneille on ruuhkaa. Reilusti yli puolessa (noin 67 %) kyselykaavakkeista mainittiin jompikumpi näistä ongelmista. Mikäli Internet-päätteitä olisi kirjastossa enemmän, varausajat voisivat lyhentyä, eikä aikaa tarvitsisi varata viikkoa etukäteen.

Juu, ehdottomasti enemmän [pitäisi olla koneita]. Nyt joutuu jo viikon etukäteen, ku mä äskön varasin tossa ajan, niin että mä pääsen sinne ens viikolla tiettyyn aikaan, niin oli jo kolme varausta. Mä neljännen sain, että...ei näitä koneita oo tarpeeks. (H-1)

Internet-päätteiden lisääminen ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista. Vastassa ovat niin tila- kuin rahakysymyksetkin. Tampereen pääkirjasto Metso valmistui vuonna 1986, jolloin Internet oli vielä täysin tuntematon käsite, eikä sen tuloon osattu varautua asianmukaisin tilaratkaisuin. Kirjastojen rahalliset resurssit ovat niinkään niukat, eikä laitehankintoihin ole määrättömästi rahaa käytettävissä. Toisaalta, millainen määrä Internet-päätteitä sitten on riittävästi? Uusia potentiaalisia Internet-käyttäjiä tulee jatkuvasti lisää, myös kirjastoihin. Mutta onko näiden käyttäjien tarpeisiin vastaaminen jatkuvasti uusia päätteitä lisäämällä loputon suo?

Kyllä mä sen ymmärrän että se on, täällä on vaikeaa osoittaa tiloja tämmöselle ja siis tääkin asia tuli sen jälkeen kun tää rakennus on tehty...että siis tietystihän mun toiveeni olis että niitä koneita olis siellä vaikka kaksikymmentä että. Mutta kyllä mä sen ymmärrän, että jostainhan siihen on rahat otettava. (H-7)

Ainahan ne täynnä on. Että siis sitä mukaa kun uusia koneita tulee niin aina sekin on sitten täynnä. Että sitä mukaa tulee uusia käyttäjiä, et se ois varmaan semmonen loputon juttu. (H-12)

Kirjaston Internet-päätteiden käyttöaikarajoitukset (1 tunti/henkilö/päivä) herättivät myös jonkin verran närää kyselyvastaajien keskuudessa. Aikarajoituksen mainitsi Internetin kirjastokäyttöä hankaloittavaksi tekijäksi 12 vastaajaa, ja se oli kolmanneksi eniten mainittu ongelma. Toisaalta aikarajoitukselle on kuitenkin perusteluna juuri Internet-päätteiden vähyys. Rajaamalla yhden käyttäjän Internet-aika tuntiin päivässä taataan koneille pääsy useammalle halukkaalle kuin jos aikarajoja ei olisi lainkaan.

Haastatteluissa tunnin käyttökertaa pidettiin yleensäottaen riittävänä. Pari haastateltua mainitsi, että tunnissa saa yleensä tehtyä välttämättömimmän, sen mitä on Internet-päätteelle tullutkin tekemään. Jos käyttöaika olisi pidempi, se mahdollistaisi Internetin monipuolisemman käytön, esimerkiksi verkossa julkaistaviin lehtiin tulisi tutustuttua enemmän, jos aikaa jäisi muulta käytöltä. Parissa haastattelussa todettiin, että mikäli Internetin kirjastokäytöstä joutuisi maksamaan, pitäisi käyttöajan myös olla sen mukaisesti pidempi. Se tosiasia on kuitenkin hyväksytty, että nykyiset aikarajoitukset

puolustavat osaltaan käyttömahdollisuuksien tasapuolisuutta kaikille kirjaston asiakkaille.

Mut et kyl mulla on joskus ongelmia sen kanssa, varsinkin kun toi Hotmail takkuilee, että jos saa tunnin aikana avattua kaks viestiä niin siis ei se hirveesti riemastuta. Mut kyl se varmaan tollasessa yleisessä käytössä on aika hyvä aika kuitenkin, et jos ois pidempi niin sit se taas rajottuu se, et kuinka moni vois käyttää. (H-9)

Kirjaston Internet-päätteille asettamat aikarajoitukset mainittiin osassa haastatteluita syyksi sille, ettei kirjaston Intro-palveluun⁹ ole juuri tullut tutustuttua Internetissä. Koska enemmistölle haastatelluista kirjasto oli ensisijainen Internetin käyttöpaikka, he eivät halunneet kuluttaa Internetin käyttöön varattua tuntiaan esimerkiksi kirjojen varaamiseen Internetin kautta. Haastatelluista ainoastaan kolme kertoi käyttävänsä Intro-palvelua kirjaston Internet-päätteiltä. Muut haastatellut hoitivat lainojensa uusimisen ja aineiston varaamisen joko kirjaston Asko-päätteillä¹⁰ tai asioimalla kirjastohenkilökunnan kanssa.

...mun mielestäni se on turhaa haaskata tätä Internet-aikaa siihen kun mä pääsen tuolla pienellä jonottamisella noille päätteille ja voin siellä uusia lainani ja etsiä kirjoja, selata. Se on ihan turhaa tehdä tässä. (H-7)

Yksi haastateltu toi esiin käyttöaikarajoituksessa havaitsemansa yllättävän positiivisen vaikutuksen: aikarajoitus voi osaltaan vähentää niinsanottua nettiriippuvuutta ja ohjata käyttöä maltillisempaan suuntaan.

...mä oon huomannut sen, et sen kanssa kumminkin menee aikaa kun sinne niinku pääset sisälle. Niin se on äkkiä kolme-neljä tuntia niinku vierähtänyt, kun sä oot siellä ollut. Kumminkin, että kirjastossa kun on se vaan se yks tunti, pysyy se homma vielä rajoissa, mutta mutta on kotona vähän vaikeuksia tulla pois sieltä niinkun ajoissa. Et se kirjasto niinku vähän sitä kumminkin vähentää, kun on tottunut siihen et se on aina se tunti, niin se on niinku kotonakin sit se sama. (H-3)

Kyselyvastaajilta tiedusteltiin lisäksi kantaa muihin kirjaston Internetin käytölle asettamiin rajoituksiin. Tällaisia ovat aikarajan lisäksi muunmuassa eri osastojen

⁹ Tampereen kaupunginkirjaston aineistotietokanta, jota voi selailla myös Internetissä ja jonka kautta voi uusia lainojaan sekä varata aineistoa.

¹⁰ Niinsanottu ”tyhjä päte”, jolla voi selata aineistotietokantaa, tehdä varauksia ja uusia lainoja, mutta jolla ei pääse esimerkiksi Internetiin.

Internet-päätteiden ikäraajat sekä se, ettei kirjaston koneilta ole suojausten vuoksi pääsyä uutisryhmiin.

Pääosin (noin 85 % vastanneista Internetin käyttäjistä) rajoituksiin suhtauduttiin myönteisesti, sillä niiden nähtiin takaavan mahdollisimman monelle palvelun käyttömahdollisuuden. Monet totesivat vastauksissaan, että ilman rajoituksia käyttö ei pysyisi hallinnassa.

