

LEMPÄÄLÄN KIRJAMAATIN KÄYTTÖKOKEILU
2007–2010

Kaisa Saari

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2015

Lempäälän Ideaparkissa oli kokeilukäytössä Suomen ensimmäinen Bokomaten-kirjastoautomaatti 29.8.2007 lähtien. Kirjamaatiksi nimitystä automaatista voitiin lainata kirjoja PIKI-kirjastojen kirjastokorteilla ja kirjat voitiin palauttaa takaisin Kirjamaattiin tai kirjastoon. Kirjamaatin tarkoitus oli edistää lukemisharrastusta mahdollistamalla kirjojen lainaus liikekaupungissa samalla kun ihmiset hoitivat muitakin asioitaan ja viettivät siellä aikaansa. Kirjamaatti ei korvannut kirjastoa vaan oli sitä täydentävä uusi palvelumuoto. Sen toivottiin tavoittavan etenkin nuoret, lapsiperheet ja Ideaparkin työntekijät. Kirjamaatti-kokeilu jatkui kesään 2010 saakka.

Tutkimusaineistoina käytettiin lainausrekisteritietoja PallasPro-kirjastojärjestelmästä ja Kirjamaatin omasta WinVideo-ohjelmasta sekä kyselylomaketta Kirjamaatin asiakkaille. Tutkimus toteutettiin seurantatutkimuksena, tutkimusaineistot kerättiin v. 2007 ja 2009.

Tutkimuksen mukaan lainausmäärät jäivät melko alhaiselle tasolle. Kirjoja lainattiin vuonna 2009 n. 100–130 kappaletta kuukaudessa. Kirjamaatin ensikuukausina, syys–joulukuussa 2007, kirjoja lainattiin kuukausittain n. 140–170. Aikuisten kirjojen osuus lainatuista kirjoista oli koko ajan suuri. Syksyllä 2007 se oli 67 % ja syksyyn 2009 mennessä se oli noussut 82 %:iin. Kirjamaatti-kokeilun lopulla syksyllä 2009 Kirjamaatin asiakkaista 87 % oli naisia ja tyttöjä. Lainausrekisteriaineiston mukainen keski-ikä oli 43 vuotta. Lempääläläisiä Kirjamaatin asiakkaista oli 82 %. Kirjamaatin asiakkaat lukivat paljon ja olivat aktiivisia kirjastoasiakkaita. Noin kolmannes Kirjamaatin asiakkaista asioi Kirjamaatilla säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Kirjamaatista lainattiin yhdellä asiointikerralla yleensä vain yhdestä kolmeen kirjaa. Kirjamaattia pidettiin helppokäyttöisenä.

Avainsanat: yleiset kirjastot, uudet palvelumuodot, kirjastoautomaatti, Bokomaten, Kirjamaatti

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO	1
2	KIRJASTONKÄYTÖN KESKEISIÄ TEKIJÖITÄ.....	3
3	KIRJASTOJEN KÄYTTÖ- JA KÄYTTÄJÄTUTKIMUKSIA.....	6
	3.1 Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyt	6
	3.2 PIKI-verkkokirjaston käyttö	7
	3.3 Lahden seudun kirjastojen käyttö	8
	3.4 Louna-kirjastojen käyttö ja ei-käyttö.....	9
	3.5 Nokian kirjastojen käyttö ja ei-käyttö	10
	3.6 Yleisen kirjaston käyttö Suomessa.....	11
4	INFORMAATIOKIOSKIT: KÄYTTÄJÄT, KÄYTTÖ, KÄYTTÖTARKOITUKSET JA KÄYTETTÄVYYS.....	14
5	TUTKIMUSAINEISTO JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	16
	5.1 Lainausrekisterit	16
	5.2 Kyselytutkimukset 2007 ja 2009	17
	5.3 Tutkimusaineiston analysointi.....	18
6	LEMPÄÄLÄN KIRJAMAATTI.....	20
	6.1 Kirjamaatin hankinta ja käyttöönotto	20
	6.2 Kirjamaatin toimintaperiaate ja käyttöehdot	21
	6.3 Kirjamaatin kokoelma	22
7	KIRJAMAATIN KÄYTTÖ	26
	7.1 Kuinka paljon Kirjamaattia käytettiin?.....	26
	7.2 Milloin Kirjamaattia käytettiin?	28
	7.3 Mitä Kirjamaatista lainattiin?	29
	7.4 Yhteenveto Kirjamaatin käytöstä	31
8	KIRJAMAATIN ASIAKKAAT	33
	8.1 Taustatiedot	33
	8.2 Kirjastossa käynti ja lukeminen.....	40
	8.3 Kohderyhmien tavoittaminen	42
	8.4 Yhteenveto Kirjamaatin asiakkaista	43
9	KIRJAMAATILLA ASIOINTI.....	44
	9.1 Kirjamaatilla asiointin useus.....	44
	9.2 Lainaus ja palautus	45
	9.2.1 Lainaus- ja palautustoimintojen käyttö.....	45
	9.2.2 Ei-lainaamisen syyt	46
	9.2.3 Kenelle lainattiin?.....	47
	9.2.4 Mihin tarkoituksiin lainattiin?	48
	9.2.5 Kirjojen palautuspaikka	49
	9.3 Käyttöohjeen hyödyntäminen ja avun tarvitseminen sekä hakutoiminnon käyttö	50
	9.4 Yhteenveto Kirjamaatilla asiointista	51
10	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	53
	10.1 Kirjamaatin käytettävyys	53

10.2 Kokoelman arviointi	55
10.3 Käyttöehdot	57
10.4 Yhteenveto asiakastytyväisyydestä	59
11 YHTEENVETO	61
12 KESKUSTELUA	63
LÄHTEET	65
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Lempäälän Ideaparkissa otettiin käyttöön Suomen ensimmäinen Kirjamaatti eli kirjasto-automaatti 29.8.2007. Kirjamaatti lainaa, palauttaa ja järjestää aineiston automaattisesti. Kirjamaatista luovuttiin kolmivuotisen kokeiluvaiheen jälkeen kesäkuussa 2010 vähäiseksi jääneen käytön takia.

Tutkimuksessa kuvataan Kirjamaatin käyttöä ja käyttäjiä. Siinä selvitetään sen käyttötarkoituksia sekä evaluoidaan kokoelmaa ja käytettävyyttä. Asiakkaita ja käyttöä kuvaileva tieto on tärkeää, koska sen avulla pystytään arvioimaan, miten hyvin Kirjamaatille asetetut tavoitteet täyttyivät. Asiakasrakenne kiinnostaa, koska Kirjamaatin toivottiin aktivoivan erityisesti nuoria, nuoria aikuisia ja lapsiperheitä lukuharrastuksen pariin. Toisaalta kiinnostavaa on myös se, miten paljon asiakkaat käyttivät Kirjamaatin kirjoja laajempaa aukioloa hyväkseen ja ylipäänsä se, kuinka paljon Kirjamaattia hyödynnettiin. Käyttötarkoituksista kiinnostaa, käyttivätkö asiakkaat sitä viihdetarkoituksessa romaani- ja lastenkirja-automaattina vai pyrkivätkö he tyydyttämään sen kokoelman avulla myös tiedontarpeitaan. Kokoelma ja käytettävyys evaluoidaan asiakkaan näkökulmasta.

Tutkielmassa selvitetään Kirjamaatin käyttöä ja kartoitetaan sen asiakaskunnan luonnetta kahtena ajankohtana. Ensimmäinen tutkimusaineisto kerättiin syksyllä 2007 Kirjamaatin ensikuukausina ja seuranta-aineisto kerättiin syksyllä 2009.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Kuinka paljon Kirjamaattia käytettiin? Milloin sitä käytettiin? Mitä sieltä lainattiin?
2. Ketkä olivat Kirjamaatin asiakkaita? Kuinka paljon he lukivat? Kuinka aktiivisia kirjaston asiakkaita he olivat? Kuinka hyvin tavoitettiin kohderyhmät?
3. Miten Kirjamaattia käytettiin? Kuinka usein Kirjamaatilla asioitiin? Mihin tarkoituksiin ja kenelle Kirjamaatista lainattiin kirjoja? Mistä syistä kaikki Kirjamaatin asiakkaat eivät lainanneet? Minne Kirjamaatista lainatut kirjat palautettiin? Käyttivätkö Kirjamaatin asiakkaat käyttöohjetta, tarvitsivatko he apua Kirjamaatin käytössä? Käyttivätkö Kirjamaatin asiakkaat hakutoimintoa?
4. Miten tyytyväisiä käyttäjät olivat Kirjamaatin kokoelmaan ja kirjojen saatavuuteen sekä käyttöliittymään ja toimivuuteen?

Pro gradu -tutkielma rakentuu kahdestatoista luvusta. Luvussa kaksi määritellään kirjastonkäytön keskeisiä tekijöitä. Kolmannessa luvussa kerrotaan, mitä suomalaisissa tutkimuksissa on saatu selville kirjastojen käytöstä ja käyttäjistä. Luku neljä kertoo brittiläisistä kosketusnäytöllä toimivista terveystietoa jakavista informaatiokioskeista, niiden käytöstä ja käyttäjistä. Luvussa viisi kerrotaan tutkimuksen tutkimusaineistoista, niiden keräämisestä ja analysoinnista. Kuudes luku valottaa Kirjamaatin hankintaprosessia, toimintaperiaatetta ja kokoelmaa. Luvussa seitsemän kerrotaan kuinka paljon Kirjamaattia käytettiin sekä mitä sieltä lainattiin. Kahdeksas luku kuvaa Kirjamaatin asiakkaita ja yhdeksäs luku heidän Kirjamaatilla asiointiaan. Luku kymmenen käsittelee Kirjamaatin asiakkaiden tyytyväisyyttä Kirjamaatin käytettävyyteen ja kokoelmaan. Luvussa yksitoista tehdään yhteenveto tutkimuksen keskeisistä tuloksista. Viimeisessä luvussa pohditaan Kirjamaatti-projektin onnistumista.

2 KIRJASTONKÄYTÖN KESKEISIÄ TEKIJÖITÄ

Vakkarin (1983, 13–14) mukaan mahdollisimman yleinen määritelmä kirjastonkäytölle on se, että henkilö käy kirjaston tiloissa. Tämä ei kuitenkaan riitä, koska esim. vessateelta suojautumista tai vessassa asiointia ei voida varsinaisesti pitää kirjastonkäyttönä. Parempi määritelmä onkin se, että henkilö käy kirjastossa ja käyttää siellä vähintään yhtä kirjaston tarjoamaa palvelua. Yleisin käyttötapa on kirjojen lainaaminen. (emt.) Nykyisin määritelmään sisältyvä vaatimus fyysisestä käynnistä on puutteellinen, koska asiakkaat voivat käyttää kirjaston tarjoamia e-aineistoja verkkokirjastossa. Verkkokirjastossa asiakkaat voivat myös mm. tehdä hakuja kirjaston aineistotietokannasta ja tehdä varauksia sekä uusia lainoja.

Vakkari (1981, 71–72) jakaa kirjastonkäyttötutkimukset kolmeen luokkaan: käyttö-, käyttäjä- ja käyttötarkoitustutkimuksiin. Käyttötutkimuksissa aineistona ovat yleensä kirjaston tilastot. Niistä nähdään esim. lainojen tai tietopalvelulle osoitettujen kysymysten määrä. Käyttötutkimuksissa voidaan myös laskea kirjastokäyntien määrää eri aikoina ja eri osastoilla. Käyttäjätutkimuksissa ollaan kiinnostuneita kirjaston asiakkaista. Näissä tutkimuksissa mitataan kirjastonkäyttötiheyttä eri asiakasryhmissä esim. iän, sukupuolen ja ammatin mukaan luokiteltuina. Asiakkaiden demografisilla ominaisuuksilla on etenkin aiemmin myös pyritty selittämään heidän kirjastonkäyttöään vaikka kirjastonkäyttö ei suoranaisesti johdukaan siitä, että henkilö on nainen, lapsi tai akateemisen koulutuksen saanut. Käyttötarkoitustutkimukset soveltuvat tähän paljon paremmin. Niissä pyritään selvittämään mitä tarkoitusta varten asiakkaat käyttävät kirjastoa. Palveluita pystytään kehittämään paremmiksi, kun tiedetään mihin tarkoituksiin ja minkä tiedontarpeiden vuoksi asiakkaat kirjastoa käyttävät. (emt.)

Marchant (1994, 2) tutki syitä siihen, miksi aikuiset käyttävät yleistä kirjastoa. Hän testasi luomaansa teoriaa, jonka mukaan kirjastonkäyttö johtuu sisäisestä motivaatiosta. Kirjastoa ei käytetä jos motivaatiota kirjastonkäytölle ei ole tai jos ulkoiset esteet ovat voimakkaampia kuin sisäinen motivaatio. Yleisen kirjaston käyttöön ja ei-käyttöön vaikuttavat siis kahdenlaiset tekijät: sisäiset motivaattorit (*motivators*) ja ulkoiset esteet (*inhibitors*). Motivaattoreihin kirjasto ei voi vaikuttaa, mutta esteisiin voi.

Marchant (1994, 2–3) käytti tutkimuksessaan neljää motivaattoria: koti- ja perhe-elämään osallistuminen, kiinnostus ammatilliseen kehittymiseen, kirkossa käynnin

useus ja mielenkiinto politiikkaa kohtaan. Nämä tekijät eivät välttämättä sovellu suoma-laista (ja pirkanmaalaista) yhteiskuntaa tutkittaessa. Marchant (1994, 107) huomauttaa-kin, että tutkimuksen tuloksia ei tule suoraan yleistää minkään muun yhteisön kuin tut-kimansa Provon kaupungin (Utah, Yhdysvallat) asukkaisiin.

Selittävät muuttajat, jotka Marchantin (1994, 105) tutkimuksessa olivat suorassa yhtey-dessä kirjastonkäyttöön, ovat seuraavat (tärkeysjärjestyksessä): sukupuoli (naiset käyt-tävät enemmän kuin miehet), lasten lukumäärä (neljä tai enemmän), koulutus (enem-män), seura kirjastokäynnillä (perheenjäsenet), miesten ammattiasema (toimihenkilö). Iällä, välimatkalla, puoluekannalla ja naisten osalta ammattiasemalla ei ollut vaikutusta kirjastonkäyttöön. (emt.)

Smith (1999, 311) listaa muutamia, jo vuosikymmeniä ennallaan pysyneitä ja paikasta riippumattomia, faktoja kirjastonkäyttäjistä. Vähemmistö väestöstä käyttää kirjastoa. Korkeammin koulutetut käyttävät kirjastoa enemmän kuin vähemmän koulutetut ja nai-set käyttävät kirjastoa enemmän kuin miehet. Samat ihmiset harrastavat lukemista, os-tavat kirjoja ja käyttävät kirjastoa. (emt.)

Tiihonen (1972, 89–91) hyödynsi kirjaston käyttöä tarkastelevassa tutkimuksessaan yhtätoista käyttötarkoituksen kategoriaa. Niistä hän muodosti kolme faktoria, jotka hän nimesi käytännölliseksi, orientoivaksi (tai innovatiiviseksi) ja viihteelliseksi. Praktisessa fak-torissa käyttötarkoitukset ovat sellaisia, joissa kirjastoa käytetään käytännön tehtävien suorittamiseen tai ongelmien ratkaisemiseen. Ne liittyvät esimerkiksi koulussa ja opis-kelussa tai ammatissa ja työssä tarvittaviin tietoihin. Orientoivassa faktorissa tiedolliset tarpeet eivät liity välittömästi saatavaan käytännön hyötyyn vaan kyse on yleisestä kiin-nostuksesta jotakin asiaa tai asioita kohtaan. Viihteellisessä faktorissa kirjastoa käyte-tään viihdettä ja ajankulua tarjoavana laitoksena sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen. Suosituimmat käyttötarkoitukset olivat ”saadakseni lisätietoja eri asioista” (orientoiva käyttötarkoitus) ja ”rentoutuakseni tai kuluttaakseni joutohetkeni” (viihteellinen käyttö-tarkoitus). Tiihosen tutkimuksessa orientoiva faktori selitti parhaiten kirjastonkäyttöä, viihteellinen faktori toiseksi parhaiten.

Smith (1999) on päätenyt tutkimuksessaan lähes päinvastaisiin tuloksiin. Hänen mu-kaansa kirjastoja käytetään eniten virkistykseen vuoksi, joka vastaa Tiihosen viihteellistä faktoria. Tietokirjoista suosituimpia ovat sellaiset, joista on apua käytännön tiedon-tarpeissa: tietotekniikka, lääketiede ja terveydenhoito, oikeustiede, vieraat kielet sekä

erilaiset tee-se-itse-oppaat. Praktisen tiedon tarpeet siis saavat ihmiset asioimaan kirjastossa useammin kuin orientoivat. (Smith 1999, 311).