Reilua meininkiä siltä kannalta, ettei pari friikkiä pesiydy koko päiväksi koneille. (K-56)

Niille [rajoituksille] on varmaankin hyvät perustelut. Käyttäjiä on paljon ja laitteet kalliita. (K-115)

Se, ettei kirjaston Internet-päätteiltä voinut päästä lukemaan uutisryhmiä, koettiin selvänä puutteena. Seitsemässä lomakkeessa oli viesti siitä, että uutisryhmiin pääsyn esto on huono asia.

”Ei pääsyä uutisryhmiin” kuulostaa älyttömältä, sillä ilman niitä Internetillä ei paljoa tee (onhan toki dejanews, mutta silti). (K-150)

Tampereen pääkirjasto Metson aikuisten lainausosastolla oli keväällä 1998 kaksi Internet-asiakaspäätettä, jotka sijaitsivat neuvontapisteen vieressä avoimessa tilassa. Lisäksi käsikirjastossa oli neljä Internet-asiakaspäätettä, jotka oli sijoitettu omiin ”lokeroihinsa” samaan huoneeseen lähinnä sukututkijoiden käyttämien mikrofilminlukulaitteiden kanssa. Kyselyyn vastanneilla ja haastatelluilla oli eniten käyttökokemusta juuri näiltä kuudelta koneelta. Yksi haastateltu kertoi käyttäneensä satunnaisesti myös musiikkiosastolla sijaitsevaa Internet-päätettä.

Internet-päätteiden sijaintia käsikirjastossa pidettiin yleensä ottaen hyvänä. Koneiden sijainti omissa ”lokerissaan” takaa käyttäjälle yksityisyyden ja työrauhan. Yksi haastateltu näki kuitenkin myös varjopuolen tässä erillisen huoneen käytännössä.

Mut sit taas se neljän koneen rykelmä, joka on siellä takanurkassa, jossa porukka käy vähän niinkuin koheltamassa, mä en välttämättä pitäis sitä sijoittelua ihan hyvänä. Siinä on tietty yksityisyys, mut siinä on tietty yksityisyys koheltaa ja sählätä niillä koneilla. Elikä kaikki jotka tulee kirjastoon irkkaamaan niin ne menee sinne koneelle ja sen jälkeen on kaikki muut koneet tukossa. (H-12)

Käsikirjaston Internet-päätteillä ei ole tulostusmahdollisuutta, ja tätä pidettiin haastateltujen keskuudessa puutteena. Aikuisten lainausosaston kahdelta Internet-päätteeltä sen sijaan on mahdollista tulostaa verkkosivuja, ja tätä mahdollisuutta arvostettiin. Aikuisten lainausosaston Internet-päätteiden sijoittelua pidettiin kuitenkin yleisesti ottaen epäonnistuneena. Koska päätteet sijaitsevat avoimessa tilassa osastolla, on käyttöympäristö rauhattomampi kuin esimerkiksi käsikirjaston koneilla. Toisaalta Internet-päätteiden sijoittaminen avoimeen tilaan on perusteltua sen kannalta, että henkilökunnan on helpompi valvoa käyttöä ja puuttua epäasiallisuuksiin. Yksityisyyden puute ja ympäröivä häly koettiin kuitenkin ongelmaksi. Myös tietosuoja voi avoimessa ympäristössä vaarantua helpommin kuin pienessä rajatussa tilassa.

Ärsyttää olla keskellä hulinaa, ei pysty keskittyy. (K-28)

Koneet on aseteltu niin, että kaikki näkee mitä kattelee. Postit ja muu ”henkilökohtanen” on hankalaa lukee, kun tuntuu, että joku kyttää olan takana. (K-23)

Että se mikä on tossa yleisellä lainausosastolla niin, niin se on semmonen mitä mä koen sen jollakin tavalla epämiellyttäväksi. Siihen voi kuka tahansa tulla seisoon mun selkäni taakse ja katteleen, että vaikken mä siinä nyt tee mitään salaista ja hävettävää mutta tota silti mä koen sen eräällä lailla epämiellyttäväksi että. En mä siitäkään tykkää et jos mä luen junassa jotain, niin viereisellä penkillä oleva rupee lukemaan mun kirjaani. (H-7)

Tampereen kaupunginkirjaston työntekijöiden on kirjaston julkaiseman Internet-strategian mukaan ”hallittava Internetin perusasiat ja opastettava tarvittaessa uusia käyttäjiä.” (Kirjaston..., 1996) Kyselyvastausten perusteella opastustehtävät henkilökunnalta onnistuvatkin. Lähes puolella (noin 48 %) vastaajista oli itsellään kokemuksia tämänkaltaisesta opastuksesta tai heille oli muuten jäänyt myönteinen mielikuva kirjaston henkilökunnan opastustaidoista ja -halukkuudesta. Ainoastaan noin kolmella prosentilla vastaajista oli negatiivinen kokemus tai mielikuva asiasta. Huomionarvoista kuitenkin on, että noin puolet vastaajista ei osannut sanoa henkilökunnan opastushalukkuudesta tai -taidoista mitään. Ilmeisesti suurin osa

Internetiä kirjastossa käyttävistä ei joko ole törmännyt opastusta vaativiin ongelmatilanteisiin tai on hankkinut apua jostain muualta, esimerkiksi ystäviltä.

Kyselyssä tiedusteltiin myös sitä, miten vastaajat toimivat, jos he joutuvat ongelmatilanteeseen kirjaston Internet-päätteellä. Vain neljä vastaajaa (noin 11 %) kertoi turvautuvansa henkilökunnan apuun ja lähes yhtä moni suhtautui ongelmatilanteisiin melko huolettomasti: he joko antoivat asian olla tai lopettivat käytön kokonaan siltä kertaa, mikäli kohtasivat käytössä jotain ongelmia. Valtaosa vastaajista (81 % vastanneista Internetin kirjastokäyttäjistä) totesi yrittävänsä ensisijaisesti selvittää ongelmista itsenäisesti ilman henkilökunnan apua.

Haastatelluista jonkin konkreettisen Internetin käyttötilanteen, johon oli tarvinnut henkilökunnan apua, muisti seitsemän henkilöä ja heistä kuusi oli myös saanut opastusta sitä pyytäessään. Ongelmatilanteet liittyivät lähinnä Internetin käytön alkuvaiheisiin kirjastossa, eli opastusta haluttiin koskien sitä, miten kirjaston koneilla Internetiin pääsee, ja miten verkkosivuilla liikutaan. Tavallinen ongelmatilanne oli myös kirjaston Internet-päätteen jumiutuminen. Henkilökunnan apua tarvittiin tällöin koneen uudelleen käynnistämässä ja salasanojen syöttämisessä.

...et sain kyllä häneltä opastusta yhdeltä virkailijalta sitten, pääsen alkuun ja miten lopettaa ja siitä se sitten rupes rullaan. Ja kyllä joskus kun se on mennyt jumiin niin mä oon pyytänyt apua. Että useimmat tietää, jokunen on joka sanoo että hän ei oikein tiedä...kyllä, kyllä mä olen saanut [opastusta], ne sanoo että ne on itte kans joutunut opettelemaan että. (H-5)

Suurin osa haastatelluista sanoi jo selviytyvänsä Internet-päätteillä omin neuvoin. Kirjastohenkilökunnan apua kaivattiin ainoastaan salasanojen syöttämisessä, mikäli kone jostain syystä piti käynnistää uudelleen. Lähinnä haastatteluvastauksissa korostuikin henkilökunnan rooli, ei niinkään opastajana vaan yleisen järjestyksen valvojana. Internet-päätteiden käyttöön toivottiin parempaa kuria, sillä haastatelluille oli kertynyt runsaasti kokemuksia niinsanotuista häirikkökäyttäytyjistä. Valvonnan tehostamista toivottiin muunmuassa Internet-päätteiden ikärajoihin liittyen. Niinikään ”turhaa käyttöä” eli chattailua/irkkailua toivottiin karsittavaksi. Kyseiset palvelut ovatkin kirjaston päätteillä periaatteessa kiellettyjä, mutta käytännössä niiden käyttäminen on kuitenkin mahdollista.