3 KIRJASTOJEN KÄYTTÖ- JA KÄYTTÄJÄ-TUTKIMUKSIA

Tämän tutkielman luvussa 8 tullaan vertailemaan Kirjamaatin asiakasrakennetta yleisten kirjastojen asiakasrakenteisiin. Vertailuaineistona käytetään muutamia melko tuoreita pro gradu -tutkielmia ja asiakaskyselyitä. Seuraavaksi esitellään lyhyesti näiden tutkimusten taustat ja tämän tutkimuksen kannalta tärkeimmät tulokset.

3.1 Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyt

Tampereen kaupunginkirjasto on järjestänyt kolme asiakaskyselykierrosta kahdenkymmenen viime vuoden aikana. Kyselyissä on selvitetty mm. asiakaskunnan rakennetta sekä asiakkaiden kirjastonkäyttötapoja. Tuorein kyselykierron alkoi pääkirjaston asiakkaille suunnatusta kyselystä syksyllä 2004 ja päättyi kaakkoisen palvelualueen sekä kirjastoautopalveluiden kyselyyn vuonna 2009.

Pääkirjastossa kyselyyn vastanneista 56 % oli naisia. Suurimman ikäryhmän, 45 %, muodostivat 15–29-vuotiaat eli nuoret ja nuoret aikuiset. (Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto 2010, 4–6.) Koko kirjastoverkon osalta naisia oli vastaajista selvä enemmistö (57 %), isoimmissa kirjastoissa naisten ja miesten välinen ero ei ollut yhtä suuri kuin pienissä kirjastoissa ja kirjastoautoissa. Myös vastaajien ikäjakauma vaihteli kirjastoittain. Suurin ikäryhmä kaikissa kirjastoissa yhteensä olivat 30–59-vuotiaat (44 %). Tämä oli suurin ikäryhmä lähes kaikissa kirjastoverkon yksiköissä. Lapsilla ja ikäihmisillä oli suuri osuus etenkin kirjastoautoissa ja osassa lähikirjastoja. (Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto 2010, 6–7.)

Vuonna 2011 Tampereen kaupungin kulttuuri- ja vapaa-aikapalvelut tilasivat käyttötutkimuksen, jolla selvitettiin kuntalaisten eri palveluiden käyttöä. Kirjasto osoittautui sekä käytetyimmäksi että vastaajien mielestä tärkeimmäksi palveluksi. Muita kaupungin tarjoamia kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluita ovat museot, liikuntapalvelut, nuoriso-palvelut, kulttuuritilaisuudet ja -palvelut sekä työväen- ja kansalaisopistot. Tutkimusaineistoa kerättiin toimipistelomakkeiden lisäksi Internet-kyselynä, kirjekyselynä sekä puhelinhaastatteluina ja näin tutkimukseen saatiin osallistumaan myös palveluiden ei-käyttäjiä. Yleisimmät syyt kirjastossa asioimiseen olivat: tarve kirjoille tai muulle lai-

nattavalle aineistolle (72 % vastaajista), sopiva sijainti (62 %), palvelujen maksuttomuus (54 %) sekä aukioloajat (41 %). (Mäki-Kihniä, K. & Heinisuo, J. 2011. Tampereen kaupunki – Kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden käyttötutkimus 2011. Tutkimusraportti 23.11.2011.)

3.2 PIKI-verkkokirjaston käyttö

PIKI-verkkokirjaston käyttäjiä ja sen eri palveluiden käyttöä on tutkittu Maaret Lehtovirran (2006) pro gradu -tutkielmassa. PIKI-kirjastot palvelivat tutkimusajankohtana 21 pirkanmaalaisen kunnan asukkaita. PIKI-kirjastoilla on yhteinen kirjastojärjestelmä ja kirjastokortti ja sen asiakkailla on yhtäläinen käyttö- ja lainausoikeus mukana olevien kirjastojen aineistoihin.

Tutkimusaineisto kerättiin Internetissä olleella kyselylomakkeella toukokuussa 2005. Kyselyn kohderyhmänä olivat PIKI-verkkokirjaston asiakkaat. Kyselylomakkeeseen oli linkki PIKI-verkkokirjastosta sekä kuuden PIKI-kirjaston (mm. Tampereen kaupungin kirjaston) kotisivulta. Hyväksytyjä vastauksia kyselyyn saatiin neljän viikon aikana 633 kappaletta. (Lehtovirta 2006, 41.)

Kyselyyn vastanneista noin puolet oli alle 30-vuotiaita ja noin $\frac{3}{4}$ naisia. Vastaajat olivat melko korkeasti koulutettuja, vain 13 %:lla oli suoritettuna vain oppivelvollisuus tai vähemmän. Yli kolmanneksella oli korkeakoulututkinto. Sosioekonomiselta asemaltaan suurimman vastaajaryhmän muodostivat työssäkäyvät, 42 %. Opiskelijoita oli 36 %. Kyselyyn osallistuneet käyvät kirjastossa säännöllisesti, 93 % asioi kirjastossa vähintään muutaman kerran kuukaudessa. (Lehtovirta 2006, 44–46.)

Yli puolet (58 %) vastaajista oli käyttänyt PIKI-verkkokirjastoa vähintään kolme vuotta. Sen palveluista suosituimpia olivat tiedonhaku ja lainojen uusiminen. Vastaajista 74 % uusii lainoja PIKI-verkkokirjastossa vähintään kerran kuukaudessa. Lähes puolet (48 %) vastanneista käytti tiedonhakutoimintoa vähintään kerran viikossa. (Lehtovirta 2006, 47.) Miehet käyttivät PIKI-verkkokirjastoa tiedonhakuun useammin kuin naiset. Ero oli selvä etenkin perushaussa (miehistä 60 % vähintään kerran viikossa, naisista 44 %) ja musiikkihaussa (miehistä 24 %, naisista 12 %), mutta myös selaushakua miehet (31 % vähintään kerran viikossa) käyttivät naisia (22 %) useammin. (Lehtovirta 2006, 51).

3.3 Lahden seudun kirjastojen käyttö

Juhani Pihlaja (2003) suoritti marraskuussa 2002 Lahden seudun kirjastoissa asiakaskyselyn. Sen avulla selvitettiin mm. asiakasrakennetta sekä kirjastonkäyttötapoja. Lahden seudun kirjastoja olivat silloin Lahden ja Orimattilan kaupunginkirjastot sekä Asikkalan, Hollolan ja Nastolan kunnankirjastot. Näillä kirjastoilla oli yhteinen LASTU-aineistotietokanta, josta asiakkaat näkivät mukana olleiden kirjastojen aineiston, mutta kirjastot eivät muodostaneet vastaavanlaista kirjastoverkkoa kuin esimerkiksi PIKI-kirjastot Pirkanmaalla ja Louna-kirjastot Lounais-Hämeessä. Kirjastoilla ei ollut yhteistä kirjastokorttia, joten asiakkaan täytyi hankkia kirjastokortti erikseen niihin kirjastoihin, joissa hän halusi asioida. Kirjastojen välillä ei myöskään ollut aineistokuljetuksia muuten kuin virallisina kaukolainoina. Seutuvaraukset eivät olleet mahdollisia.¹

Noin 63 % kyselyyn osallistuneista oli naisia. Pienin osuus naisilla oli Lahden kirjastossa, 61 %, ja suurin Asikkalassa, 70 %. Työssäkäyviä (42 %) ja opiskelijoita tai koululaisia (31 %) oli eniten. Eläkeläisiäkin oli melko paljon, 15 %.

Ikäryhmien kokoja on hankala vertailla suoraan, koska ryhmät eivät ole tasavälisiä. Suurin ikäryhmä näyttäisi olevan 41–60-vuotiaat (30 %), mutta se on myös ikäjakaumaltaan laajin. Nuoria ja nuoria aikuisia, 15–24-vuotiaita, on kuitenkin eniten kun verrataan ikäryhmän osuutta vastaajista ikäryhmän ikäjakauman suuruuteen. Tällä tavalla tarkasteltuna 25–40-vuotiaitakin on enemmän kuin keski-ikäisiä. (Pihlaja 2003.)

Pihlajan luokittelu lainaamisen tarkoituksista ei ole täysin yhtenevä Tiihosen (1979) laatiman luokittelun kanssa. Molemmissa tutkimuksissa työ tai ammatti muodostaa yhden lainaamisen syy -luokan, samoin opiskelu. Tiihosen luokituksen ”rentoutus ja ajan-kulu” on nimetty Pihlajan selvityksessä ”ajanvietteeksi”. Tiihosen ”orientoivien lainaamisen syiden” luokat Pihlaja on yhdistänyt yhdeksi luokaksi: omaehtoinen tutkiskelu, itsensä kehittäminen tai maailmankuvan avartaminen. Viidentenä lainaamisen syynä Pihlajalla on harrastukset. Vastaavaa luokkaa Tiihosella ei ole. Harrastuksen vuoksi

¹ Nykyisin LASTU-kirjastoihin kuuluvat Päijät-Hämeen kaikki kunnat. Kirjastot ovat myös tiivistäneet yhteistyötään. Nykyisin eri LASTU-kirjastojen kirjastokortit käyvät kaikissa Päijät-Hämeen yleisissä kirjastoissa ja aineistotietokannat on yhdistetty. Kirjastot ovat myös sopineet yhteisistä käyttösäännöistä ja asiakkailta perittävistä maksuista. Seutuvaraus tai -kuljetusmahdollisuutta eri kirjastojen välillä ei ole.

lainaamista voidaan pitää samantyyppisenä toimintana kuin työtä tai opiskelua varten lainaamista. Lainauksen tarkoitus on siis praktisen tiedon tarve. Pihlajan tutkimuksessa asiakas on saanut valita useamman kuin yhden lainauksen syyn. Yleisin syy (76 % vastaajista) oli ajanviete. Orientoivan tiedon tarpeet kuten maailmankuvan avartaminen saivat 42 % asiakkaista lainaamaan. Praktisen tiedon tarpeet on jaettu kolmeen luokkaan, harrastuksiin (36 %), opiskeluun (24 %) ja työhön (14 %). (Pihlaja 2003.) Tämän tutkimuksen perusteella ei voida päätellä, kuinka suuri osa lainaajista on niiden vuoksi lainannut, koska vastaaja on voinut valita useamman kuin yhden praktisen tiedon tarpeen luokan.

3.4 Louna-kirjastojen käyttö ja ei-käyttö

Eeva-Maria Suikkanen (2003) on selvittänyt pro gradu -tutkielmassaan Louna-kirjastoverkon käyttöä yli kuntarajojen ja Louna-kirjastojen käyttämättömyyttä. Louna-kirjastoverkko on Lounais-Hämeen yleisten kirjastojen muodostama yhteistyöverkosto, vastaavanlainen kuin PIKI-kirjastot Pirkanmaalla. Kirjastoverkon muodostavat Forssan kaupunginkirjasto suurimpana sekä Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnankirjastot.

Empiirinen tieto kerättiin strukturoiduilla puhelinhaastattelulla helmi–maaliskuussa 2002. Tämä menetelmä valittiin siksi, että puhelinhaastattelulla voitiin tavoittaa myös kirjaston ei-käyttäjiä. Tutkimusotos oli 900. Noin puolet haastatelluista oli kirjaston käyttäjiä ja puolet ei-käyttäjiä. Haastatellut olivat vähintään 15-vuotiaita, koska tutkimus haluttiin rajata kirjastoa itsenäisesti käyttäviin. (Suikkanen 2003, 30–31.)

Tutkimuksessa löydettiin eroja kirjaston käyttäjien ja ei-käyttäjien välillä. Yleisen kirjaston ei-käyttäjät olivat käyttäjiä useammin miehiä, 21–30-vuotiaita tai yli 50-vuotiaita, yksin asuvia ja/tai koulutukseltaan vain oppivelvollisuuden suorittaneita. Yleisen kirjaston käyttäjät olivat ei-käyttäjiä useammin naisia, alle 21-vuotiaita tai 31–50-vuotiaita, lapsiperheissä asuvia, korkeakoulututkinnon suorittaneita ja/tai opiskelijoita tai kotivanhempia. (Suikkanen 2003, 52–53.) Myös Sin ja Kim (2008, 211) huomasivat tutkimuksessaan koulutuksen merkityksen. Se nousi 34 muuttujan joukosta tärkeimmäksi yksittäiseksi tekijäksi, joka vaikutti kirjastonkäyttöön. Todennäköisyys, että kotitaloudessa oli kirjastonkäyttäjä, oli sitä suurempi mitä korkeampi oli kotitalouden jäsenen korkein koulutus. (emt.)

Suikkasen tutkimukseen haastateltujen mainitsemista ei-käytön syistä selvästi yleisin oli se, että tutkimukseen osallistunut henkilö ei lukenut tai hänellä ei muuten ollut tarvetta kirjastolle (69 % ei-käytön syistä). Melko yleisiä syitä olivat myös se, että haastateltu saa tarvitsemansa tiedon muualta (28 %) ja että haastateltu hankkii tarvitsemansa tiedon muualta (26 %). Vain muutamat haastatellut kertoivat syyksi ei-käytölleen sen, että kirjaston sijainti on sopimaton (2 %) tai että aukioloajat ovat sopimattomat (1 %). Kirjaston käyttäjien ja ei-käyttäjien välillä ei ollutkaan eroa siinä, kuinka pitkän matkan päässä he asuivat kirjastosta. (Suikkanen 2003, 54.) Myöskään Marchantin (1994, 2) mukaan kirjaston sijainnilla ei ole merkitystä siihen käyttääkö henkilö kirjastoa vai ei. Hänen tutkimuksessaan ei ollut mukana kirjaston aukioloaikojen mahdollista vaikutusta kirjaston käyttöön tai käyttämättömyyteen. Aukioloaikojen lisäksi muita tutkimisen arvoisia kirjastonkäytön esteitä Marchantin mukaan ovat puutteellinen kirjaston kokoelma, huonot luku- ja kirjastonkäyttötaidot, ajanpuute liian kiireisen työn vuoksi sekä huono näkö tai terveysongelmat. (emt.)

Vakkarin (1983, 10–11) mukaan kirjaston tavoitettavuus eli sen sijainti ja aukioloajat vaikuttavat etenkin vähän koulua käyneiden kirjastonkäyttöön. Kirjaston tavoitettavuudella on myös suurempi merkitys vähän lukevien kuin paljon lukevien kirjastonkäyttöön. (emt.) D'Elia ja muiden (2002, 815) tutkimuksessa 17 % yhdysvaltalaisista kirjaston ei-käyttäjistä ilmoitti syyksi ei-käyttöön pitkän matkan kirjastoon. Yhtä suuri osuus ilmoitti syyksi kirjaston aukioloaikojen riittämättömyyden. (emt.) Sin ja Kim (2008, 211) päätyivät tutkimuksessaan samaan tulokseen: yleisissä kirjastoissa asioidaan enemmän niissä osavaltioissa, joissa on enemmän lähikirjastoja asukaslukuun suhteutettuna. Pääkirjastojen määrällä ei ole vaikutusta kirjastonkäyttöön. (emt.)

3.5 Nokian kirjastojen käyttö ja ei-käyttö

Marianne Lindblad ja Tuire Vesterinen (1993) kartoittivat pro gradu -tutkielmassaan nokialaisia kirjaston käyttäjiä ja ei-käyttäjiä. Tutkielmassa selvitettiin kirjaston käytön ja käyttämättömyyden syitä sekä kuvattiin käyttäjiä ja ei-käyttäjiä heidän elämäntapojensa kautta.

Empiirinen aineisto kerättiin postikyselyllä tammi- ja helmikuussa 1993. Tutkimusotokseen valittiin satunnaisesti 1500 yli 15-vuotiasta nokialaista. Tutkimuksen analyysiin saatiin karhunkyselyn ja puutteellisten vastausten hylkäämisen jälkeen 856 vas-

tausta. Vastanneista 67 % oli käyttänyt kirjastoa puolen viime vuoden aikana ja heidät määriteltiin kirjaston käyttäjiksi. Loput 33 % eivät olleet käyttäneet kirjastoa puolen viime vuoden aikana ja heidät määriteltiin kirjaston ei-käyttäjiksi. (Lindblad & Vesterinen 1993, 34–36.)