Tossa on enemmänkin ongelmana niinku sellanen, että kun on noita murkkuja, jotka vahtaa siinä vieressä tai läheltä, et lähteekö toi ja sitten ihan systemaattisesti samat kasvot pyörii koko ajan [päätteillä]. Tehokkaampi valvonta ja sit nimenomaan et niitä sääntöjä noudatettais, ettei yks ihminen voi käyttää kuin tunnin päivässä ja henkilökunta sitten tosiaankin heittäis ne pois siitä, että sä oot tuntis käyttänyt. Ja valvonta tästä varaussysteemistä, että siellä on sitten se ihminen joka sen on varannut. (H-10)

...chattailu pitäis lopettaa että ne tiedonhankijat pääsee sinne paremmin. Että ne on joka päivä noi samat naamat tossa chattailemassa. Se vie sen ajan, mikä varmaan jollekin menis tiedonhankintaan. Kyl sitä jotkut tulee tohon ja kattoo, että on seuraavat kolme päivää täynnä ja unohtaa koko homman. (H-13)

Kysyttäessä kirjaston asiakkailta, minkä tahon tulisi ensisijaisesti järjestää Internetin käytön opetusta, eniten kannatusta saivat koulut ja muut oppilaitokset. Kirjastoja ei niinkään pidetty velvollisina järjestämään tällaista opetusta. Kirjaston nimesi tehtävään sopivaksi noin 27 % vastanneista Internet-käyttäjistä ja ainoastaan noin 19 % ei-käyttäjistä. Esimerkiksi työväenopistot mainittiin kirjastoja useammin soveltuvaksi järjestämään Internet-kursseja. Näiden vastausten valossa ihmiset tuntuvat olevan sitä mieltä, että vaikkakin yleisten kirjastojen tarjoamaa Internet-palvelua pidetäänkin hyvänä ja asiaankuuluvana, ei sen käyttötaitojen opettamista kuitenkaan niiltä edellytetä.

Tämä kuva on kuitenkin ristiriidassa niiden kirjaston Internet-palvelun kehitysehdotusten kanssa, joita osa vastaajista lomakkeeseen kirjoitti. Kyselyvastaajilta tuli 53 konkreettista kehitysideaa, ja näistä ehdotuksista 27 koski Internet-käytön opetuksen järjestämistä kirjastossa. Toiveita opetuksen järjestämisestä tuli niin Internetin kirjastokäyttäjiltä kuin ei-käyttäjiltäkin.

Internetistä lisätietoa: kuinka käyttäydytään, tehokasta tiedonetsintää, yleensä sen käytön tehokkuus esim. tiedon etsimisessä. (K-43)

Kirjasto voisi järjestää vanhemmalle väestölle (yli 40) Internet-kursseja. (K-63)

Yleisiä koulutustilaisuuksia säännöllisesti ja usein (käyttö, hakuagentit yms. tutuksi). Jos käyttäjällä on tarkasti selvillä mitä hakee, kirjaston henkilöstö voisi tehdä asiakkaan kanssa haun yhdessä (aikaa säästyy muille). Eri koneita niille, jotka opettelevat ”itse käyttöö” ja jotka taas hakevat tietoa (ja osaavat jo käytön). Englannin kielen opetusta (hakusanat) yhdistettynä Internetin käytön opetukseen. (K-115)

Kirjaston Internet-asiantuntija Anne Suoniemi piti kirjastossa keväällä 1998 jo kursseja Internetin käytöstä, mutta kyselyn palautteesta päätellen mahdollisuus osallistua Internet-opetukseen ei ollut vielä laajalti tiedossa.

Haastatelluista kolme oli osallistunut kirjaston järjestämään Internet-opetustilaisuuteen ja piti sitä hyvänä palvelumuotona. Suhtautuminen Internet-opetukseen kirjastossa oli yleensäkin haastateltujen keskuudessa myönteistä ja he näkivät, että järjestettävä opetus esimerkiksi madaltaisi Internetin käytön kynnyksiä niille, joille tietokoneet ylipäänsä ovat jääneet vieraisiksi. Kukaan haastatelluista ei kuitenkaan varsinaisesti vaatinut, että kirjaston tulisi järjestää tällaista opetusta.

Jos niillä vaan resurssit riittää, niin kyl se mun mielestä tietysti on ihan oikee paikka sille. Ja varmasti kirjastossa käy paljon semmosia ihmisiä, jotka on ehkä vähän semmosia niinku tietokonekammoisia, semmosille ihmisille saattais olla hyvinkin paljon iloa tollasesta, et jos kirjastolta tarjottais sitä mahdollisuutta niin ehkä ois sitten helpompi tutustua siihen. (H-9)

7. YHTEENVETO

Internet-kehitys on ollut Suomessa nopeaa. Lapset ja nuoret oppivat ja tottuivat jo koulussa Internetin käyttöön. Internet-yhteyksiä hyödynnetään entistä useammin myös työpaikoilla, varsinkin sähköposti on niin organisaation sisäisessä kuin ulospäinkin suuntautuvassa viestinnässä kasvava yhteydenpidon muoto. Tavoitteen mukaan jokaisessa Suomen yleisessä kirjastossa on vuonna 2000 Internet-yhteydet (Valtiovarainministeriö 1995, 40).

Yleisten kirjastojen roolia tietoyhteiskuntakehityksessä pidetään merkittävänä. Kirjasto tarjoaa kaikille kansalaisille tasapuolisen mahdollisuuden käyttää Internet-palveluja. Tampereen pääkirjastossa asiakkaat ovat voineet käyttää Internetiä vuodesta 1995 alkaen. Palvelulle onkin muodostunut laaja käyttäjäkunta, joka tämän tutkimuksen mukaan hyödyntää Internet-yhteyksiä eniten tiedonhankintaan sekä sähköpostin lukemiseen ja lähettämiseen.

Internetin käyttöön kirjastossa vaikuttavat eritoten taloudelliset syyt. Palvelun käyttäminen kirjastossa on ilmaista ja siten kaikille mahdollista tasapuolisesti. Käyttöpaikkojen kärjessä ovat koulu/työpaikka sekä kirjasto, siis paikat, joissa Internetin käyttö on käyttäjälleen maksutonta. Vaikka Internet-yhteydet olisi hankittu kotiinkin, kertoi muutama vastaaja silti jatkavansa myös kirjaston Internet-palvelun käyttöä lähinnä kodin Internet-yhteydestä koituvien puhelinmaksujen hillitsemiseksi. Kirjaston Internet-palvelulla on kuitenkin eniten henkilökohtaista merkitystä niille, joilla Internetin käyttömahdollisuutta ei ole esimerkiksi kotona tai työpaikalla.

Internetin suurimmat hyödyt saavutetaan viestinnässä ja tiedonhankinnassa. Sähköpostiviesti voi edullisempaan korvata puhelinsoiton, mutta säästää rahan lisäksi myös aikaa. Sähköpostiviestin perillemenon edellytyksenä ei ole se, että sekä sen lähettäjä että vastaanottaja ovat molemmat samanaikaisesti yhteydessä toisiinsa.

Internetin laaja sisällöllinen kirjo sekä WWW-dokumenttien nopeasti uusiutuva sisältö hyödyttää käyttäjiään tiedonhankinnassa. Tutkimus osoitti, että Internetistä etsitään useimmin harrastuksiin liittyvää tietoa. Teemahaastattelut syvensivät tätä kuvaa. Osa kiinnostuksenkohteista voi olla niin spesifiltä alueelta, että Internetin verkkosivut ovat ainoa tiedonlähde niihin liittyen. Tampereen kaupunginkirjaston Internet-strategiassa on visioitu potentiaalisia palvelun käyttäjiä löytyvän juuri esimerkiksi eri alojen harrastajista (Kirjaston..., 1996). Tämä tutkimuksen perusteella heitä onkin merkittävä osa kirjaston Internet-palvelua käyttävistä asiakkaista. Internetin kautta on myös mahdollista päästä käsiksi eri puolilla maailmaa julkaistuun tietoon helpommin ja nopeammin kuin esimerkiksi kirjaston kaukopalvelua käyttämällä.

Internetin käyttö muuttuu sitä mukaa, mitä enemmän käyttökokemusta kertyy. Internetiin vasta tutustuvat käyttäjät selailevat surfailutyylisesti verkkosivuja kun taas jo kokeneemmat käyttäjät tietävät, mitä Internetistä hakevat. Tottuneemmilla käyttäjillä verkkosivujen selailu pitäytyy lähinnä hyviksi tiedetyissä WWW-sivuissa, eikä päämäärätöntä surfailua koeta enää mielekkääksi.

Kirjaston asiakkaista kaikki eivät käytä Internet-palvelua. Tähän suurin syy on se, ettei palvelun käyttöön tunneta itsellä olevan mitään tarvetta. Silti Internetin ei-käyttö ei pohjaa negatiiviselle asenteelle. Varsin monella ei-käyttäjällä on olemassa näkemys siitä, millaisiin tarpeisiin Internet-palvelu voisi vastata. Internetin merkitys tiedonhankinnassa tuotiin esille ei-käyttäjienkin keskuudessa. Toistaiseksi muut tiedonlähteet ja tiedonhankintakanavat tyydyttävät ei-käyttäjiä tiedontarvetilanteissa tarpeeksi hyvin. Internetin ei ilmeisesti koeta tuovan niin merkittävää lisäarvoa esimerkiksi juuri tiedonhankintaan, että sen käyttö päätettäisiin aloittaa.

Tiedonhankinnassa käytetyimpiä lähteitä olivat yllättäen kirjat. Tämä tulos poikkeaa selkeästi monista tiedonhankintatutkimuksista, joissa informaalit henkilölähteet ovat osoittautuneet käytetyimmiksi lähteiksi. Tähän tulokseen on kuitenkin saattanut vaikuttaa niin tutkimusentekopaikka (kirjasto) kuin sekin, ettei tiedontarvetilanteita eritely yksityiskohtaisemmin. Tästäkin huolimatta on kiinnostavaa havaita, että myös Internetin käyttäjät turvautuvat voimakkaasti kirjoihin tiedonhankinnassaan. On vaikea arvioida, paljonko tässä seikassa on kyse tottumuksesta; onhan kirjoja käytetty niin tiedon hankkimiseen kuin viihtymiseenkin huomattavasti kauemmin kuin Internetiä. Yksityiskohtaisempi vertailu kirjojen ja Internetin välillä nimenomaan tiedonhankintatutkimuksen viitekehyksessä voisikin olla hedelmällistä.

Tutkimuksessa keskityttiin nimenomaan Tampereen pääkirjastossa tapahtuvaan Internetin käyttöön. Muista vaihtoehtoisista käyttöympäristöistä (esimerkiksi koti, työpaikka) ja niissä tapahtuvasta Internet-käytöstä ei kerätty juurikaan tietoa. Voidaan kuitenkin olettaa, että kirjastossa tapahtuva Internetin käyttö eroaa esimerkiksi Internetin kotikäytöstä, osaksi juuri kirjaston Internet-käytölle asettamien rajoitusten vuoksi.

Kirjaston Internet-päätteille täytyy varata aika etukäteen ja tämä käyttöaika on rajattu tuntiin päivässä/käyttäjä. Tutkimusajankohtana Tampereen pääkirjastossa oli ainoastaan yksi Internet-pääte, jolle ei tarvinnut varata aikaa, vaan käyttövuoron sai jonottamalla. Kirjaston Internet-päätteille on myös ikärajat: alle 15-vuotiaat saavat käyttää vain lastenosaston Internet-päätteitä sekä aulaissa olevaa Internet-päätettä. Lisäksi tutkimusajankohtana Internet-päätteillä oli voimassa joitakin suojauksia, jotka estivät uutisryhmiin pääsyn ja telnet-palvelun käytön. Myös kirjasto ympäristönä asiakkaineen

ja hälyineen on erilainen kuin esimerkiksi rauhallisempi koti, jossa tietokone on sijoitettu usein työhuoneeseen tai makuuhuoneeseen. (vrt. Kuluttajat...1997, 142-143)

Vaikka erilaiset käytön rajoitukset ovatkin kirjaston Internet-päätteillä käytäntönä osaksi juuri siksi, että koneita ja käyttövuoroja riittäisi kaikille halukkaille, näyttävät ne jonkin verran myös hankaloittavan Internet-palvelun käyttöä. Kyselyvastaajat kritikoivat eniten juuri koneiden vähyyttä, käyttöajan lyhyttä ja sitä, että käyttövuoro on varattava joskus jopa useita päiviä etukäteen. Nämä seikat vähentävät kirjaston ilmaisen Internet-palvelun houkuttelevuutta, varsinkin jos Internetiä on mahdollista käyttää myös muualla. Teemahaastatelluista kahta lukuunottamatta jokaiselle Tampereen pääkirjasto oli ensisijainen, osalle ainoakin, Internetin käyttöpaikka. Niinpä he olivat sopeutuneet kirjaston asettamiin rajoituksiin melko hyvin. Internet-päätteiden vähyyttä kritikoitiin kuitenkin myös haastateltujen keskuudessa ja varausjonojen pituutta valiteltiin. Haastatelluista jokainen kuitenkin myönsi pystyvänsä suunnittelemaan omat menonsa siten, että Internet-ajan pystyi käyttämään silloin kun sen oli varannutkin.