Suurimmat demografiset erot käyttäjien ja ei-käyttäjien ryhmien välillä ovat ikä ja koulutus. Nämä tekijät nousivat esiin myös Suikkasen (2003) tutkimuksessa. Käyttäjistä suurin osa on alle 45-vuotiaita ja ei-käyttäjistä suurin osa on vähintään 45-vuotiaita (Lindblad & Vesterinen 1993, 78). Käyttäjistä suuremmalla osuudella on perusasteen jälkeinen koulutus kuin ei-käyttäjillä (Lindblad & Vesterinen 1993, 81).

Syitä kirjaston ei-käytölle tiedusteltiin avokysymyksellä. Vastaja sai mainita kaksi syytä, miksi hän ei käytä Nokia kaupunginkirjaston palveluita. Yleisin syy (40 %) ei-käytölle oli tiedon- ja kirjallisuuden hankinta muualta kuin kirjastosta kuten televisiosta, radiosta sekä sanoma- ja aikakauslehdistä. Toiseksi yleisin syy (29 %) oli ajan puute ja kolmanneksi yleisin (23 %) se, että vastaaja ei harrasta kirjojen lukemista. Kirjastojen sijainti ja aukioloajat kuuluivat kirjaston palvelut -luokkaan mm. kirjastojen valikoiman ja miellyttävyyden kanssa. Tämän luokan ilmoitti syyksi ei-käytölle 19 % vastaajista. (Lindblad & Vesterinen 1993, 75.) Kirjaston ei-käytön syinä tiedon- ja kirjallisuuden hankinta muualta sekä se, että vastaaja ei harrasta lukemista, ovat yhteneviä Suikkasen (2003) tutkimustulosten kanssa.

Lindblad ja Vesterinen (1993) ehdottavat, että Nokian kaupunginkirjaston tulisi pyrkiä tavoittamaan ei-käyttäjistä etenkin keski-ikäiset ja iäkkäät. Näissä ryhmissä on paljon potentiaalisia kirjastonkäyttäjiä, joiden mielikuva kirjaston tarjoamista palveluista on hyvin suppea. Heidät voitaisiin saada kirjastonkäyttäjiksi kiinnittämällä huomiota heille suunnattuihin palveluihin ja tiedottamalla näistä palveluista. (Lindblad & Vesterinen 1993, 113–114).

3.6 Yleisen kirjaston käyttö Suomessa

Serola ja Vakkari (2011) ovat laatineet laajan selvityksen yleisen kirjaston asemasta kuntalaisten arjen toiminnoissa. Tutkimuksessa selvitettiin myös, missä määrin kirjasto pystyy vastaamaan kuntalaisten tiedon, virkistyksen ja kulttuurin tarpeisiin. Tutkimus-

aineisto kerättiin kyselylomakkeella 15–79-vuotiailta manner-suomalaisilta kesällä 2010. Vastaus saatiin 1000 henkilöltä. (Serola & Vakkari 2011, 8.)

Noin puolet (49 %) vastaajista asioi kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa. Heistä noin puolet (49 %) kävi kirjastossa vähintään joka toinen viikko. Noin viidennes (19 %) vastaajista ei käyttänyt lainkaan kirjastoa. Kuitenkin niitä, jotka eivät ole koskaan olleetkaan kirjaston asiakkaita oli vain 2 % vastanneista. (Serola & Vakkari 2011, 43.) Kirjastoa käyttivät muita aktiivisemmin naiset, peruskoulutukseltaan ylioppilaat sekä alle 25-vuotiaat. Harvemmin kirjastossa asioivat miehet ja peruskoulutukseltaan kansakoulun käyneet. Iän suhteen kirjastonkäytössä ei ilmennyt selvää kaavaa. Aiemmissä tutkimuksissa on huomattu, että kirjastonkäyttö vähenee iän noustessa, mutta Serolan ja Vakkarin tutkimuksessa kirjaston aktiivinen vähintään kuukausittainen käyttö vaihteli aaltomaisesti ikäryhmien välillä. Eniten aktiivikäyttäjiksi oli 15–24-vuotiaiden ikäryhmässä (58 %). Yli puolet myös 35–44-vuotiaista (53 %) ja 55–64-vuotiaista (53 %) luokiteltiin aktiivikäyttäjiksi. Kirjaston ei-käyttäjien osuus kasvoi iän myötä lukuun ottamatta 25–34-vuotiaita, joiden joukossa ei-käyttäjiksi oli suhteellisesti enemmän kuin 35–44-vuotiaiden ryhmässä. (Serola & Vakkari 2011, 44–45.)

Kirjaston palveluista yleisimmin käytetty oli kirjojen lainaaminen. Vastaajista 78 % oli lainannut kirjastosta kirjoja vähintään muutaman kerran vuodessa. Kyselyyn vastanneista 39 % oli lainannut kirjoja vähintään kerran kuukaudessa. Yli puolet vastaajista oli käynyt lukemassa sanoma- tai aikakauslehtiä kirjastossa (55 %) tai vain viettänyt siellä aikaansa (54 %) kyselyä edeltäneen vuoden aikana. (Serola & Vakkari 2011, 46.)

Serola ja Vakkari (2011) selvittivät kuinka paljon eri kirjastopalveluita käytetään eri elämäntilanteilla. Palvelut jaettiin kolmeen luokkaan: aineistojen lainaus, tiedon/neuvojen etsintä sekä kirjaston välineiden/tilojen käyttö. Elämäntilanteista muodostettiin viisi luokkaa: työ/yritys, opiskelu, arkitoimet, perhe-/ihmissuhteet sekä vapaa-aika/harrastukset. (Serola & Vakkari 2011, 46–47.)

Muilla elämäntilanteilla eniten käytetty kirjastopalvelu oli aineistojen lainaus ja vähiten käytetty kirjaston välineiden tai tilojen käyttö, mutta työtä tai yritystä varten tietoa tai neuvoa etsittiin yhtä usein kuin lainattiin aineistoja. Yleisimmin vastaajat hyödynsivät kirjastopalveluita vapaa-ajan ja harrastusten tarpeisiin (78 %) sekä opiskelua varten (65 %). Lähes puolet (48 %) vastaajista oli käyttänyt kirjaston palveluita arkitoimiin liittyvissä tiedontarpeissa. (Serola & Vakkari 2011, 46–47.)

Sukupuolten välillä ilmeni eroa kirjastosta lainaamisessa opiskelun, arkitöiden, perhe- ja ihmissuhteiden sekä vapaa-ajan ja harrastusten osalta. Viimeksi mainitun elämänalueen osalta sukupuolten välinen ero oli tilastollisesti melkein merkitsevä, muiden kolmen elämänalueen osalta ero oli merkitsevä. Naiset lainasivat aineistoja miehiä useammin. Naiset käyttivät miehiä useammin kirjaston palveluita myös tiedon tai neuvon etsintään muiden kuin vapaa-ajan ja harrastusten osalta. Erot eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä. (Serola & Vakkari 2011, 47–48.)

Ikäryhmien välillä havaittiin eroja työhön ja opiskeluun liittyen kaikkien kirjastopalveluiden käytössä. Vanhin ikäryhmä (65–79-vuotiaat) käytti kirjastopalveluita näihin tarkoituksiin vähiten. Nuorin ikäryhmä (15–24-vuotiaat) käytti kirjastopalveluita työn vuoksi vähemmän kuin 25–64-vuotiaat, mutta opiskelun vuoksi enemmän kuin muut ikäryhmät. Myös arkitöissä ja ihmissuhteissa ilmeni eroja lainauksen suhteen eri ikäryhmien välillä. Eniten arkitöiden tueksi lainasivat 15–24-vuotiaat sekä 35–44-vuotiaat ja vähiten 65–79-vuotiaat. Ihmissuhteiden vuoksi eniten lainasivat 25–44-vuotiaat ja vähiten 55–79-vuotiaat. (Serola & Vakkari 2011, 48–50.)

Ylioppilaista suurempi osa lainasi kirjaston aineistoja sekä etsi tietoa tai neuvoa kaikilla elämän osa-alueilla kuin matalamman peruskoulutuksen saaneista. Perus- tai keski-koulun käyneistä suurempi osa käytti kirjaston tiloja ja välineitä arkielämän sekä vapaa-ajan ja harrastusten tarpeisiin kuin muista kyselyyn vastanneista. Kansakoulun käyneistä pienempi osa käytti kirjaston palveluita kuin korkeamman peruskoulutuksen saaneista. (Serola & Vakkari 2011, 50–51.)

4 INFORMAATIOKIOSKIT: KÄYTTÄJÄT, KÄYTTÖ, KÄYTTÖTARKOITUKSET JA KÄYTETTÄVYYS

Nicholas ja muut (2003; 2004) ovat tutkineet brittiläisiä informaatiokioskeja (*information kiosk, touch screen kiosk*). Nämä kioskit toimivat kosketusnäytöllä ja niiden tehtävänä on jakaa terveystietoa tavallisille kansalaisille. Käyttäjät voivat myös tulostaa paperille näytön tiedot. (emt.)

Informaatiokioskin käyttäjiä ja ei-käyttäjiä koskevassa tutkimuksessa saatiin selville, että naiset käyttivät informaatiokioskeja enemmän kuin miehet ja nuoret enemmän kuin vanhat. Tietokoneisiin tottuneet ja niistä pitävät käyttivät informaatiokioskeja enemmän kuin muut. Käyttäjistä 75 % piti valikoita helppoina kaiken aikaa tai osan ajasta. Informaatiokioskia kokeilleista 80 %:n mielestä informaatiokioski oli helposti ymmärrettävä, luettava ja navigoitava ja myös kosketusnäyttöalueet olivat helposti käytettäviä. (Nicholas et al. 2004, 58–61.)

Etenkin iäkkäiden ei-käyttäjien kohdalla syy ei-käyttöön oli heidän epäluottamuksensa omiin kykyihinsä osata käyttää kioskia. Kuitenkin jos ei-käyttäjä saatiin houkuteltua kokeilemaan informaatiokioskia, hän ei kokenut käytön olevan vaikeaa. (Nicholas et al. 2004, 58–61.) Informaatiokioskien ei-käyttöä oli tutkittu aiemminkin tiedontarpeiden kontekstissa. Informaatiokioskien lokitiedostojen mukaan etenkin 55–74-vuotiaat naiset käyttivät informaatiokioskeja vähemmän kuin muut. (Williams et al. 2003, 95.) Syynä tähän ei kuitenkaan ollut ongelmat informaatiokioskin käytössä tai se, että informaatiokioskista ei pidetty. Syy ei-käyttöön piili tiedontarpeissa: informaatiokioskien ei-käyttäjille riittivät lääkäriltä saadut tiedot, joten heillä ei ollut tarvetta hankkia enempää tai syvällisempää tietoa. (Williams et al. 2003, 102.)

Kolmivuotisessa seurantatutkimuksessa tutkittiin informaatiokioskien käytössä mahdollisesti esiintyviä trendejä. Niitä löytyi neljä. Laskevassa trendissä käyttö ensin kasvaa, mutta alkaa sitten hitaasti laskea. Vakaassa trendissä käyttö ensin kasvaa ja laskee tämän jälkeen melko vakaalle tasolle. Nousevassa trendissä käyttö laskee alun nousun jälkeen, mutta lähtee sitten uuteen nousuun. Tasaisessa trendissä käyttö on alusta lähtien melko vakaata. Kolmessa ensimmäisessä trendissä alun nousu kestää neljästä kuuteen kuukautta. (Nicholas et al. 2003, 500.)

Laskevalle trendille etsittiin mahdollisia syitä ja niitä löydettiin neljä. Asiakas löysi ensimmäisillä kerroilla kaiken sen tiedon mitä tarvitsi ja hänellä oli mahdollisesti vielä tulosteetkin muistin tukena. Kaikki käyttäjät eivät olleet tyytyväisiä tiedon määrään, laatuun tai ymmärrettävyyteen. Tiedonhakuongelmia syntyi kun käyttäjät hakivat yleis-kielen termeillä ja informaatiokioskin artikkelit olivat tieteellisempiä. Lisäksi osa etenkin iäkkäämmistä käyttäjistä seurasi sormellaan lukemaansa, mikä aktivoi kosketusnäytön. Neljäntenä selityksenä on yksinkertaisesti kyllästyminen. Osa käyttäjistä lopetti käyttämisen muutaman kerran jälkeen vaikka heillä ei ollut ongelmia informaatiokioskin käytössä ja he pitivät saamaansa tietoa tarpeellisena. (Nicholas et al. 2003, 498–499.)

5 TUTKIMUSAINEISTO JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä tutkimuksessa kartoitettiin Lempäälän Kirjamaatin käyttöä sekä käyttö-, käyttäjä- että käyttötarkoitustutkimuksen avulla eli hyödyntämällä kaikkia kolmea tutkimusperinnettä. Käytön ja käyttäjien kuvaamista voidaan perustella sillä, että kyseessä oli aivan uusi kirjaston palvelun muoto ja kyse oli alkuvaiheessa kolmivuotisesta pilotista. Lempäälän kirjasto siis tarvitsi tietoa siitä, toteutuivatko Kirjamaatille asetetut odotukset, jotta se pystyi tekemään päätöksen Kirjamaatin ottamisesta vakituiseen käyttöön tai siitä luopumisesta.

Tutkimuksessa käytettiin kahdenlaista aineistoa: lainausrekisteriaineistoa ja lomakekyselyä. Lainausrekisteristä saatiin asiakkaista tärkeimmät demografiset tiedot (sukupuoli, syntymävuosi ja asuinpaikkakunta) sekä tiedot lainatuista kirjoista. Lomakkeen avulla kerättiin tarkempaa taustatietoa asiakkaista ja selvitettiin heidän tyytyväisyyttään Kirjamaatin toimivuuteen, käytettävyyteen ja kokoelmaan.

Asiakkaiden taustatietojen osalta suurin ero näiden aineistojen välillä on se, että kyselylomakkeella tavoitettiin myös ne asiakkaat, jotka tulivat vain tutustumaan Kirjamaattiin tai jotka eivät löytäneet sen kokoelmasta sopivaa luettavaa. Kokoelmaa selailleiden kirjastokortin numeroa ja sitä kautta henkilötietoja ei voitu lainausrekisterin avulla selvittää, koska lainausrekisteriin jäi merkintä vain niistä asiakkaista, jotka olivat lainanneet ja/tai palauttaneet. Vuonna 2009 tutkimukseen ei otettu mukaan niitä vastauksia, joissa vastaaja ei ollut käyttänyt Kirjamaattia. Vuonna 2007 tällaisia vastauksia ei hylätty kokonaan, mutta joidenkin kysymysten osalta analyysiin otettiin mukaan vain ne vastaajat, jotka olivat Kirjamaatin käyttäjiä.

5.1 Lainausrekisterit

Lainausrekisteritietoja saatiin kahdesta eri lähteestä: PallasPro-kirjastojärjestelmästä ja Kirjamaatin omasta WinVideo-ohjelmasta. Niistä saatavat luvut poikkesivat toisistaan eivätkä kummatkaan olleet täysin luotettavia. PallasPron lainausluvuissa oli mukana uusinnat ja palautusluvuissa oli mukana myös kirjastoihin palautettujen Kirjamaatin kirjojen määrä. PallasPro ei kertonut lainauksen kellonaikaa tai lainaajaa. Se ei myös-

kään jaotellut lainoja Kirjamaatin kategorioiden mukaan vaan teki vain karkean kahtiajaon: aikuiset sekä lapset ja nuoret.

WinVideo antoi tarkat tiedot kellonaikoinen ja kirjakategorioineen. Se myös kertoi lainaajan tai palauttajan kirjastokortin numeron, jonka avulla PallasProsta voitiin selvittää asiakkaan taustatiedot eli ikä, sukupuoli ja asuinkunta. Nämä tiedot täytyi hakea yksitellen lainaus- tai palautustapahtuma kerrallaan ja tätä tarkoitusta varten valittiin neljän viikon otos. Kirjamaatin käyttöönotto tapahtui keskiviikkona, joten sen ensimmäinen toimintaviikko jäi vajaaksi. Seuraavaakaan viikkoa ei otettu otokseen mukaan, koska siihen saattoi vielä vaikuttaa uutuudenviehätys. Tutkitut viikot olivat 37, 40, 43 ja 46 vuonna 2007. Vuoden 2009 tutkimusotokseen otettiin samat kalenteriviikot. WinVideo ei näyttänyt kaikkia tapahtumia, eikä tiedossa ole logiikkaa, jonka mukaan se lainan tai palautuksen tilastoi tai jätti tilastoimatta.

5.2 Kyselytutkimukset 2007 ja 2009

Kirjamaatti otettiin asiakaskäyttöön aamupäiväisen tiedotustilaisuuden jälkeen ilta-päivällä 29.8.2007. Keräsin Kirjamaatin asiakkailta vastauksia neljän viikon ajan 1.9.–29.9.2007. Tänä aikana olin Ideaparkissa 19 päivää, 4–8 tuntia kerrallaan.

Kaikkia Kirjamaattia käyttäneitä pyydettiin täyttämään kyselylomake. Käyttöksi määriteltiin se, että henkilö kirjautui Kirjamaattiin kirjastokortilla. Käyttäjän ei siis tarvinnut lainata tai palauttaa. Vuoden 2007 kyselyssä aikuisilta saatiin 49 täytettyä lomaketta ja koululaisilta 21, yhteensä 70. Näistä kymmenen lomaketta saatiin pyytämättä: kaksi lomaketta oli täytetty minun poissa ollessani ja lisäksi käyttäjien seurassa olleista henkilöistä kahdeksan halusi osallistua kyselyyn vapaaehtoisesti. Vastausprosentti laskettiin sen mukaan, kuinka suuri osuus tutkimukseen mukaan pyydetyistä asiakkaista täytti lomakkeen. Koululaisten osalta vastausprosentti oli täydet sata. Kaikki kouluikäiset Kirjamaatilla asioineet täyttivät kyselylomakkeen. Aikuisten osaltakin vastausprosentti oli 81, mitä voidaan pitää hyvänä tuloksena. Vain kymmenen aikuisasiakasta kieltäytyi vastaamasta tai otti lomakkeen mukaansa, mutta jätti sen palauttamatta. Saatekirje, kyselylomakkeita, kyniä ja palautuslaatikko oli Kirjamaatin vieressä silloinkin kun en ollut paikalla, mutta vain kaksi aikuisasiakasta oli täyttänyt lomakkeen oma-aloitteisesti.

Myös vuonna 2009 Kirjamaatin asiakkaat vastasivat mielellään kyselyyn. Vastausprosenttia ei laskettu, mutta sen voidaan arvioida olleen suunnilleen samalla tasolla kuin syksyllä 2007. Asiointikertoja oli vuonna 2009 noin 30 % vähemmän kuin kaksi vuotta aiemmin, joten asiakkaita oli hankalampi tavoittaa. Useana päivänä automaattilla ei käynyt yhtään asiakasta sinä aikana kun kyselyä suoritettiin, vaikka kyselypäiviksi oli valittu sellaisia päiviä, jolloin Ideaparkissa oli paljon asiakkaita (esim. Tasauspäivät tai alennusmyynti). Keräsin aineistoa yhteensä 11 päivänä heinä-, elo-, loka-, marras- ja joulukuussa, noin kuusi tuntia kerrallaan.

Saatekirje, kyselylomakkeita ja palautuslaatikko oli Kirjamaatin vieressä 26.8.2009–5.1.2010. Vastauksia saatiin tätä kautta 16 kpl. Lempäälän kirjastoissa toteutettiin asiakaskysely syksyllä 2009 ja siinä yhteydessä saatiin myös viisi Kirjamaattikyselyn vastausta. Muutama palautuslaatikkoon jätetty kyselylomake oli täytetty pilailumielessä. Tutkimusaineistosta jätettiin pois myös ne 17 kyselylomaketta, joissa Kirjamaatin käyttökertoja ei ollut lainkaan. Suurin osan näistä vastauksista saatiin Tasauspäivillä kun Lempäälän kirjasto järjesti arvonnän kyselyyn vastanneiden kesken. Arvonta houkutteli paikalle myös sellaisia vastaajia, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet Kirjamaattia. Vuoden 2009 kyselyaineisto koostui lopulta 38 aikuisen ja 12 koululaisen vastauksesta.

5.3 Tutkimusaineiston analysointi

Tein tutkimusaineistoista neljä SPSS-tiedostoa syksyllä 2007. Aikuisten lomakkeet analysoin omassa tiedostossaan ja koululaisten vastaukset toisessa. Lisäksi muodostin yhteistiedoston niiden kysymysten osalta, joita oli järkevää tarkastella kaikkien vastaajien osalta ja/tai vertailla aikuisten ja koululaisten välillä. Neljännessä tiedostossa olivat Kirjamaatin lainausrekisteristä saadut tiedot. Vastaavat neljä SPSS-tiedostoa tein vuoden 2009 kyselyaineistosta. Yhteensä tiedostoja oli kahdeksan.

Vastauksia kirjatessani jouduin muutamissa tapauksessa tulkitsemaan vastauksia ja jopa korjaamaan niitä jos oli täysin selvää, että vastaaja oli merkinnyt vastauksensa virheellisesti. Esimerkiksi yksi vastanneista ilmoitti käyttäneensä Kirjamaattia vain kerran. Hänen oli kuitenkin täytynyt asioida Kirjamaatilla vähintään kaksi kertaa, koska hän oli palauttanut kirjoja. Loin poikkeuksia kirjatessani tallennussäännöt, joiden avulla pystyin kirjaamaan kaikki vastaukset samalla tavalla.

Useita vastauksia luokittelin uudestaan. Iän olin alun perinkin suunnitellut luokittelevani sen mukaan mikä vastausten perusteella on järkevää ja siksi kyselylomakkeessa kysyin syntymävuotta. Joitakin kysymyksiä analysoidessani jaoin aikuisvastaajat iän mukaan vain kahteen luokkaan (alle 40-vuotiaat ja vähintään 40-vuotiaat), samoin koulutusasteen mukaan (enintään toinen aste ja korkeampi kuin toinen aste).

Vastaajia ei ollut riittävästi täyttämään χ^2 -testien käyttöedellytykset, joten erojen vastaajaryhmien välillä ei voida sanoa olevan tilastollisesti merkitseviä. Suorien ja kaumien lisäksi tulososiossa kuitenkin esitetään ristiintaulukoita ja kaksiulotteisia kuvia havainnollisuuden vuoksi.

6 LEMPÄÄLÄN KIRJAMAATTI

6.1 Kirjamaatin hankinta ja käyttöönotto

TietoEnator Libraries Oy (myöhemmin Ab Axiell Kirjastot Oy, nykyisin Axiell Finland Oy) otti keväällä 2006 yhteyttä Lempäälän kuntaan ja tiedusteli heidän halukkuuttaan hankkia Bokomaten-kirjastoautomaatti silloin vielä rakenteilla olleeseen Ideaparkin liikekaupunkiin. Bokomatenin valmistaja oli ruotsalainen Distec Ab ja Suomessa sitä markkinoi Ab Axiell Kirjastot Oy. Lempäälän kunnasta käytiin tutustumassa kahteen Ruotsissa käytössä olleeseen Bokomateniin ja innostuttiin asiasta. (Kysell 2007, 3.)

Vuokrauspäätös syntyi joulukuussa 2006, kun rahoitusasiat selvisivät ja kunta sai Pirkanmaan liitolta myönteisen rahoituspäätöksen (17 500 € vuodessa). Länsi-Suomen lääni oli jo huhtikuussa 2006 myöntänyt 5 000 € nuorten lukemisharrastuksen edistämiseen. Lisäksi Opetusministeriö myönsi helmikuussa 2007 valtionavustusta 25 000 €. Vuosittaiset vuokrauskulut olivat 30 000 €. Lopusta rahoituksesta vastasi Lempäälän kunta. (emt., 4.)

Sopimus syntyi monien neuvotteluiden jälkeen helmikuussa 2007 ja toimitusajaksi sovittiin viikko 13 (emt., 4). Kirjamaatti saapui Ideaparkiin sovitusti, mutta se voitiin ottaa käyttöön vasta viikolla 35, koska Kirjamaatin integroinnissa PallasPro-kirjastojärjestelmään oli ongelmia. Ruotsissa Bokomateneita ei integroitu kirjastojärjestelmään vaan ne toimivat erillisinä yksikköinä. Ruotsissa käytössä olleita Bokomateneita käytettiin vain yhden kunnan kirjastokortilla, mutta PIKI-kortteja on noin 20 ja Kirjamaatin täytyi tunnistaa nämä kaikki. Aikaa kului myös siihen, että Axiell ja Distec saivat Kirjamaatin tunnistamaan lainauskiellossa olevat kortit. Näiden ongelmien lisäksi Kirjamaatin emolevy rikkoutui kesäkuussa 2007 sähkökatkojen vuoksi ja kovalevy rikkoutui elokuussa. Tulevien mahdollisten sähkökatkojen varalle hankittiin UPS-varavoimalaite ja APC-Client alasajo-ohjelma, joiden avulla Kirjamaatti lopetti ohjelman hallitusti sähkökatkon sattuessa. (emt.; 7–8, 11–12.)

Kirjamaatin alkuperäinen suunniteltu kolmen vuoden vuokrausjakso oli 1.12.2006–30.11.2009. Korvaukseksi käyttöönoton viivästymisestä Distec Ab jatkoi vuokra-aikaa viivästystä vastaavalla ajalla. Sopimukseen kuului mahdollisuus jatkaa vuokrausta tai ostaa uusi Kirjamaatti kun kokeilu päättyi. (emt.; 4, 11.)

Luontevana sijoituspaikkana Kirjamaatille pidettiin Lasten ja nuorten kulttuurikeskus Pii Poon edustaa. Bokomatenin suomenkielisen nimen ”Kirjamaatti” keksi Pii Poon silloinen toiminnanjohtaja Pilvi Kuitu (emt., 5). Hänen käsialaansa ovat myös Kirjamaatin päällä olleet, suuren avoinna olevan kirjan runot. Sisustusarkkitehti Taina Väisänen toteutti runoihin liittyvät kuvat. Hän myös valitsi värin, jolla Kirjamaatti maalattiin tehtaalla sekä suunnitteli Kirjamaatin päällä olevan kirjan ja sivulla olevan kirjapinon. Puuseppä Oskari Löytönen toteutti Väisäsen suunnitelmat. Kirjamaattia ja sen takana olevaa seinää somistaneet kirjaimet olivat graafinen suunnittelija Janne Kulosaaren suunnittelemia. (emt., 7–9.)

6.2 Kirjamaatin toimintaperiaate ja käyttöehdot

Asiakas tarvitsi voimassa olevan PIKI-kirjastokortin voidakseen lainata ja palauttaa kirjoja. Asiakas kirjautui automaattiin asettamalla kirjastokorttinsa kortinlukijaan. Tämän jälkeen hänelle avautui yksinkertainen valikko, jota hän käytti kosketusnäytön avulla. Valikossa näytettiin kirjojen pääkategoriat, pääkategorian valitsemalla asiakas näki sen alakategoriat. Alakategorian valitsemalla hän pääsi sen kirjalistaan. Kun asiakas valitsi kirjalistasta yhden kirjan, automaatin näyttöön tuli kuva kirjan etukannesta sekä lyhyt esittelyteksti. Kirjan saattoi sen jälkeen lainata tai palata kirjalistaan. Kirja tuli automaatista muovikotelossa, jossa se myös palautettiin. Kirjoissa oli RFID-tarra viivakooditarran lisäksi, koska Kirjamaatti käytti radiotaajuustunnistusta.

Kirjat saattoi palauttaa Kirjamaatin lisäksi ilmaiseksi myös Lempäälän kirjastoihin sekä Lempäälän ja Valkeakosken yhteiseen kirjastoautoon. Muihin PIKI-kirjastoihin palaute- tuista kirjoista perittiin kahden euron kuljetusmaksu. Kirjojen laina-aika oli neljä viikkoa ja lainan saattoi uusia yhden kerran. Myöhästymismaksut olivat samat kuin Lempäälän kaupunginkirjastossa.

Aluksi Kirjamaatin kokoelma näkyi vain kaikkien PIKI-kirjastojen virkailijakoneilla. Kesäkuussa 2008 Kirjamaatin kokoelma tuli näkyviin myös asiakkaille PIKI-verkkokirjastossa. Aluksi PallasPron tiedot eivät olleet ajantasaisia, koska Kirjamaatti päivitti PallasProhon lainaus- ja palautustiedot vain kerran vuorokaudessa. Toukokuussa 2009 PallasPron ja Kirjamaatin WinVideon välille asennettiin rajapinta, joka mahdollisti tietojen reaaliaikaisen päivittymisen. Oli tarkoitus, että kirjoja voisi varata sekä

kirjastonhoitajan välityksellä kirjastossa että itsenäisesti PIKI-verkkokirjastossa, mutta varaussuunnitelma ei toteutunut.

6.3 Kirjamaatin kokoelma

Kirjamaattiin mahtui kerrallaan 448 kirjaa. Niistä 122 oli ohuita kuvakirjakokoisia ja 326 paksumpia romaanikokoisia. Kirjamaatin kokoelmassa oli 385 kirjaa 29.11.2009. Kokoelmassa ei ollut tuplakappaleita vaan jokaista nimekettä oli vain yksi nide. Kokoelma koostui lähinnä uudemmista ja suosituista kirjoista.

Kirjat oli Kirjamaatissa jaettu kolmeen pääkategoriaan ja ne edelleen kolmeen alakategoriaan seuraavasti:

- aikuiset
 - romaanit
 - jännitys
 - tieto ja taito
- nuoret
 - romaanit
 - sarjakuvat
 - tieto ja taito
- lapset
 - sadut
 - kuvakirjat
 - helppolukuiset

Kirjamaatin kokoelmaa hoidettiin säännöllisesti. Vähän lainattuja poistettiin ja uutuuk-
sia vietiin tilalle. Kokoelmaa hoidettiin myös vuodenkierron mukaan: keväällä tarjolle
laitettiin mm. puutarhakirjoja ja kesäkauden matkailukohteiden matkaoppaita ja jouluku-
si lapsille jouluisia kuvakirjoja. Kirjamaatin varastokokoelmassa oli noin 20 kirjaa.

Kirjamaatin kokoelmaan tehtyjä muutoksia, lisäyksiä ja poistoja, ei dokumentoitu. Täs-
sä luvussa esitelty kokoelma kuvaa Kirjamaatin teosvalikoimaa 29.11.2009 (ks. tauluk-
ko 1, s. 23).

Taulukko 1. Kirjamaatin kokoelma 29.11.2009.

		Kpl	%/pääkategoria	%/koko kokoelma
Aikuiset	Romaanit	88	36	23
	Jännitys	100	41	26
	Tieto ja taito	55	23	14
	<i>Yhteensä</i>	243	100	63
Nuoret	Romaanit	48	62	12
	Sarjakuvat	19	25	5
	Tieto ja taito	10	13	3
	<i>Yhteensä</i>	77	100	20
Lapset	Sadut	25	38	6
	Kuvakirjat	25	38	6
	Helppolukuiset	15	23	4
	<i>Yhteensä</i>	65	100	17
Kaikki yhteensä		385		

Lähes kaksi kolmannesta (63 %) kokoelmasta oli otospäivänä aikuisten kirjoja, nuorten kirjoja oli viidennes ja lasten kirjoja noin kuudennes. Suurimmat määrälliset muutokset kohdistuivat Kirjamaatin käytössäoloaikana aikuisten ja nuorten kokoelmiin. Aikuisten kirjojen osuus nousi Kirjamaatin ensimmäisen vuoden aikana 40 %:sta 60 %:in ja edelleen vuoden 2009 aikana 63 %:in. Aikuisten jännityskirjojen ja muiden romaanien yhteenlaskettu osuus oli 29.11.2009 lähes puolet (49 %) kaikista kirjoista. Vastaavasti nuorten kirjojen osuus pienentyi. Nuorten kirjoja oli vuoden 2007 syksyllä 36 %, vuonna 2008 noin 24 % ja 29.11.2009 enää 20 %. Lasten kirjojen osuus oli alun perinkin pienin eikä siinä tapahtunut suurta muutosta. Se laski vuoden 2007 23 %:sta 17 %:iin.

Muutos ei johtunut tietoisesta valinnasta lisätä aikuisten kirjojen osuutta. Kirjamaatista poistettiin kirjoja, joita ei lainattu ja tällaisia kirjoja oli enemmän nuorten kuin aikuisten kokoelmassa. Lisäksi poistettujen nuorten kirjojen tilalle oli vaikeaa löytää uusia nuorisoa kiinnostavia kirjoja, jotka olisivat sopineet Kirjamaatin muovikoteloihin.

Muovikoteloiden koko rajasi omalta osaltaan Kirjamaatin kokoelmaa. Monet suosituimmista nuorten kirjoista, etenkin fantasiakirjat, olivat liian paksuja romaani-koteloihin. Liian paksuja kirjoja oli myös aikuisten jännityskirjojen joukossa. Kaikkia suosittuja sarjakuva- ja kuvakirjojakaan (mm. Mauri Kunnaksen kuvakirjat sekä Tatu ja Patu -kirjat) ei voitu laittaa Kirjamaattiin niiden suuren koon vuoksi. Distec uudisti Bokomateriaalia mm. siten, että muovikoteloita ei uudemmissa malleissa enää tarvittu vaan robottikäsi pystyi käsittelemään kirjoja sellaisenaan.