Kirjastossa Internetiä käyttävien on pystyttävä sopeutumaan myös kirjastoympäristön hälinään ja muihin ympärillä kulkeviin asiakkaisiin, näin etenkin aikuisten lainausosaston avoimessa tilassa olevia Internet-päätteitä käytettäessä. Rauhaton ympäristö ja yksityisyyden puute on tämän tutkimuksen perusteella niin ikään yksi Internetin kirjastokäyttöä hankaloittavista tekijöistä. Tampereen pääkirjastossa on käsikirjaston Internet-päätteet lokeroitu omaksi nurkkaukseksi. Tässä käyttöpaikassa ympäristön hälinä on vähäisempi, mutta haastateltujen perusteella Internetin niinsanotut häirikkökäyttäjät voivat pilata tämänkin käyttöympäristön. Henkilökunnan roolia korostetaan erityisesti järjestyksenvalvojana ja kurinpitäjänä. Tiukempaa kontrollia tarvitaan siitä, kuka Internet-päätteellä kulloinkin on (eli käyttääkö ajan varmasti se henkilö, joka sen on varannut), ja miten siellä käyttäytyy.

Internet-käyttöä hankaloittaviksi tekijöiksi mainittiin myös sellaisia kirjastosta itsestään riippumattomia seikkoja kuin hitaat yhteydet, vanhentuneet linkit/WWW-sivut ja tiedonhaun ongelmat. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella Internetin käytöstä saatu hyöty kuitenkin ylittää käyttöä hankaloittavat ongelmat, ja käyttöä jatketaan ajoittaisista hankaluuksista huolimatta (vrt. Savolainen 1998, 133).

Kirjaston Internet-palvelua käytetään tämän tutkimuksen perusteella monipuolisesti, yhtenä välineenä muiden joukossa, viestintään ja tiedonhankintaan. Teemahaastatteluissa nousi esiin myös näkökulma, jossa kirjasto ei ainoastaan toimi antajana (Internet-palvelun tarjoajana) vaan myös saajana. Internet-palvelu hyödyttää kirjastoa itseäänkin, sillä se voi tuoda kirjastoon lisää niin tavallisia kuin verkkosivujen kautta kirjastossa käyviä ”virtuaalisiakin” asiakkaita. Kirjaston verkkoon tuottama aineistotyö saa kiitosta: kirjaston omilta verkkosivuilta löytyvät aineistoluettelot ja linkkilistat koetaan hyväksi asiakaspalveluksi.

Kehittämisen varaakin kuitenkin on. Etenkin Internet-päätteitä toivotaan lisää, jotta varausjonot lyhenisivät. Käytännössä päätteiden jatkuva lisääminen ei Tampereen pääkirjastossa varmasti kuitenkaan ole mahdollista. Tutkimuksen toteuttamisen jälkeen Metsossa on kuitenkin lisätty niiden Internet-päätteiden määrää, joille ei tarvitse varata aikaa etukäteen vaan 15 minuutin käyttövuoron saa jonottamalla. Tällainen lyhyt käyttöaika soveltunee esimerkiksi sähköpostin lukemiseen tai jonkin yksittäisen tiedon tarkistamiseen WWW:stä.

Tutkimus tuotti myös joitakin muita kirjaston Internet-palvelun kehitysehdotuksia, koneiden lisäämisen ohella useimmin mainittiin Internet-opetuksen tarve. Koska Internetin kirjastokäyttäjät toteavat selviytyvänsä Internet-päätteillä useimmiten ilman henkilökunnan opastusta, koskee Internet-kurssien tarve ilmeisestikin enemmän niitä kirjaston asiakkaita, joille Internet on toistaiseksi jäänyt vieraaksi. Kyselytutkimuksen perusteella tällaisia asiakkaita voisi löytyä etenkin vanhemmista ikäryhmistä, joissa Internetin käyttö on toistaiseksi hyvin vähäistä. Tampereen kaupunginkirjaston Internet-asiiantuntija Anne Suoniemi onkin jatkanut Internet-opetuksen pitämistä kirjastossa, joten opetusta on saatavissa sitä haluaville ja tarvitseville.

Tätä tutkimusta varten tehdyssä Internet-kyselyssä Tampereen pääkirjaston asiakkaiden antama palaute johti siihen, että nykyisin kirjaston Internet-päätteiltä pääsee myös lukemaan uutisryhmiä. Uutisryhmien ”puuttumisesta” kirjaston Internet-päätteiltä annettiin niin paljon negatiivista palautetta, että kirjastossa päätettiin muuttaa käytössä olevia suojauksia siten, että uutisryhmien luku on tätänykyä mahdollista. (Kanerva, 1999) Uutisryhmiin pääsy mahdollistaa siten monipuolisemman tiedonhankinnan, kun

esimerkiksi omasta harrastuksesta tai tutkimusalasta käytävää keskustelua pääsee seuraamaan ko. uutisryhmässä, ja myös oma osallistuminen keskusteluun on mahdollista.

Tässä tutkimuksessa tutkimuskohteen rajauksen vuoksi lähes kokonaan vaille huomiota on jäänyt lasten ja nuorten Internetin käyttö kirjastossa. Tällaista tutkimusta kuitenkin tarvittaisiin. Empiiristä aineistoa kerätessäni nimittäin havaitsin, että juuri nuoriso usein leimataan häirikkökäyttäjiksi, jotka eivät piittaa Internet-päätteiden ikärajoista eivätkä käyttöaikarajoituksista. Näiden häirikkökäyttäjien väitettiin myös käyttävän kirjaston Internet-palvelua ainoastaan chattailemiseen ja irkkailemiseen ja tällä tavoin häiritsevän myös muiden asiakkaiden Internet-käyttöä. Olisikin syytä tutkia, mihin tarkoituksiin lapset ja nuoret kirjaston Internet-palvelua käyttävät.

Myös muiden käyttäjäryhmien tarkempi erittely ja tutkiminen voisi olla hedelmällistä. Näin voitaisiin saada tietoa siitä, missä määrin kirjaston Internet-strategiassa mainitut potentiaaliset Internet-palvelun käyttäjät todellisuudessa palvelua hyödyntävät. Tämä toisi kirjastolle myös tietoa siitä, miten se voisi kehittää esimerkiksi omaa kotisivuaan palvelemaan paremmin juuri näitä käyttäjäryhmiä.

Internet-palvelu kehittyy kirjastoympäristössään jatkuvasti. Kirjastoympäristöön sijoittuva Internet-tutkimus on kuitenkin vielä toistaiseksi vähäistä. Uusintatutkimuksille olisikin aika ajoin varmasti tarvetta, jotta yleisten kirjastojen rooli tietoyhteiskunnassa selkeytyisi. Tutkimus antaisi välineitä myös kirjastojen omien Internet-strategioiden rakentamiseen. Tämän tutkimuksen tulokset ovat osoittaneet, että kirjaston tarjoamalle Internet-palvelulle on tarvetta ja kysyntää. Internet-palvelun tarjoamisesta on muodostunut yleisille kirjastoille tärkeä ja arvokas tehtävä. Tästä tehtävästä hyvin suoriutuminen edellyttää palvelun jatkuvaa kehittämistä ja arviointia.

JULKAISTUT LÄHTEET

Ahoniemi, Karri (1998), Osaaminen ja oppiminen. Teoksessa: Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke, s. 71-86. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, 1998. (Digitaalisen media raportti 2/98)

Computer Industry Almanac Inc. (1998), Finland leading country in Internet users per capita. <http://www.c-i-a.com/19980319.htm>

Computer Industry Almanac Inc. (1999a), Over 150 million Internet users worldwide at year-end 1998. <http://www.c-i-a.com/199904iu.htm>

Computer Industry Almanac Inc. (1999b), North America is the leading region for Internet users according to the Computer Industry Almanac. <http://www.c-i-a.com/199908iu.htm>

Haavisto, Tuula (1995), Tietoverkot ja kirjasto. Teoksessa: Keskinen, Auli (toim.), Teledemokratia - tietoverkot ja yhteiskunta, s.132-137. Helsinki: Painatuskeskus Oy, 1995.