Kirjamaatin tietokirjakokoelma on esitelty taulukossa 2.

Taulukko 2. Kirjamaatin tietokirjakokoelma 29.11.2009.

YKL-luokka	Aikuiset		Nuoret		
	Kpl	%	Kpl	%	
0 Yleiset tietoteokset. Kirja-ala. Kirjastotoimi. Yleinen kulttuuripolitiikka. Joukkotiedotus	0	0	0	0	
14 Psykologia	1	2	0	0	
15 Rajatieto	1	2	0	0	
1 Filosofia. Psykologia. Rajatieto	2	4	0	0	
2 Uskonto	0	0	0	0	
38 Kasvatus. Opetus. Kasvatustiede	1	2	0	0	
3 Yhteiskunta	1	2	0	0	
44 Keski-Eurooppa	2	4	0	0	
45 Brittein saaret	3	5	0	0	
46 Etelä-Eurooppa	9	16	0	0	
48 Muut maanosat	5	9	0	0	
4 Maantiede. Matkat. Kansatiede	19	35	0	0	
52 Tähtitiede. Geodesia	0	0	1	10	
55 Fyysinen maantiede. Geologia	0	0	1	10	
58 Eläintiede	1	2	0	0	
59 Lääketiede. Terveystieteet	2	4	3	30	
5 Luonnontieteet. Matematiikka. Lääketiede	3	5	5	50	
60 Sovelletut tieteet	0	0	1	10	
61 ATK. Tietotekniikka. Tietoliikenne. Viestintäteknologia	1	2	0	0	
65 Käsityö. Kotiteollisuus	0	0	1	10	
67 Maa- ja metsätalous. Elintarviketeollisuus	4	7	2	20	
68 Kotitalous. Laitotalous	6	11	0	0	
6 Tekniikka. Teollisuus. Käsityö. Maa- ja metsätalous. Kotitalous. Liiketalous. Liikenne	11	20	4	40	
78 Musiikki	1	2	0	0	
79 Liikunta. Urheilu. Leikit. Huvit	8	15	1	10	
7 Taiteet. Liikunta	9	16	1	10	
86 Kirjallisuustiede	1	2	0	0	
8 Kaunokirjallisuus. Kirjallisuustiede. Kielitiede	1	2	0	0	
99 Henkilö- ja sukuhistoria	9	16	0	0	
9 Historia	9	16	0	0	
	Yhteensä	55	100	10	100

Kirjamaatissa ei ollut tieteellisiä tietokirjoja vaan sen kokoelma koostui populaareista, ajankohtaisista ja käytännönläheisistä tietokirjoista. Aikuisten tietokirjat painottuivat luokan 4 matkaoppaisiin (35 %). Lisäksi aikuisille tarjottiin paljon pääluokan 6 kirjoja (20 %). Tähän luokkaan kuuluvat mm. ruoanvalmistusta, eläintenhoitoa ja puutarhahoitoa koskevat kirjat.

Nuorten tietokirjoissa suurin pääluokka (50 %) oli luokka 5. Tähän luokkaan kuuluvat mm. kauneushoidosta kertovat kirjat. Toinen suuri pääluokka myös nuorten tietokirjoissa oli luokka 6 (40 %), johon kuuluvat mm. eläintenhoitoa käsittelevät kirjat.

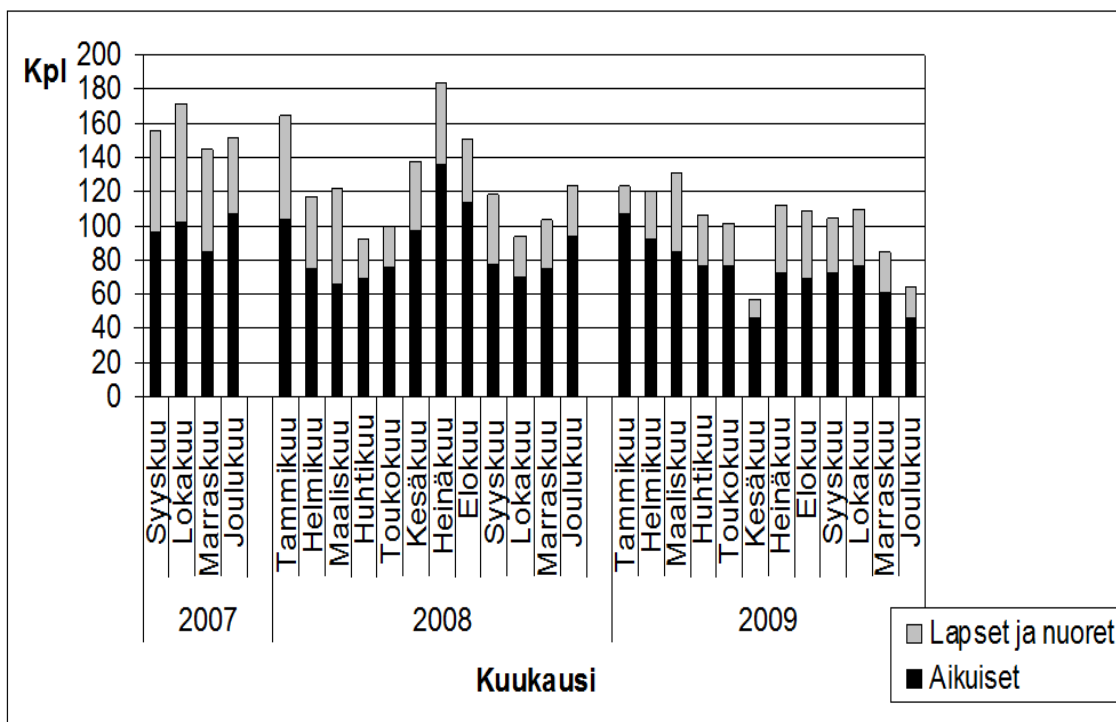
Aikuisten tietokirjakokoelmaa kasvatettiin alkuperäisestä lisäämällä kokoelmaan etenkin liikuntaoppaita ja elämäkertoja. Muihin luokkiin kuuluvien kirjojen määrät pysyivät lähes ennallaan. Nuorten tietokirjakokoelmaa pienennettiin vähentämällä kirjojen määrää kaikissa luokissa.

Smithin (1999) mukaan kirjastoista lainataan eniten sellaisia tietokirjoja, joista on apua käytännön tiedontarpeissa. Suosituimpia tietokirjojen aihealueita ovat ATK ja tietotekniikka, lääketiede ja terveydenhoito, oikeustiede, vieraat kielet sekä erilaiset tee-se-itse-oppaat. Kirjamaatissa ei juuri ollut edellä mainittuja kirjoja, mutta sen tietokirjakokoelma oli muuten painottunut käytännönläheisiin kirjoihin. Näitä olivat mm. matkaoppaat, eläintenhoitoa käsittelevät kirjat ja reseptikirjat.

7 KIRJAMAATIN KÄYTTÖ

7.1 Kuinka paljon Kirjamaattia käytettiin?

Kuvio 1 esittää Kirjamaatista lainattujen aikuisten sekä lasten ja nuorten kirjojen määrän kuukausittain Kirjamaatin käyttöönotosta alkaen vuoden 2009 loppuun.



Kuvio 1. Lainojen ja uusintojen yhteismäärä kuukausittain. Lähde: PallasPro.

PallasPron tilastojen mukaan Kirjamaatin lainausmäärät putosivat 37 % syksyjen 2007 ja 2008 välillä. Tämän jälkeen ei tapahtunut suuria muutoksia, sillä poikkeuksellisen pienet lainausmäärät kesä- ja joulukuussa 2009 johtuivat käyttökatkoista. Otosjaksoina olivat viikot 36–44 vuosina 2007, 2008 ja 2009. Ensimmäisen käytössäolovuoden syksynä Kirjamaatista lainattiin keskimäärin 38 kirjaa viikossa ja vuosina 2008 ja 2009 keskimäärin 24 kirjaa. Luvuissa on myös uusinnat mukana. Syksyllä 2007 kirjoja pystyi uusimaan viisi kertaa, mutta kesäkuusta 2008 lähtien kun Kirjamaatin kirjat saatiin verkkokirjastoon, kirjoja voi uusia vain kerran. Tämä uusimismahdollisuuden muutos voi selittää osan lainausmäärien muutoksesta.

Kirjamaatista lainattiin eniten kirjoja melkein heti käyttöönoton jälkeen lokakuusta 2007 tammikuuhun 2008 (keskimäärin 158 lainaa kuukaudessa) ja ensimmäisenä kesä-

nä kesä–elokuussa 2008 (keskimäärin 157 lainaa kuukaudessa). Vuonna 2009 lainausmäärät tasoittuivat ja kuukausittaiset vaihtelut olivat pienempiä kuin vuonna 2008. Lainattujen kirjojen määrä vaihteli 101 ja 131 kappaleen välillä kuukaudessa, lukuun ottamatta kesäkuuta sekä marras- ja joulukuuta.

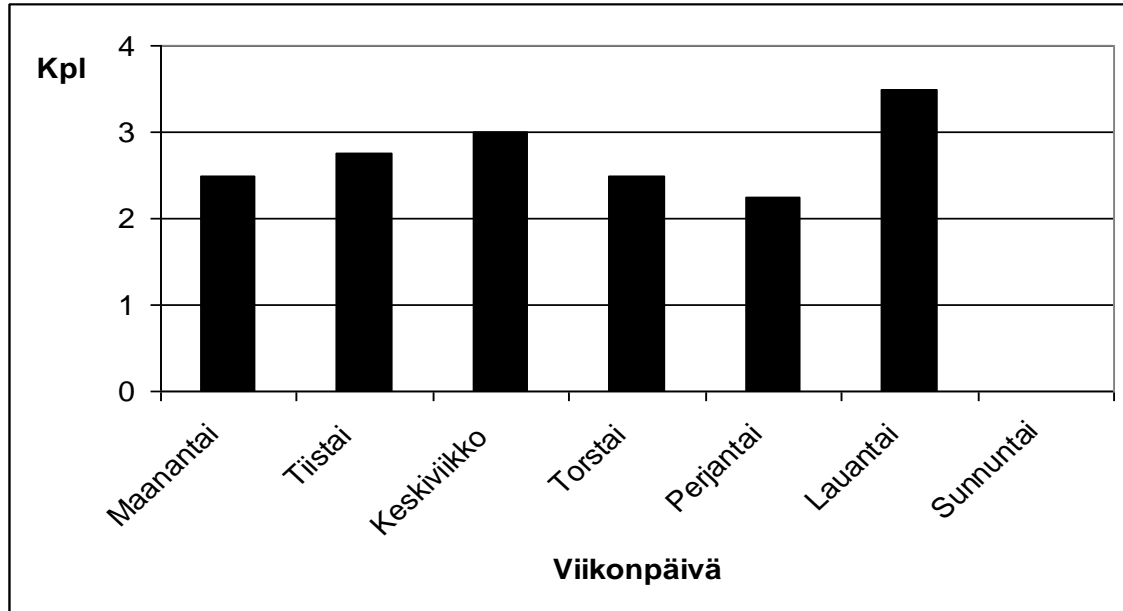
Kirjamaatilla oli harmittavan monta ja pitkää käyttökatkoa vuoden 2009 aikana. Kirjamaatti oli poissa käytöstä yhteensä puolitoista kuukautta eli 11 % vuodesta. Käyttökatkot luultavasti vähensivät Kirjamaatista lainaamista myös siksi, että ne alensivat Kirjamaatin luotettavuutta asiakkaiden silmissä. Asiakkaat eivät voineet luottaa siihen, että Kirjamaatti toimii jos he lähtevät Ideaparkiin tarkoituksenaan lainata tai palauttaa kirjoja.

Kirjamaatin näyttö rikkoutui kesäkuun puolessavälissä 2009 ja se ehti olla rikki kaksi viikkoa. Kirjamaatti meni uudestaan epäkuntoon lähes heti uuden näytön asennuksen jälkeen ja henkilökunnan lomien vuoksi kesti toiset kaksi viikkoa ennen kuin se saatiin taas käyttöön. Heinäkuu näkyisi kuviossa 1 selvänä piikkinä edellisen vuoden tapaan jos Kirjamaatti olisi ollut asiakkaiden käytössä koko kuukauden. Myös marras- ja joulukuussa lainojen määrä jäi alle sadan. Joulukuun alhaisia lainauslukuja selittää se, että Kirjamaatti oli joulun aikaan 1,5 viikkoa epäkunnossa.

WinVideosta saatujen tietojen mukaan viikkojen 37, 40, 43 ja 46 aikana vuonna 2009 Kirjamaatilla oli yhteensä 66 asiointikertaa (vuonna 2007: 92), keskimäärin 17 asiakaskäyntiä viikossa (2007: 23). Kirjoja lainattiin näillä käynneillä yhteensä 52 kpl (2007: 103) ja palautettiin myös 52 kpl (2007: 59). Viikossa lainattiin ja palautettiin keskimäärin 13 kirjaa (vuonna 2007 lainattiin 26 ja palautettiin 15 kirjaa). Asiointikertojen viikoittainen määrä vaihteli 11 ja 22 välillä (2007: 19–29). Kirjoja lainattiin viikosta riippuen 11–15 (2007: 21–32) ja palautettiin 8–16 (2007: 7–25).

7.2 Milloin Kirjamaattia käytettiin?

Kuvio 2 täsmentää Kirjamaatin käytön jakautumisen viikonpäivittäin.

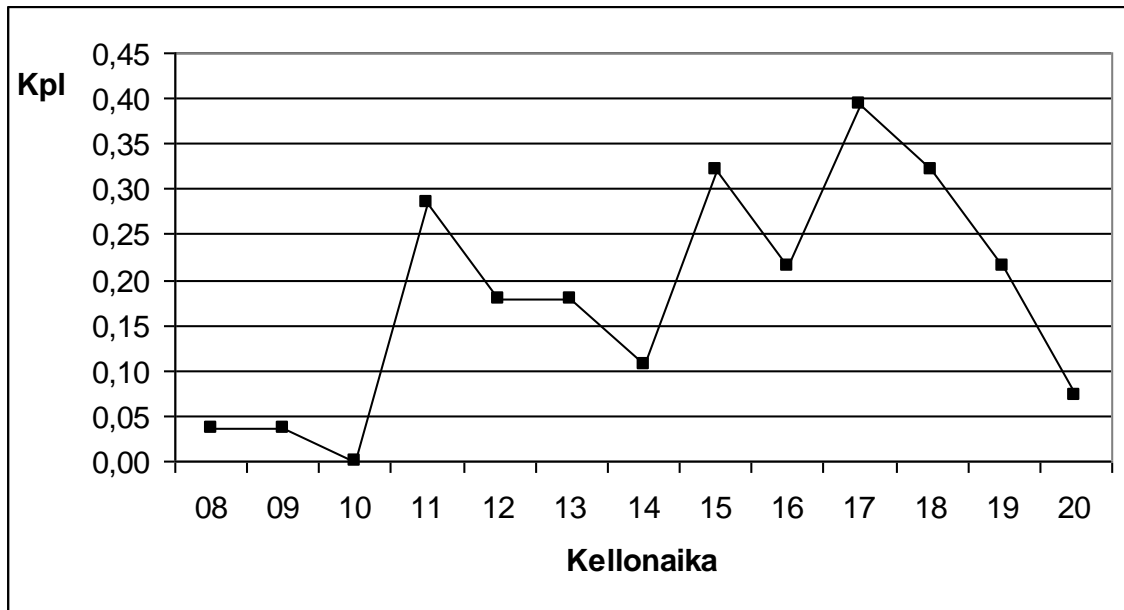


Kuvio 2. Asiointien määrä viikonpäivittäin viikoilla 37, 40, 43 ja 46 vuonna 2009 keskimäärin, kpl.

Syksyllä 2009 asiakaskäynnejä oli eniten lauantaisin (22 % asiakaskäynneistä). Sunnuntaisin Kirjamaattia ei käytetty lainkaan. Ideapark oli liikeaikalain mukaisesti viikkojen 37 ja 40 sunnuntait suljettuna. Ideaparkissa järjestettiin huonekalujen myyntityttö sunnuntaina viikolla 43 kello 12–18 ja myös osa ravintoloista oli avoinna. Viikon 46 sunnuntaina kaikki liikkeet olivat avoinna kello 12–20.

Vuonna 2007 Kirjamaatin käyttö painottui loppuviikkoon, perjantaille ja lauantaille. Vuonna 2009 asiointi oli tasaisempaa pitkin viikkoa, puolet asioinneista tapahtui maanantain ja keskiviikon välillä ja puolet torstain ja lauantain välillä. Kaikkina muina päivinä paitsi tiistaina asiointeja oli vähemmän vuonna 2009 kuin vuonna 2007. Lisäksi sunnuntaiasiakkaiden osuus Kirjamaatin kaikista asiakkaista oli 4 % vuonna 2007 kun vuonna 2009 heitä ei ollut lainkaan.

Kuvio 3 esittää asioinnin jakautumisen vuorokauden aikana.



Kuvio 3. Asiointien määrä tasatunneittain viikoilla 37, 40, 43 ja 46 vuonna 2009 keskimäärin, kpl.

Kirjamaatilla asioitiin syksyllä 2009 keskimäärin myöhemmin kuin syksyllä 2007. Kello 15–19 tapahtui 54 % asioinneista. Ensimmäinen asiointipiikki oli aamupäivällä kello 11–12 (12 %), toinen asiointipiikki kello 15–16 (14 %) ja kolmas kello 17–19 (31 %).

Lempäälän pääkirjasto oli syksyllä 2009 avoinna maanantaista torstaihin kello 10–19, perjantaisin kello 10–18 ja lauantaisin kello 11–15. Lähikirjastoissa aukioloajat olivat suppeammat. (Lempäälän kunta 2009.) Kirjamaatin asiakkaat käyttivät vuonna 2009 enemmän hyväkseen Kirjamaatin kirjastoja laajempia aukioloaikoja kuin vuonna 2007, etenkin iltaisin. Vuonna 2009 Kirjamaatin asiakaskäynneistä 2 % tapahtui aamulla ennen kirjaston aukeamista ja 42 % illalla kirjaston sulkeuduttua. Iltakäyntejä oli paljon etenkin lauantaisin, jolloin kirjasto sulkeutui jo kello 15. Vuonna 2007 39 % Kirjamaatin asiakaskäynneistä oli kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella, 11 % aamulla ja 24 % illalla.

7.3 Mitä Kirjamaatista lainattiin?

Kirjamaatista lainattiin selvästi eniten aikuisten kirjoja (ks. kuvio 1, s. 26). PallasPron mukaan syksyllä 2009 aikuisten kirjojen osuus lainatuista oli 80 %. Helmikuussa 2008 aikuisten kirjojen osuus Kirjamaatin kokoelmassa kasvoi ja tämä kokoelman muutos näkyy myös lainaustilastoissa. Lasten ja nuorten kirjoja lainattiin syksyllä 2009 paljon vähemmän (44 % ja 35 % vähemmän) kuin Kirjamaatin ensimmäisenä syksynä. Lainat-

tujen lasten ja nuorten kirjojen osuudet olivat 16 % ja 17 % vuonna 2007. Vuonna 2009 ne olivat enää 9 % ja 11 %.

WinVideon antamat luvut poikkeavat hieman edellä mainituista PallasPron luvuista. Taulukko 3 esittää WinVideosta saadut lainattujen kirjojen osuudet kategorioittain sekä kategorioiden osuudet kokoelmasta vuonna 2009.

Taulukko 3. Viikoilla 37, 40, 43 ja 46 lainattujen kirjojen osuus kategorioittain sekä kategorioiden osuudet kokoelmasta vuonna 2009.

		%/lainatut	%/kokoelma
Aikuiset	Romaanit	36	23
	Jännitys	38	26
	Tieto ja taito	8	14
	<i>Yhteensä</i>	82	63
Nuoret	Romaanit	5	12
	Sarjakuvat	3	5
	Tieto ja taito	0	3
	<i>Yhteensä</i>	8	20
Lapset	Sadut	0	6
	Kuvakirjat	3	6
	Helppolukuiset	8	4
	<i>Yhteensä</i>	10	17

Vuonna 2009 aikuisten jännitys- ja muiden romaanien yhteenlaskettu osuus lainatuista kirjoista oli 74 %. Aikuisten kirjojen osuus oli 82 % kun tietokirjatkin lasketaan mukaan. Vuonna 2007 aikuisten kirjojen osuus lainatuista kirjoista oli 67 %. Nuorten romaanien osuuden lasku oli huomattava (15 % → 5 %) kahden vuoden aikana samoin kuin lasten kuvakirjojen (9 % → 3 %). Lasten ja nuorten kirjoista eniten lainattiin helppolukuisia kirjoja. Nuorten tietokirjoja ja satukirjoja ei lainattu vuoden 2009 otosviikkoina lainkaan.

Aikuisten jännitys- ja muita romaaneja lainattiin selvästi enemmän kuin niiden osuus oli kokoelmasta. Näiden kirjojen osalta tilanne oli samanlainen jo vuonna 2007. Silloin aikuisten kaunokirjojen osuus lainatuista oli 54 % ja kokoelmasta 30 %. Tilanne jatkui samansuuntaisena vaikka aikuisten kirjojen määrä kasvoi.

Kirjamaatista lainattiin pieniä kirjamääriä kerrallaan. Useimmiten (56 %) lainattiin vain yksi kirja. Kaksi tai kolme kirjaa lainattiin 41 %:lla lainauskerroista. Vain 3 %:ssa lainauskerroista lainattiin enemmän kuin kolme kirjaa. Kirjamaatista lainattiin useimmiten (81 %) vain yhdestä pääkategoriasta eli vain aikuisten, nuorten tai lasten kirjoja.

Taulukosta 4 nähdään Kirjamaatin kokoelmassa olleiden kirjojen määrä ja niistä lainas-
sa olleiden osuus otospäivänä 5.1.2010.

Taulukko 4. Kokoelmassa olleiden kirjojen määrä ja niistä lainassa olleiden osuus 5.1.2010.

	Kpl (koko- elma)	% (lai- nassa)	
Aikuiset	Romaanit	88	11
	Jännitys	100	17
	Tieto ja taito	55	5
	<i>Yhteensä</i>	243	12
Nuoret	Romaanit	48	10
	Sarjakuvat	19	26
	Tieto ja taito	10	10
	<i>Yhteensä</i>	77	14
Lapset	Sadut	25	12
	Kuvakirjat	25	12
	Helppolukuiset	15	0
	<i>Yhteensä</i>	65	9
Kaikki yhteensä	385	12	

Kirjamaatin kokoelmasta vain 12 % eli 46 kirjaa oli lainassa 5.1.2010. Sarjakuvista oli lainassa neljännes (26 %) ja aikuisten jännitysromaneista 17 %. Muista kategorioista oli lainassa enintään kymmenesosa, helppolukuisista kirjoista ei ollut lainassa yksikään. Vuoden 2007 otospäivänä (29.11.) lainassa oli 21 % Kirjamaatin kokoelmasta eli 88 kirjaa. Aikuisten kirjoista lainassa oli 31 %, nuorten kirjoista 9 % ja lasten kirjoista 19 %. Pääkategorioiden väliset erot tasoittuivat, joten Kirjamaatin kokoelma vastasi syksyllä 2009 paremmin kysyntää.

Viikkojen 37, 40, 43 ja 46 aikana lainattiin kolme aikuisten tietokirjaa (matkaopas, reseptikirja ja elämäkerta). Nuorten tietokirjoja ei lainattu tänä aikana. Otospäivänä 5.1.2010 oli lainassa kolme aikuisten tietokirjaa (ruokavalio-opas, sisustusopas ja elämäkerta) ja yksi nuorten tietokirja, jossa aiheena oli keksinnöt. Lainattujen tietokirjojen määrät olivat niin pienet, että eri YKL-luokkien suosiota voi arvioida vain hyvin varovasti. Näyttää kuitenkin siltä, että lainatut kirjat kuuluivat Kirjamaatin lukumäärältään isoimpiin luokkiin.

7.4 Yhteenveto Kirjamaatin käytöstä

Asiointien ja lainattujen kirjojen määrät laskivat Kirjamaatin käyttökokeilun aikana. Vuoden 2009 otosviikkoina Kirjamaatilla asiointi keskimäärin 17 kertaa viikossa ja lainattiin keskimäärin 13 kirjaa. Vuonna 2007 asiointikertoja oli keskimäärin 23 ja kirjoja lainattiin keskimäärin 26 kappaletta.

Syksyllä 2009 Kirjamaatilla asioitiin melko tasaisesti pitkin viikkoa, lauantai oli suosituin asiointipäivä. Yli puolet (54 %) asioinneista tapahtui iltapäivällä tai alkuillasta kello 15–19. Kirjamaatin asiakkaat käyttivät hyväkseen Kirjamaatin laajoja aukioloaikoja: 42 % Kirjamaatin asioinneista tapahtui iltaisin kirjastojen sulkeuduttua. Sen sijaan sunnuntaisin Kirjamaatilla ei syksyn 2009 aikana asioitu.

Jopa 82 % syksyn 2009 otosviikkojen aikana lainatuista kirjoista oli aikuisten kirjoja, nuorten kirjoja oli 8 % ja lasten kirjoja 10 %. Aikuisten kirjojen osuus lainatuista kirjoista kasvoi syksyn 2007 jälkeen. Silloin aikuisten kirjojen osuus oli 67 %. Suosituimmat yksittäiset kategoriat syksyllä 2009 olivat aikuisten jännitys (38 %) ja aikuisten muut romaanit (36 %). Muiden kategorioiden osuudet jäivät alle 10 %:n. Kirjamaatista lainattiin vain pieniä määriä kirjoja ja yleensä vain yhdestä pääkategoriasta.

Kirjamaatin kirjoista oli lainassa otospäivänä 12 % (46 kirjaa). Aikuisten kirjoista oli lainassa 12 %, nuorten kirjoista 14 % ja lasten kirjoista 9 %. Vuoden 2007 otospäivänä Kirjamaatin kokoelmasta oli lainassa 21 % (88 kirjaa).

8 KIRJAMAATIN ASIAKKAAT

8.1 Taustatiedot

Kirjamaatin asiakaskunta oli selvästi naisvaltainen syksyllä 2007 ja kahden vuoden aikana naisten osuus kasvoi vielä 17 %. Vuonna 2007 naisia oli 76 % ja vuonna 2009 heitä oli 89 %. Tyttöjen ja poikien välinen ero ei ollut yhtä suuri kuin aikuisten naisten ja miesten, tytöt olivat kuitenkin selvästi enemmistönä. Vuoden 2009 kyselyaineiston koululaisista 75 % oli tyttöjä.

Sukupuolijakauma oli samansuuntainen kuin mitä yleisissä kirjastoissa eli naisia oli miehiä enemmän, mutta Kirjamaatin asiakaskunta oli vielä naisvaltaisempi kuin mitä kirjastoissa. Lahden seudun kirjastoissa² kyselyyn vastanneista asiakkaista 63 % oli naisia (Pihlaja 2003). Louna-kirjastojen³ alueella asuvista naisista oli kirjastojen käyttäjiä 64 %, mutta miehistä vain 36 % (Suikkanen 2003, 51).

Lahden seudun kirjastojen ja Tampereen kaupunginkirjaston asiakaskyselyissä naisten osuus asiakkaista on ollut sitä pienempi mitä suurempi kirjasto on. Lahden pääkirjastossa naisasiakkaita oli 61 % (Pihlaja 2003) ja Tampereella Metsossa 56 % (Tampereen kaupunginkirjasto 2010, 6). Miehet näyttävät suosivan suurempia kirjastoyksiköitä. Jos tämä johtuu siitä, että he ovat vaativampia asiakkaita, ainakin osittain tästä syystä heidän kiinnostuksensa Kirjamaattia kohtaan ei ehkä ole ollut yhtä suurta kuin naisilla.

Taulukossa 5 esitetään Kirjamaatin asiakkaiden ikäryhmä tutkimusaineiston ja aineistonkeruuvuoden mukaan jaoteltuna.

² Lahden seudun kirjastoja olivat vuonna 2003 Lahden ja Orimattilan kaupunginkirjastot sekä Asikkalan, Hollolan ja Nastolan kunnankirjastot.

³ Louna-kirjastoihin kuuluivat vuonna 2003 Forssan kaupunginkirjasto sekä Humppilan, Jokioisten, Tammelan ja Ypäjän kunnankirjastot.

Taulukko 5. Kirjamaatin asiakkaiden ikäryhmittäiset prosenttijakaumat v. 2007 ja 2009.

	Ikäryhmä			
	WinVideo (2007) (n=72)	Kysely (2007) (n=70)	WinVideo (2009) (n=60)	Kysely (2009) (n=50)
-9	1	1	3	4
10-19	20	30	10	24
20-29	13	13	8	2
30-39	28	21	22	26
40-49	22	21	27	14
50-59	8	10	25	18
60-69	8	1	5	12
70-	0	1	0	0
Yhteensä	100	100	100	100

Vuoden 2009 tutkimusaineistot antavat melko erilaiset kuvat Kirjamaatin asiakaskunnan ikärakenteesta. Molemmille aineistoille on kuitenkin yhteistä se, että alle 10-vuotiaiden, 20–29-vuotiaiden ja yli 60-vuotiaiden osuudet ovat melko pieniä. Lainausrekisterin asiakkaissa painottuvat selvästi aikuiset 30–59-vuotiaat, heitä oli 74 % otoksen asiakkaista. Kyselyyn vastanneiden iässä oli enemmän hajontaa ja heidän joukostaan erottuivat 10–19-vuotiaat nuoret toiseksi suurimpana ikäryhmänä. Lainausrekisteriotoksessa oli vain kuusi koululaista mukana. Kyselyyn vastasi 12 koululaista. Molemmat aineistot ovat melko pieniä, joten sattuma on voinut vaikuttaa tuloksiin. Lainausrekisterin asiakkaiden keski-ikä oli 43 vuotta ja kyselyaineiston 36 vuotta. Viimeksi mainittu keski-ikä on lähellä vuoden 2007 tutkimusaineistojen keski-ikä (kyselyssä 32 ja lainausrekisterissä 35 vuotta). Kirjamaatin asiakaskunta oli keskimäärin hieman vanhempaa vuonna 2009 kuin vuonna 2007.

Tampereen kirjastoissa suoritetuissa asiakaskyselyissä on huomattu, että nuoret aikuiset ovat suurin asiakasryhmä suuremmissa kirjastoissa kun taas pienissä lähikirjastoissa käy suhteellisesti enemmän lapsia ja vanhempia asiakkaita (Tampereen kaupunginkirjasto 2010, 6–7). Louna-kirjastojen kyselyn mukaan kirjastot tavoittavat 15-vuotiaista ja sitä vanhemmista parhaiten 15–20-vuotiaiden ikäryhmän, heistä kirjaston asiakkaita on jopa 89 %. Yllättäen vain 38 % 21–30-vuotiaista on kirjaston asiakkaita. Seuraavasta ikäryhmästä eli 31–50-vuotiaista heitä on lähes kaksi kolmesta (64 %). Yli 50-vuotiaiden joukossa kirjaston asiakkaiden määrä taas pienenee alle 40 %:n. (Suikkanen 2003, 52.) Kirjamaatin asiakkaiden ikärakenne oli siinä mielessä samansuuntainen Suikkasen tulosten kanssa, että 20–29-vuotiaiden osuus Kirjamaatin asiakkaista oli pieni. Mutta Kirjamaatin asiakkaissa painottuivat enemmän aikuiset kävijät kun taas Suikkasen mukaan nuoret ovat innokkaimpia kirjastojen asiakkaita.

Lainausrekisterin mukaan vuonna 2009 selvästi suurin osa (82 %) Kirjamaatin asiakkaista oli lempääläläisiä. Tamperelaisia oli 12 %, pirkkalalaisia 5 % ja turkulaisia 2 %. Kyselylomakkeeseen vastanneistakin suurin osa (80 %) oli lempääläläisiä, mutta vastanneiden joukossa oli myös muiden kuntien asukkaita (tamperelaisia 6 %, akaalaisia ja vesilahtelaisia 4 % sekä hämeenlinnalaisia, kangasalalaisia ja pätkäneläisiä 2 %). Näistä ulkopaikkakuntalaisista 44 % oli töissä Ideaparkissa. Vain 13 % vastanneista aikuisista (10 % kaikista vastaajista) oli sellaisia ulkopaikkakuntalaisia, jotka eivät ole Ideaparkin työntekijöitä.

Vuonna 2007 Kirjamaatin asiakkaiden asuinpaikkakunnissa oli enemmän hajontaa. Asiakkaita oli silloin kysely- ja lainausrekisteriaineistoissa yhteensä 13 eri kunnasta. Lempääläisten osuus oli selvästi pienempi kuin vuonna 2009. Lempääläläisiä oli kyselyaineistossa 64 % ja lainausrekisterissä 67 %.