Harviainen, Maaria (1995), Kirjastojen Internet-ensiapuopas. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 1995.

Henderson, Carol C. & King, Frederick D. (1995), The Role of public libraries in providing access to the Internet. Teoksessa: Kahin, Brian & Keller, James (eds.), Public access to the Internet, s. 154-171. Cambridge: MIT Press, 1995.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (1997), Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä Oy, 1997.

Internetin... (1998), Internetin selailu kirjastossa.
<http://www.tampere.fi/kirjasto/internet.htm>

Jokitalo, Päivi (1996), Tiedon talot. Internetin käyttöönotto Suomen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: Suomen kirjastoseura, 1996.

Jokitalo, Päivi (1997), Kolme vuotta Tiedon talo -projektia. Teoksessa: Haasio, Ari & Piukkula, Juha (toim.), Kirjastot ja Internet, s. 121-137. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 1997.

Jyrinki, Erkki (1977), Kysely ja haastattelu tutkimuksessa. Helsinki: Gaudeamus, 1977.

Järvinen, Petteri (1995), Internet - verkkojen verkko. Opas PC-käyttäjälle. Helsinki: WSOY, 1995.

- Järvinen, Petteri (1996), Internet - muutostekijä. Helsinki: WSOY, 1996.
- Järvinen, Petteri (1998), Internet-käyttäjäkysely 1998. <http://www.pjoy.fi/tutkimus/kt98/>
- Kehoe et al. (1999), GVU's 10th WWW user survey.
http://www.gvu.gatech.edu/user_surveys/survey-1998-10/
- Kekki, Kirsti (1999), Kirjastosäännöstö. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy. 1999
- Kirjaston... (1996), Kirjaston Internet-strategia.
<http://www.tampere.fi/kirjasto/inetstr.htm>
- Kirjastoon... (1999), Kirjastoon pääsee vaikka nojatuolissa. Aamulehti 17.4.1999, s.9.
- Koski, Aki (1998), Hankkeen kuvaus. Teoksessa: Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset-hanke, s. 15-32. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, 1998. (Digitaalisen median raportti 2/98)
- Kuluttajat... (1997), Kuluttajat ja multimedialpalvelut. Toim. Minna Puirava. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, 1997. (Digitaalisen median raportti 1/97)
- Lindblad, Marianne & Vesterinen, Tuire (1993), Käyttäjätutkimus ja yhteisökartoitus yleisessä kirjastossa : esimerkkinä Nokian kaupunginkirjasto. Kirjastotieteen ja informatiikan pro gradu -tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto, 1993.
- Lounasvuori, Erkki (1995), Kirjastot ja Internet. Kirjastolehti 88 (3) 1995, s. 78-80.
- MAOL (1990), Matematiikka, fysiikka, kemia -taulukot. Helsingissä: Otava, 1990.
- Morris, Merrill & Ogan, Christine (1996), The Internet as mass medium. Journal of communication 46 (1) 1996, s. 39-49.
- Nuppunen, Pasi (1998), Maksuhalukkuus. Teoksessa: Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke, s. 87-106. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, 1998. (Digitaalisen median raportti 2/98)
- Nurmela, Juha (1997), Suomalaiset ja uusi tietotekniikka. ”Suomalaiset ja tuleva tietoyhteiskunta” -hanke, raportti 1. Helsinki: Tilastokeskus. (Tilastokeskus. Katsauksia 1997:7)
- Palauteryöppy... (1999), Palauteryöppy pyörsi päätöksen : Makupalat palaa takaisin verkkoon. Hämeen sanomat 10.12.1999.

Patrick, Andrew S. (1997), Personal and social impacts of going on-line. Lessons from the National Capital Freenet. <http://debra.dgrc.crc.ca/services-research/survey/impacts/>

Perry, Clifford (1995), Travelers on the Internet. A survey of Internet users. Online 19 (2) 1995, s. 29-34.

Pihlajamäki, Timo (1998), Muutos vuorovaikutuksessa. Teoksessa: Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke, s. 145-161. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, 1998. (Digitaalisen median raportti 2/98)

Pitkow, J. E. et al. (1997), GVU's 8th WWW user survey. http://www.gvu.gatech.edu/user_surveys/survey-1997-10/

Pitkow, J. E. & Kehoe, C. M. (1996), The Sixth GVU WWW user survey. http://www.gvu.gatech.edu/user_surveys/survey-10-1996/

Rannikko, Ulla & Seittenranta, Arja (1997), Internet-kysely Helsingin kaupunginkirjaston asiakkaille. Seminaarityö. Helsinki: Suomen liikemiesten kauppapisto, 1997.

Rogers, Juan D. et al (1998), GVU's 9th WWW user survey. http://www.gvu.gatech.edu/gvu/user_surveys/survey-1998-04

Savolainen, Reijo (1995), Tietoverkot viestinnän varantoina ja välineinä: verkkopalvelujen lupaukset ja ongelmat. Kirjastotiede ja informatiikka 14 (4) 1995, s. 118-131.

Savolainen, Reijo (1996), Tietoverkkojen käyttö empiirisen tutkimuksen kohteena: metodisia lähtökohtia ja tutkimustuloksia. Informaatiotutkimus 15 (1) 1996, s. 13-26.

Savolainen, Reijo (1997), Tietoverkkojen käytön piirteitä. Teoksessa: Haasio, Ari & Piukkula, Juha (toim.), Kirjastot ja Internet, s. 7-39. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy, 1997.

Savolainen, Reijo (1998), Tietoverkot kansalaisten käytössä: Internet ja suomalaisen tietoyhteiskunnan arki. Tampere: Tampereen yliopisto, 1998. (Finnish information studies 12)

Selainohjelma... (1998), Selainohjelma asiakaskäytössä. <http://www.tampere.fi/kirjasto/ie.htm>

Stachon, Kari (1997), Tietoyhteiskunta on nuori yhteiskunta. Teoksessa: Stachon, Kari (toim.), Näkökulmia tietoyhteiskuntaan, s. 7-21. Helsinki: Gaudeamus, 1997.

Tiedonhakijan... (1998), Tiedonhakijan teho-opas. 2. uud.p. Jyväskylä: Teknolit, 1998.

Tiedon valtatiet... (1999), Tiedon valtatiet 2000-2005. Helsinki: Liikenneministeriö, 1999.

Tietoyhteiskunnan... (1998), Tietoyhteiskunnan arki: tiedon ja taidon tie. Helsinki: Atena kustannus, 1998. (Sitran julkaisuja nro 207)

Tilastokeskus (1997), Tiedolla tietoyhteiskuntaan. Helsinki: Tilastokeskus, 1997.

Tuominen, Kimmo (1992), Arkielämän tiedonhankinta. Nokia mobile phones Oy:n työntekijöiden arkielämän tiedontarpeet, -hankinta ja -käyttö. Tampere: Tampereen yliopisto, 1992. (Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 36)

Valtiovarainministeriö (1995), Suomi tietoyhteiskunnaksi - kansalliset linjaukset. TIKAS-ohjausryhmän loppuraportti (joulukuu 1994). Helsinki, 1995.

Virola, Heli (1998), Asenteet ja aikomukset. Teoksessa: Uusmedia kuluttajan silmin. Kansallisen multimediaohjelman Kuluttajatutkimukset -hanke, s. 107-123. Helsinki: Teknologian kehittämiskeskus, 1998. (Digitaalisen median raportti 2/98)

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Kanerva, Maija (1999), Puheenvuoro kirjasto- ja tietopalvelujen arviointipäivässä Tampereen kaupunginkirjastossa 1.12.1999.

Savolainen, Reijo (1997b), Tietoverkot kansalaisten käytössä: arkielämän viestintä ja tiedonhankinta tietoverkoissa. Tutkimussuunnitelma. 1997.

INTERNET-KYSELY

Tämän kyselytutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa Tampereen kaupunginkirjaston asiakkaiden Internetin käyttöä ja suhtautumista siihen. Kyselytutkimus on osa yht.yo Jaana Lamminmäen Tampereen yliopiston Informaatiotutkimuksen laitokselle tekemää pro gradu -tutkielmaa. Vastaukset annetaan nimettöminä ja ne tulevat ainoastaan tutkijan käyttöön. **Vaikka et käyttäisikään Internetiä, vastauksesi on yhtä tärkeä kuin Internetin käyttäjänkin.** Vastaukset annetaan ympyröimällä yksi vaihtoehto, ellei kysymyksen kohdalla toisin neuvota. Kiitos vastauksestasi!

1. Sukupuoli

- 1 Mies
- 2 Nainen

2. Ikä vuosina _____ v.

3. Koulutusaste (ympyröi yksi kohta sekä pohjakoulutus- että ammattikoulutusvaihtoehtoista)

A) Pohjakoulutus

- 1 Kansakoulu
- 2 Keskikoulu
- 3 Peruskoulu
- 4 Lukio
- 5 Muu, mikä _____

B) Ammatillinen koulutus

- 1 Ei ammatillista koulutusta
- 2 Ammattikurssi/oppisopimuskoulutus
- 3 Ammattikoulu/keskiasteen tutkinto
- 4 Korkeakoulututkinto
- 5 Ammattikorkeakoulututkinto
- 6 Muu tutkinto, mikä _____

4. Oletko tällä hetkellä

- 1 Koululainen/Opiskelija
- 2 Työssäkäyvä
- 3 Työtön
- 4 Kotirouva tai vastaava
- 5 Eläkkeellä

5. Oletko Internetin käyttäjä?

- 1 Kyllä
- 2 Ei

Internetin ei-käyttäjät vastaavat:

6. Miksi et käytä Internetiä? (ympyröi tarvittaessa useampi)

- 1 En tiedä, mikä Internet on
 - 2 En tiedä, miten Internetiä käytetään
 - 3 En koe tarvitsevani Internetiä
 - 4 Internetin käyttäminen on hankalaa
 - 5 Kirjaston Internet-koneet eivät toimi kunnolla
 - 6 Kirjaston Internet-koneille joutuu varaamaan ajan/jonottamaan
 - 7 Käyttöohjeet ovat puutteelliset
 - 8 Henkilökunta ei opasta riittävästi koneiden käytössä
 - 9 Muu syy, mikä _____
-

7. Arvioi, mihin tarkoitukseen saattaisit käyttää Internetiä

Internetin käyttäjät vastaavat:

8. Mihin käytät Internetiä? (numeroi tärkeysjärjestyksessä, 1=tärkein jne.)

- ___ Sähköpostin lukemiseen/lähtettämiseen
 - ___ Uutisryhmien seuraamiseen
 - ___ Tiedonhankintaan
 - ___ Surfailuun WWW:ssä
 - ___ Pelien pelaamiseen
 - ___ IRCin käyttöön
 - ___ Muuhun, mihin _____
-

9. Missä käytät Internetiä? (numeroi tärkeysjärjestyksessä, 1=tärkein jne.)

- ___ Kotona
 - ___ Koulussa/työpaikalla
 - ___ Kirjastossa
 - ___ Muualla, missä _____
-

10. Kuinka usein käytät Internetiä keskimäärin?

- | | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| 1 Päivittäin | 4 Kerran kuukaudessa |
| 2 Kerran viikossa | 5 2-3 kertaa kuukaudessa |
| 3 2-3 kertaa viikossa | 6 Harvemmin kuin kerran kuukaudessa |

11. Kuinka kauan kerralla käytät Internetiä keskimäärin?

_____ minuuttia

12. Mitä teet, jos kohtaat ongelmia Internetin käytössä kirjastossa?

- 1 Kysyn neuvoa henkilökunnalta
 - 2 Yritän selvittää hankaluuksista itsenäisesti
 - 3 Annan asian olla/lopetan käytön siltä kertaa
 - 4 Muuta, mitä _____
-

Kaikki vastaavat seuraaviin kysymyksiin:

13. Kuinka usein käyt Metsossa?

- | | |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1 Päivittäin | 5 2-3 kertaa kuukaudessa |
| 2 Kerran viikossa | 6 Kerran vuodessa |
| 3 2-3 kertaa viikossa | 7 2-3 kertaa vuodessa |
| 4 Kerran kuukaudessa | 8 Harvemmin kuin kerran vuodessa |

14. Kuinka usein käyt lähikirjastoissa?

- | | |
|-----------------------|----------------------------------|
| 1 Päivittäin | 5 2-3 kertaa kuukaudessa |
| 2 Kerran viikossa | 6 Kerran vuodessa |
| 3 2-3 kertaa viikossa | 7 2-3 kertaa vuodessa |
| 4 Kerran kuukaudessa | 8 Harvemmin kuin kerran vuodessa |

15. Mitä yleensä teet kirjastossa? (ympyröi tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- 1 Lunaan/palautan/uusin kirjoja tai muuta aineistoa
 - 2 Luen lehtiä
 - 3 Etsin tietoa jostakin tietystä aiheesta
 - 4 Etsin jotakin luettavaa/kuunneltavaa/katseltavaa
 - 5 Opiskelen
 - 6 Käytän Internet-päätettä
 - 7 Osallistun yleisötilaisuuksiin
 - 8 Jotakin muuta, mitä _____
-

16. Mitä mieltä olet siitä, että kirjasto tarjoaa asiakkaille Internet-palvelun?

17. Kuinka paljon olisit valmis maksamaan Internetin käytöstä kirjastossa?

_____ mk/käyttökerta

18. Onko kirjastossa kerrottu tarpeeksi Internet-palvelusta?

- 1 Kyllä 2 Ei 3 En osaa sanoa

19. Opastaako henkilökunta palvelun käytössä?

20. Kenen tulisi mielestäsi ensisijaisesti järjestää Internetin käytön opetusta?

- 1 Koulujen ja muiden oppilaitosten

- 2 Työväenopistojen tms.
- 3 Kirjastojen
- 4 Jonkin muun, minkä _____

21. Mitä mieltä olet kirjaston Internetin käytölle asettamista rajoituksista? (esim. ikärajat, 1 varaus/hlö/päivä jne.)

22. Mitä näistä tiedonlähteistä käytät hankkiaksesi tietoa? (ympyröi enintään neljä eniten käyttämäsi tiedonlähdeä)

- 1 Kirjat
- 2 Sanomalehdet
- 3 Aikakauslehdet
- 4 Ystävät/sukulaiset
- 5 Asiantuntijat
- 6 Radio/TV
- 7 Internetin WWW-sivut/uutisryhmät
- 8 Jokin muu, mikä _____