Lempäälä on jaettu kuuteen postinumeroalueeseen. Vuoden 2009 lainausrekisteriaineiston mukaan lempääläläiset Kirjamaatin asiakkaat tulivat lähinnä Lempäälän keskustasta (37 %), Kuljusta (31 %) ja Moisiosta (27 %). Jonkin verran asiakkaita tuli myös Sääksjärveltä (6 %). Ideapark kuuluu Marjamäen postinumeroalueeseen, mutta tällä alueella ei ole asutusta, vain yrityksiä. Ideaparkia lähimmät muut postinumeroalueet ovat Kulju ja Moisio ja yli puolet (58 %) lempääläläisistä asiakkaista tulikin näiltä alueilta. Lempäälän lähikirjastot sijaitsevat Kuljussa ja Sääksjärvellä, mutta niillä on selvästi suppeammat aukioloajat kuin Lempäälän pääkirjastolla.

Taulukossa 6 esitetään vuoden 2009 aikuisvastaajien koulutustaso.

Taulukko 6. Aikuisvastaajien koulutustason prosenttijakauma v. 2009.

Koulutustaso	
	Aikuiset (n=38)
Peruskoulu, kansakoulu, kansalaiskoulu tai keskikoulu	11
Ammattikoulu tai ammattitutkinto	8
Lukio	11
Opistoaste tai ammattikorkeakoulu	29
Yliopisto tai korkeakoulu	42
Yhteensä	100

Kyselyyn osallistuneet aikuiset olivat korkeasti koulutettuja. Vuonna 2009 jopa 71 %:lla heistä oli toista astetta korkeampi koulutus. Louna-kirjastojen alueen korkeakoulutetuista 84 % oli kirjastojen asiakkaita, lukion suorittaneista 58 %, ammattikoulun käyneistä 53 % ja pelkän oppivelvollisuuden suorittaneista 40 % (Suikkanen 2003, 53).

Korkeasti koulutetuista suurempi osa on kirjaston asiakkaita kuin matalammin koulutetuista, mutta tässä Kirjamaatti-tutkimuksen otoksessa korkeasti koulutettuja oli huomattavan paljon. Vuonna 2007 kyselyyn vastanneista asiakkaista 59 %:lla oli toista astetta korkeampi koulutus. Tilastokeskuksen (2011, 381) mukaan vuonna 2009 Pirkanmaan yli 15-vuotiaasta väestöstä 32 % ei ollut suorittanut mitään perusasteen jälkeistä tutkintoa. Keskiasteen/ toisen asteen tutkinnon eli ylioppilastutkinnon tai ammatillisen tutkinnon suorittaneita oli 40 %. Korkea-asteen tutkinnon oli suorittanut 28 % pirkanmaalaisista.

Taulukossa 7 esitetään vuoden 2009 aikuisvastaajien ammattiasema.

Taulukko 7. Aikuisvastaajien ammattiaseman prosenttijakauma v. 2009.

Oletteko tällä hetkellä mukana työelämässä?	
Aikuiset (n=38)	
Kyllä	57
En, vanhempain-, hoito- tai vuorotteluvapaalla	14
En, pitkällä sairauslomalla tai eläkkeellä	14
En, opiskelija	11
En, työtön	5
Yhteensä	100

Aikuisvastaajista oli vuonna 2009 vain 57 % työssäkäyviä kun vuonna 2007 heitä oli 74 %. Kahden seuraavaksi yleisimmän ryhmän eli erilaisilla vapailla tai eläkkeellä olevien osuus Kirjamaatin asiakkaista oli kasvanut. Louna-kirjastojen alueella asuvista työssäkäyvistä 48 % on kirjaston asiakkaita, työttömistä 53 %, opiskelijoista 92 %, kotiäideistä/ isistä 86 % ja eläkeläisistäkin 36 % (Suikkanen 2003, 53).

Taulukossa 8 esitetään vuoden 2009 aikuisvastaajien asuntokunnan koko.

Taulukko 8. Aikuisvastaajien asuntokunnan koon mukainen prosenttijakauma v. 2009 (n=36).

Asuntokunnan koko					
Alle 18-vuotiaita lapsia ja nuoria	18-vuotiaita tai sitä vanhempia aikuisia				Kaikki
	1	2	3	4	
0	8	31	3	3	44
1	0	19	3	0	22
2	0	17	0	0	17
3	3	8	0	0	11
4	0	3	0	0	3
5	0	0	3	0	3
Yhteensä	11	78	8	3	100

Yleisin asuntokuntatyyppi Kirjamaatin aikuisasiakkailta vuonna 2009 oli aikuisperhe, johon kuuluu vähintään kaksi aikuista ilman alle 18-vuotiaita lapsia. Tällaisissa perheissä asui 36 % Kirjamaatin asiakkaista. Yksin asuvia aikuisia oli 8 % vastaajista. Aikui-

sista vain hieman yli puolet (55 %) asui lapsiperheessä. Yleisin lapsiperhemuoto (36 %) oli kaksi aikuista ja yksi tai kaksi lasta. Yksinhuoltajia vastaajista oli 3 %. Aikuisvastaajien lapset olivat keskimäärin 13-vuotiaita. Vuonna 2007 vastaajien lapset olivat keskimäärin 8-vuotiaita.

Kirjamaatin ja Louna-kirjastojen asiakasrakenteen vertailua hankaloittaa se, että Louna-kirjastojen kyselyssä lapsiperheeksi määriteltiin perhe, jossa on vähintään yksi alle 15-vuotias lapsi. Louna-kirjastojen alueen yksinasuvista vain 37 % oli kirjaston asiakkaita ja myös Kirjamaatin asiakkaista yksin asuvat ovat selvänä vähemmistönä (Suikkasen 2003, 53). Suikkasen (emt.) mukaan aikuistalouksissa asuvista 44 % oli kirjaston käyttäjiä ja lapsiperheissä asuvista 69 %.

Sekä vuonna 2007 että 2009 kaikista perheistä 41 % oli lapsiperheitä (Tilastokeskus 2008, 125; Tilastokeskus 2010, 123). Kirjamaatin perheellisistä asiakkaista 61 % eli lapsiperheessä. Kirjamaatin asiakkaiden keski-ikä oli pienempi kuin koko väestön ja ainakin osittain tästä syystä lapsiperheiden osuus kaikista perheistä oli korkeampi.

Ideaparkin työntekijöitä oli v. 2009 kyselyyn osallistuneista aikuisista 13 %. Heidän osuutensa oli mahdollisesti tätä suurempikin. Voi olla, että vastaamasta kieltäytyneiden joukossa oli suhteessa enemmän työhön tai kotiin kiirehtiviä Ideaparkin työntekijöitä kuin Ideaparkin asiakkaita. Lainausrekisteriin tallentuneiden Ideaparkin aukioloaikojen ulkopuolisten asiointiajankohtien perusteella voidaan päätellä, että Ideaparkin työntekijöiden osuus oli vähintään 11 % Kirjamaatin käytöstä (vuonna 2007 10 %). Tämän lisäksi he asioivat Kirjamaatilla myös Ideaparkin ollessa asiakkaille avoinna.

Vuonna 2007 hyvin suuri osa vastanneista, ja etenkin koululaisista, oli Ideaparkissa säännöllisesti käyviä.⁴ Kaikista vastaajista 79 %, aikuisista 71 % ja koululaisista jopa 95 %, kävi siellä vähintään kerran kuukaudessa. Aikuisista kuitenkin vajaa kolmannes (29 %) oli sellaisia, jotka kävivät Ideaparkissa vain muutaman kerran vuodessa. (Liite 7, taulukko 1.)

⁴ Kysymystä ei esitetty vuonna 2009.

Kyselyyn vastanneista aikuisista 92 % käytti vuonna 2007 Kirjamaattia.⁵ Kirjamaatin ei-käyttäjät ovat tässä tutkimuksessa ne henkilöt, jotka eivät itse hyödyntäneet Kirjamaattia, mutta olivat Kirjamaatin käyttäjän mukana ja seurasivat asiointia. Osa heistä saattoi avustaa Kirjamaatin käyttäjää, mutta käyttäjä oli kuitenkin se, joka kirjastokortilla kirjautui sisään. Koululaisista vain 76 % oli Kirjamaatin käyttäjiä ja kaikista vastaajista 87 % käytti Kirjamaattia. (Liite 7, taulukko 2.)

Kirjamaatin jälkeen suosituin palvelumuoto, jota vastaajat käyttivät vuonna 2007, oli Ideaparkin kaupat. Näissä asioi 87 % kyselyn vastaajista. Ravintola- tai kahvila-palveluita käytti lähes puolet (46 %) vastaajista, aikuiset (53 %) koululaisia (29 %) useammin. Aikuisista 18 % oli tullut Ideaparkiin töihin tai työasioissa, mutta kolmannekselle heistä kyseessä oli vain yksittäinen käynti eikä heitä siksi voida pitää Ideaparkin henkilökuntaan kuuluvana. Lasten ja nuorten kulttuurikeskus Pii Poon palveluita ilmoitti käyttävänsä 10 % vastanneista. Pii Poon lapsiasiakkaista suurempi osuus vaikutti olevan alle kouluikäisiä kuin koululaisia ja tämä selittää, miksi aikuiset (12 %) ilmoittivat koululaisia (5 %) useammin käyttävänsä Pii Poon palveluita. (emt.)

Aikuisvastaajista 63 % oli valitettavasti ymmärtänyt tämän kysymyksen kohdalla vastausohjeen väärin. Kysymyksen ohjeessa pyysin ympyröimään kaikki ne Ideaparkin tarjoamat palvelut, joita asiakas sillä käyntikerralla hyödynsi ja lisäksi merkitsemään rastin sen palvelun kohdalle, joka oli suurin syy tulla Ideaparkiin. Monet olivat merkinneet kaikki käyttämänsä palvelut rastilla, joten vastauksesta ei käy ilmi tärkein syy Ideapark-käynnille. Osa vastaajista puolestaan oli merkinnyt rastilla vain tärkeimmän syyn tulla Ideaparkiin, joten vastauksesta ei selviä mitä muita palveluita hän oli käyttänyt. Taulukoin nämä vastaukset siten että tärkeimmäksi merkityn palvelun laskin käytetyksi palveluksi ja muiden palveluiden osalta vastaus puuttuu. Tästä johtuen aikuisilta saatujen vastausten määrä (n) vaihtelee palveluittain. Aikuisten osalta saatiin vain 18 vastaajan osalta tärkein syy tulla Ideaparkiin. Näistä vastaajista 33 % nimesi kaupat tärkeimmäksi. Kirjamaatin vuoksi tuli 22 % vastaajista ja 17 % vastasi tulleen ensisijaisesti työn vuoksi. (emt.)

⁵ Vuonna 2009 vastaukset hylättiin niiden osalta, jotka eivät olleet koskaan käyttäneet Kirjamaattia.

Koululaisvastaajista 11 ilmoitti tärkeimmän syyn tulla Ideaparkiin. Kaupat olivat olleet heistä 46 %:lle tärkein syy tulla Ideaparkiin. Koululaisista 27 % oli tullut ensisijaisesti Kirjamaatin vuoksi ja 27 % viettämään aikaa kavereiden kanssa. (emt.)

Vuoden 2009 kyselyssä kysyttiin selvyuden vuoksi vain tärkeintä syytä tulla Ideaparkiin. Kirjamaatti oli tärkein syy 30 %:lle, työ 10 %:lle ja vaihtoehto ”muu” 54 %:lle. Koululaisista 75 % ilmoitti tärkeimmäksi syyksi Kirjamaatin, loput 25 % jättivät vastaamatta kysymykseen. Aikuisista 16 %:lle Kirjamaatti oli tärkein syy.

Yleisin viestin, jonka välityksellä aikuiset olivat saaneet tiedon Kirjamaatista vuonna 2007, olivat ”muut lehdet” (44 % vastanneista valitsi tämän vaihtoehdon).⁶ ”Muut lehdet” tarkoittaa tässä muita lehtiä kuin Ideapark-uutiset, kuten esimerkiksi Aamulehti ja Lempäälän-Vesilahden Sanomat. Ideapark-uutisista tai Ideaparkin esitteestä oli saanut tiedon 35 % aikuisista. Aikuiset, joille oli kerrottu Kirjamaatista (17 %), olivat kuulleet siitä useimmin luottamustoimen (Lempäälän kunta) tai työn (PIKI-kirjastojen henkilökunta) kautta. (Liite 7, taulukko 3.)

Jonkin verran suurempi osuus koululaisista (10 %) kuin aikuisista (6 %) ei ollut tiennyt etukäteen Kirjamaatista. Koululaiset olivat aikuisia useammin (43 %) kuulleet Kirjamaatista ja tämä oli myös se tapa, jolla he olivat yleisimmin saaneet tietää Kirjamaatista. Siitä oli heille kertonut kaveri, perheenjäsen tai opettaja. Monet (38 %) olivat myös lukeneet Kirjamaatista Ideaparkin esitteestä tai Ideapark-uutisista. Nämä Ideaparkin omat tiedotuskanavat olivat ne viestimet, jotka olivat kaikkien vastaajien keskuudessa yleisin tiedonsaantitapa (36 %). (emt.)

Vain yksi aikuisiasiakas ei käyttänyt lainkaan tietokonetta vuonna 2007.⁷ Kaikki vastaajat, jotka käyttivät tietokonetta (98 %), käyttivät myös Internetiä. Suosituimpia tietokoneen käyttötapoja olivat Internetin käyttö tiedonhaussa (92 %), asioiden hoitaminen (90 %) sekä sähköpostin käyttö (86 %). Kaikki koululaiset käyttivät tietokonetta. Koululaiset käyttivät tietokonetta useimmin päästäkseen Internetiin (76 %), pelaamiseen (52 %) ja sähköpostiin (43 %).

⁶ Kysymystä ei esitetty vuonna 2009.

⁷ Kysymystä ei esitetty vuonna 2009.

Vuonna 2007 vähintään 15-vuotiaasta väestöstä 79 % oli käyttänyt Internetiä kolmen viime kuukauden aikana (Tilastokeskus 2007, 403). Kyselyyn vastanneista aikuisista suurimmat ikäryhmät olivat 30–39-vuotiaat ja 40–49-vuotiaat. Tilastokeskuksen mukaan näistä ikäryhmistä 96 % ja 88 % oli käyttänyt Internetiä kolmen viime kuukauden aikana. Etenkin Kirjamaatin keski-ikäisillä ja sitä vanhemmilla asiakkailla oli jonkin verran keski-ikäistä enemmän kokemusta tietokoneen käytöstä.

8.2 Kirjastossa käynti ja lukeminen

Taulukossa 9 kuvataan, kuinka paljon vuoden 2009 aikuisvastaajat lukivat kirjoja.

Taulukko 9. Lukemistottumukset, prosenttijakauma v. 2009.

Kuinka paljon luette kuukaudessa kirjoja?	Aikuiset (n=38)
Vähintään 4 kirjaa	45
2–3 kirjaa	34
1 kirjan	8
En lue joka kuukausi	13
Yhteensä	100

Kirjamaatin asiakkaat lukivat paljon. Vuonna 2009 kyselyyn vastanneista aikuisista jopa 79 % luki vähintään kaksi kirjaa kuukaudessa. Kirjamaatin asiakkaista suurempi osa oli paljon lukevia vuonna 2009 kuin 2007. Silloin 66 % asiakkaista luki vähintään kaksi kirjaa kuukaudessa ja yleisin vastaus oli ”2–3 kirjaa kuukaudessa” (41 %).

Vuoden 2007 kyselyn mukaan lähes kolme neljännestä (74 %) hankki pääosan lukemistaan kirjoista kirjastosta.⁸ Kirjat osti 10 % vastaajista kirjakaupasta, 2 % kirjakerhosta ja 2 % antikvariaatista tai kirpputorilta. Vastaajista 4 % sai tai lainasi lukemansa kirjat tuttavilta.

Taulukossa 10 esitetään kirjastossa käynnin useus vastaajaryhmittäin vuonna 2009.

⁸ Kysymystä ei esitetty vuonna 2009.

Taulukko 10. Kirjastossa käynnin useus vastaajaryhmittäin, prosenttijakauma v. 2009.