23. Millaista tietoa yleensä hankit? (ympyröi tarvittaessa useampi)

- 1 Opiskeluun liittyvää tietoa
- 2 Työtehtäviin liittyvää tietoa
- 3 Harrastuksiin liittyvää tietoa
- 4 Matkailuun liittyvää tietoa
- 5 Lasten- ja kodinhoitoon liittyvää tietoa
- 6 Terveystieteiden liittyvää tietoa
- 7 Tietoa ajankohtaisista tapahtumista
- 8 Tietoa osto- tai hankintapäätöksen tueksi
- 9 Rakentamiseen ja remontointiin liittyvää tietoa
- 10 Jotain muuta, mitä _____

24. Kuinka merkittävänä pidät Internetiä tiedonhankinnan kannalta? (1=erittäin merkittävänä, 2=jonkin verran merkittävänä, 3=en osaa sanoa, 4=ei lainkaan merkittävänä)

- A) itsellesi 1 2 3 4
 B) yleensä 1 2 3 4

25. Jos käytät Internetiä tiedonhankintaan, mainitse 1-3 syytä miksi

26. Mitkä ovat Internetin kirjastokäytön suurimpia esteitä/ongelmia?

Internetin käyttö Tampereen kaupunginkirjaston asiakaspäätteillä
Jaana Lamminmäki

TEEMAHAASTATTELURUNKO

I YLEISTÄ

1. Miten kauan olet käyttänyt Internetiä?
2. Kuinka usein käytät Internetiä?
3. Kuinka usein käytät Metsossa?
4. Kuinka usein käytät lähikirjastoissa?
5. Mitä muuta teet kirjastossa kuin käytät Internet-päätettä?

II INTERNET-PALVELUN KÄYTTÖ

6. Käytätkö Internetiä myös muualla kuin kirjastossa, missä?
 7. Mitä Internet-palveluja käytät? (LISTA)
 - mikä on sinulle tärkein palvelu/eniten käyttämäsi palvelu?
 8. SÄHKÖPOSTI: Mikä merkitys sähköpostin käytöllä on kommunikaatiossasi?
 - lisää/helpottaa vai vähentääkö?
 - vaikutus esim. puhelimen käyttöön tai kirjeiden kirjoittamiseen?
 9. TIEDONHANKINTA: Mikä merkitys Internet-palvelulla on tiedonhankinnallesi (esim. WWW)?
 - millaista tietoa haet mieluummin Internetistä kuin muista lähteistä/kanavista?
 - mitä muita lähteitä/kanavia käytät tiedonhankintaan? (LISTA)
 - saatko Internetistä tarvitsemasi tiedon?
- JOS EI: Mitä ongelmia eteesi on tullut, kun olet hankkinut tietoa Internetistä?
- esim. tietojen vaikea löydettävyys, vanhentunut tieto, päivittämättömät linkit, tukkoiset linjat, vieraskielinen materiaali
 - mistä olet seuraavaksi yrittänyt hankkia tietoa, jos et ole löytänyt sitä Internetistä?
- onko Internet yllättänyt positiivisesti tiedonhankinnassa?
 - miten arvioisit Internetistä löytyvän tiedon luotettavuutta?
 - Miten tietoturvallisena pidät Internetiä - seuraava käyttäjähän voi nähdä esim. millä sivuilla olet käynyt?
 - Ostokset WWW:n kautta?

III KIRJASTO JA INTERNET

10. Mitä mieltä olet Internetin tulosta kirjastoihin?
11. Internet ja tasa-arvo?
12. Mikä merkitys kirjaston Internet-palvelulla on sinulle?
 - paljonko olisit valmis maksamaan käyttökerrasta?
 - entä jos Internet poistettaisiin kirjastosta esim. liian kalliina palveluna?
13. Mitä mieltä olet kirjaston Internet-koneiden riittävydestä? Sijainnista?
14. Mitä mieltä olet ajanvaraussysteemistä?
 - rajoitukset => onko esim. tunti/krt riittävä aika?
 - sitooko ajan varaaminen etukäteen liiaksi omia menoja?
15. Oletko saanut Internetin käyttöön opastusta henkilökunnalta?
16. Millainen kuva sinulle on muodostunut henkilökunnan palvelualltiudesta Internet-asioissa?
17. Haluaisitko lisäopetusta jonkin Internet-palvelun käytössä, minkä?
18. Ovatko Internet-koneiden luona olevat ohjeet mielestäsi riittävät?
19. Pitäisikö kirjaston mielestäsi järjestää Internet-opetusta asiakkaille?
20. Mitä mieltä olet kirjaston kotisivusta?
 - tarjoaako kotisivu ”hyvän reitin maailmalle”?
 - lainojen uusinta- ja varauspalvelu?
21. Mitä parannus- tai kehittämissuhteita esittäisit kirjastolle esim. kotisivua, koneiden sijaintia, opastusta koskien?

TAUSTATIETOLOMAKE**1. Sukupuoli**

- 1 Nainen
- 2 Mies

2. Ikä vuosina _____v.**3. Koulutusaste (ympyröi yksi kohta sekä pohjakoulutus- että ammattikoulutusvaihtoehdoista)****A) Pohjakoulutus**

- 1 Kansakoulu
- 2 Keskikoulu/Oppikoulu
- 3 Peruskoulu
- 4 Lukio
- 5 Muu, mikä

Ammatillinen koulutus

- 1 Ei ammatillista koulutusta
- 2 Ammattikurssi/Oppisopimuskoulutus
- 3 Ammattikoulu/Keskiasteen tutkinto
- 4 Korkeakoulututkinto
- 5 Ammattikorkeakoulututkinto
- 6 Muu tutkinto, mikä

4. Oletko tällä hetkellä

- 1 Koululainen/Opiskelija
- 2 Työssäkäyvä
- 3 Työtön
- 4 Kotiäiti, -isä tms.
- 5 Eläkkeellä

INTERNET-PALVELUT

SÄHKÖPOSTI

UUTISRYHMÄT/KESKUSTELURYHMÄT

POSTITUSLISTAT

WWW-SIVUT

FTP-TIEDOSTONSIIRTOPALVELU

IRC/CHAT/TALK

HAKEMISTOPALVELUT

PELIT (MUD)

TIEDONHANKINTAKANAVAT JA TIEDONLÄHTEET

1. HENKILÖT

- ystävät, sukulaiset
- työ- tai opiskelutoverit
- asiantuntijat (esim. lääkärit, opettajat yms.)
- kirjaston henkilökunta

2. OMA KIRJALLISUUS JA LEHDET KOTONA

3. KIRJASTOT

- yleinen kirjasto
- oppilaitosten kirjastot
- muut kirjastot ja tietopalvelut

4. YHDISTYKSET, JÄRJESTÖT JA SEURAT

5. KURSSIT JA SEMINAARIT

7. TELEVISIO JA RADIO

8. KIRJALLISUUS

- tietokirjat
- kaunokirjat
- oppikirjat
- muu kirjallisuus

9 LEHDET

- sanomalehdet
- aikakauslehdet
- ammattilehdet
- muut lehdet