Kuinka usein käynte kirjastossa tai kirjastoautossa?			
	Aikuinen (n=38)	Koululainen (n=12)	Kaikki (n=50)
Vähintään kerran viikossa	29	58	36
Vähintään kerran kuukaudessa	61	25	52
Vähintään kerran puolessa vuodessa	5	8	6
Vähintään kerran vuodessa	3	8	4
Harvemmin	3	0	2
Yhteensä	100	100	100

Kirjamaatin asiakkaat olivat myös aktiivisia kirjastoasiakkaita, sillä 88 % heistä asioi kirjastossa tai kirjastoautossa vähintään kerran kuukaudessa. Tässä asiassa ei ollut kovin suurta muutosta vuosien 2007 ja 2009 välillä. Vuonna 2007 vähintään kerran kuukaudessa kirjastossa käyviä oli 82 %. Kirjamaatti ei näytä tavoittaneen kovin hyvin heitä, jotka eivät käyttäneet jo muutenkin kirjastopalveluja.

Kirjamaattia käytettiin enemmän perinteistä kirjastoa täydentävänä kuin korvaavana palveluna. Tämä voi selittyä esimerkiksi sillä, että asiakkaat huomasivat Kirjamaatissa olleen usein sellaisia uutuuskirjoja saatavilla, joihin oli kirjastossa pitkät varausjonot. Kirjamaatista saattoi myös olla helpompi ja nopeampi etsiä luettavaa, koska sen valikoima oli pieni ja tarkoin valittu.

Vuonna 2007 suurin osa vastaajista (74 %) ilmoitti, että Kirjamaatin käyttö ei tule vaikuttamaan heidän kirjaston käyttöönsä. Vastaajista 16 % arveli, että he käyttävät jonkin verran vähemmän kirjastoa ja 6 % arvioi, että Kirjamaatin vuoksi he käyttävät paljon vähemmän kirjastoa. Vastausten perusteella Kirjamaatti olisi korvannut etenkin Ideaparkin henkilökunnan kirjastokäyntejä sillä heistä 67 % aikoi asioida kirjastossa harvemmin, muista vastaajista 16 %. Pari asiakasta (4 %) oli sitä mieltä, että he tulevat käyttämään jonkin verran tai paljon enemmän kirjastoa. On mahdollista, että he tarkoittivat vastauksellaan sitä, että Kirjamaatin ansiosta he lainaisivat kirjoja useammin kuin aiemmin.

Vuonna 2009 Kirjamaatin aikuisasiakkaista 76 % käytti PIKI-verkkokirjaston palveluita vähintäänkin ”joskus”, 55 % käytti niitä ”usein”. Vuonna 2007 PIKI-verkkokirjastoa käyttämättömiä oli 37 % vastanneista, vuonna 2009 heitä oli vähemmän, 24 %. Vuonna 2007 yleisimmät toiminnot, joita vastaajat käyttivät, olivat lainojen uusiminen (51 %) ja aineistohaku tietokannasta (49 %). Asiakkaat tekivät melko paljon (37 %) varauksia verkossa. OmaPIKI-palveluita käytti jopa 18 % vastanneista vaikka niiden olemassa-

oloa ei asiakkaille mainostettu. (Liite 7, taulukko 4.) Näiden neljän palvelun suosituimmuusjärjestys oli sama myös Maaret Lehtovirran vuonna 2005 suorittamassa PIKI-verkkokirjaston käytön kyselytutkimuksessa (Lehtovirta 2006, 47.).

Vuoden 2007 kyselyn mukaan noin puolella (51 %) Kirjamaatin aikuisasiakkaista ei ollut kokemusta lainaus- tai palautusautomaateista.⁹ Kaikissa vastaajien käyttämissä kirjastoissa, esimerkiksi Lempäälän kirjastoissa, ei ollut kyselyn ajankohtana automaatteja.

8.3 Kohderyhmien tavoittaminen

Vuonna 2009 sekä kyselyaineiston että lainausrekisterin mukaan 13–19-vuotiaiden nuorten osuus Kirjamaatin asiakkaista oli 10 %. Nuorten aikuisten eli 20–29-vuotiaiden osuus oli kyselyaineistossa 2 % ja asiakasrekisterissä 8 %. Nuorten ja nuorten aikuisten osuus Kirjamaatin asiakkaista laski selvästi Kirjamaatin käytössäolon aikana. Vuonna 2007 heitä oli noin 25 %, mutta vuonna 2009 vain noin 12–18 %.

Vuoden 2009 kyselyyn vastanneista aikuisista 56 % asui lapsiperheessä. Vanhemmista 45 % lainasi Kirjamaatista lapselleen. Kirjamaatin asiakkaiden perherakenteissa ei tapahtunut suurta muutosta vuoteen 2007 verrattuna. Silloin 51 % vastanneista asui lapsiperheessä. Mutta selvästi useampi (56 %) heistä lainasi vähintään yhden lasten tai nuorten kirjan.

Kyselyyn vastanneista aikuisista 13 % oli töissä Ideaparkissa. Vuonna 2007 vastaava luku oli 12 %. Lainausrekisterin mukaan Kirjamaatin asiakaskäynneistä 11 % ajoittui Ideaparkin aukioloaikojen ulkopuolelle vuonna 2009 ja 10 % vuonna 2007. Ideaparkin työntekijöiden osuus Kirjamaatin asiakkaista säilyi suunnilleen samalla tasolla Kirjamaatti-kokeilun ajan.

⁹ Kysymystä ei esitetty vuonna 2009.

8.4 Yhteenveto Kirjamaatin asiakkaista

Kirjamaatin asiakaskunta oli naisvoittoinen. Naisten osuus kasvoi Kirjamaatin käyttökokeilun aikana ja sen loppupuolella syksyllä 2009 jopa 87 % asiakkaista oli naisia ja tyttöjä. Kirjamaatin asiakkaiden keski-ikä oli 43 vuotta lainausrekisteriaineiston mukaan. Suurin osa (n. 80 %) Kirjamaatin asiakkaista oli lempääläläisiä. Lempääläläisten osuus kasvoi kahden vuoden aikana. Toiseksi suurin asiakasryhmä tuli Tampereelta (6–12 % tutkimusaineistosta riippuen). Korkeasti koulutettuja oli aikuisista 71 % ja työssäkäyviä 57 %. Lapsiperheessä asui 56 % aikuisista.¹⁰

Kirjamaatin asiakkaat olivat ahkeria lukijoita ja aktiivisia kirjastossa asioijia. Heistä 79 % luki vähintään kaksi kirjaa kuukaudessa ja 88 % kävi kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa. Kirjamaatin asiakkaista 76 % käytti PIKI-verkkokirjastoa ainakin joskus.¹¹

Kyselyyn vastanneista 13 % oli Ideaparkin työntekijöitä. Ideaparkissa kävi vähintään kerran kuukaudessa 79 % Kirjamaatin asiakkaista (vuonna 2007). Vastaajista 30 %:lle Kirjamaatti oli ollut tärkein syy tulla Ideaparkiin. Kirjamaattiin tutustumaan tulleista 36 % oli lukenut Kirjamaatista Ideapark-utisista tai Ideaparkin esitteestä (vuonna 2007).

¹⁰ Vuoden 2009 aineiston mukaan.

¹¹ Vuoden 2009 aineiston mukaan.

9 KIRJAMAATILLA ASIOINTI

Aikuisvastaajista 45 (92 %) oli Kirjamaatin käyttäjiä vuonna 2007 toteutetussa kyselyssä. Loput neljä vastaajaa olivat aikuis- tai koululaiskäyttäjien seurassa, heistä yksi oli aiemmin itsekin käyttänyt Kirjamaattia. Koululaisvastaajien joukossa oli viisi eikäyttäjää, joten heistä vain 76 % (16) oli Kirjamaatin käyttäjiä. Vuoden 2009 kyselyyn saivat osallistua vain Kirjamaatin käyttäjät.

9.1 Kirjamaatilla asioinnin useus

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyyn vastanneiden asiakkaiden Kirjamaatin käyttökertoja sekä sitä kuinka usein he Kirjamaatilla asioivat. Taulukko 11 esittää Kirjamaatin käyttökerrat vastaajaryhmittäin.

Taulukko 11. Kirjamaatin käyttökerrat vastaajaryhmittäin (v. 2009), %.

Kuinka monta kertaa olette käyttänyt Kirjamaattia tämä kerta mukaan luettuna?			
	Aikuinen (n=38)	Koululainen (n=12)	Kaikki (n=50)
1–5	55	83	62
6–10	26	17	24
15	13	0	10
30	3	0	2
150	3	0	2
Yhteensä	100	100	100

Taulukkoa 11 laadittaessa otettiin huomioon se, että kyselylomakkeessa ei ollut strukturoituja vastausvaihtoehtoja, vaan asiakkaat kirjoittivat vastaukseksi oman arvionsa Kirjamaatin käyttökertoista. Suurin osa vastaajista arvioi (tai muisti) käyttäneensä Kirjamaattia 1–10 kertaa. Muutama oli käyttänyt Kirjamaattia 15 kertaa. Yksi vastaaja ilmoitti käyttäneensä 30 ja yksi vastaaja 150 kertaa. Käyttökertojen mediaani oli 3. Keskiarvoa (9) nostaa yhden asiakkaan arvio 150 käyttökerrasta.

Taulukko 12 esittää Kirjamaatilla asioinnin useuden vastaajaryhmittäin.

Taulukko 12. Kirjamaatilla asioinnin useus vastaajaryhmittäin (v. 2009), %.

Kuinka usein asioitte Kirjamaatilla?			
	Aikuinen (n=38)	Koululainen (n=11)	Kaikki (n=49)
Vähintään kerran viikossa	5	9	6
Vähintään kerran kuukaudessa	29	27	29
Vähintään kerran puolessa vuodessa	32	9	27
Vähintään kerran vuodessa	8	18	10
Harvemmin	26	36	29
Yhteensä	100	100	100

Kirjamaatilla asioitiin selvästi harvemmin kuin vuoden 2007 kyselyn tulosten perusteella saattoi olettaa. Silloin liki puolet (46 %) arveli asioivansa Kirjamaatilla tulevaisuudessa vähintään kerran kuukaudessa. Vuoden 2009 kyselyyn vastanneista kuitenkin vain reilu kolmannes (35 %) asioi Kirjamaatilla niin usein. Vuonna 2007 yleisin vastausvaihtoehto sekä aikuisten (45 %) että koululaisten (35 %) joukossa oli ”vähintään kerran kuukaudessa”. Vuonna 2009 aikuiset vastasivat useimmin (32 %) ”vähintään kerran puolessa vuodessa” ja koululaiset (36 %) ”harvemmin [kuin kerran vuodessa]”. Lemppäläiläiset ja Ideaparkin työntekijät eivät asioineet Kirjamaatilla useammin kuin muut Kirjamaatin asiakkaat.

9.2 Lainaus ja palautus

9.2.1 Lainaus- ja palautustoimintojen käyttö

Taulukossa 13 kuvataan, kuinka suuri osuus kyselyyn vastanneista käytti Kirjamaattia kirjojen lainaamiseen ja palauttamiseen.

Taulukko 13. Lainaus ja palauttaminen vastaajaryhmittäin (v. 2009), %.

Lainasitteko tänään kirjoja? Palautitteko tänään kirjoja?			
	Aikuinen (n=38)	Koululainen (n=12)	Kaikki (n=50)
Lainasin ja palautin	13	17	14
Lainasin	55	33	50
Palautin	8	8	8
En lainannut enkä palauttanut	24	42	28
Yhteensä	100	100	100

Vuonna 2009 melko suuri osa kyselyyn vastanneista (28 %) ei lainannut eikä palauttanut silloin kun vastasi kyselyyn (vuonna 2007 19 %). Vuoden 2009 kyselyyn osallistuneilla oli kuitenkin aiempaa käyttökokemusta Kirjamaatista. Niistä vastaajista, jotka käyttivät Kirjamaattia, 19 % sekä lainasi että palautti, 69 % lainasi ja 11 % palautti. Vain alle viidennes Kirjamaatin asiakkaista asioi Kirjamaatilla siten, että palautti jo lue-

tut kirjat ja lainasi uusia tilalle. Suurin osa vastaajista lainasi kirjan Kirjamaatista ja palautti sen kirjastoon tai jos palautti sen takaisin Kirjamaattiin, ei lainannut uutta kirjaa tilalle. Lainauserikisterin mukaan syksyn 2007 aikana vain palauttavien osuus oli suurempi. Silloin jopa neljännes (26 %) asiakkaista vain palautti kirjoja lainaamatta tilalle uusia. Loput 74 % joko lainasivat tai lainasivat ja palauttivat.

9.2.2 Ei-lainaamisen syyt

Taulukossa 14 kuvataan ei-lainaamisen syiden yleisyys vuonna 2007.

Taulukko 14. Syyt ei-lainaamiseen vastaajaryhmittäin (v. 2007), %.

	Miksi ette lainannut?		
	Aikuinen (n=16)	Koululainen (n=6)	Kaikki (n=22)
Tulin vain tutustumaan Kirjamaattiin	63	17	50
Haluamaani kirjaa ei ollut saatavilla	19	17	18
En löytänyt hyvää luettavaa	6	33	14
Kirjastokortti ei ole mukana tai voimassa	6	33	14
Tulin vain palauttamaan kirjoja	13	0	9
Muu syy	19	17	18

Vuoden 2007 kyselylomakkeessa ei-lainaamisen syyille esitettiin valmiit vaihtoehdot, joista vastaajia pyydettiin valitsemaan kaikki sopivat. Suurin osa heistä merkitsi kuitenkin vain yhden. Aikuisista ei-lainaaajista hyvin suuri osa (63 %) ilmoitti syyksi lainaamattomuudelleen sen, että he olivat tulleet vain tutustumaan Kirjamaattiin. Tämä vaihtoehto saattoi olla liian helppo ja/tai liian ylhäällä listassa. Monikaan vastaajista ei ehkä lukenut listaa pidemmälle vaikka sieltä olisi saattanut löytyä osuvampikin vaihtoehto. Jatkokysymyksenä olisikin pitänyt olla: ”Miksi tulitte vain tutustumaan?” Tähän olisi voinut saada vastaukseksi esim. palauttamisongelman. Jos Kirjamaatin kirjalistalla olisi ollut jokin erittäin mielenkiintoinen (uutuus)kirja, tutustumaan tullutkin olisi saattanut innostua lainaamaan. Yksikään vastaaja ei ilmoittanut syyksi lainaamattomuudelleen palautuksen hankaluutta ja/tai maksullisuutta tai Kirjamaatin hankalaksi käyttäisyyttä. Eri vastaajaryhmien välillä ei ollut eroa siinä, minkä he ilmoittivat syyksi lainaamattomuudelle. Esimerkiksi sukupuolella, iällä tai kirjastossa käynnin useudella ei siis ollut merkitystä. Koululaisvastaajilla syyt lainaamattomuudelle jakautuivat tasaisesti. Muita syitä, jotka aikuiset esittivät, olivat: minulle lainattiin, olin mukana kun lapsi lainasi itselleen, kirja ei tullut ulos automaattista. Koululaisvastaajan muu syy oli se, että äiti lainasi hänelle kirjan.

Vuonna 2009 sama kysymys esitettiin avoimena kysymyksenä. Yleisin syy lainaamattomuuteen (42 % niistä, jotka vastasivat kysymykseen) oli se, että vastaajalla ei ollut tarvetta lainata. Tähän vastausryhmään luokiteltiin myös ne nuoret, jotka eivät ”viitsineet” tai ”jaksaneet” lainata. Vain 12 %:lla vastanneista syynä oli se, että he eivät löytäneet Kirjamaatista mieleistä luettavaa. Yhtä suurella osalla vastaajista ei ollut kirjasto-korttia mukana. Kiireen esitti syyksi lainaamattomuudelle 8 % kyselyyn vastanneista. Yksi asiakas olisi halunnut lainata jonkin tietyn kirjan, mutta sitä ei ollut Kirjamaatissa.

9.2.3 Kenelle lainattiin?

Tämä luku perustuu vuonna 2007 toteutettuun kyselyyn. Kysymystä ei esitetty vuonna 2009, koska kyselylomaketta lyhennettiin ja tämä oli yksi pois karsituista kysymyksistä.

Vain aikuisvastaajilta kysyttiin, kenelle he lainasivat kirjoja. Koululaisvastaajilta tätä ei kysytty, koska halusin vähentää heidän kysymystensä määrää ja oletin, että heistä lähes kaikki lainaavat vain itselleen. Koululaisten osalta tämä kysymys ei olisi muutenkaan kiinnostava. Aikuisten kohdalla tässä kiinnosti lähinnä se, kuinka suuri osa heistä lainasi lapselleen kirjoja Kirjamaatista. Tässäkin kysymyksessä vastaaja sai valita useita vaihtoehtoja, joten vastaajien lukumäärä ei summaudu 33:een eikä prosenttiosuus sataan.

Suurin osa vastaajista (79 %) lainasi itselleen. Tämä osuus on yllättävän pieni, koska se tarkoittaa sitä, että jopa viidennes lainaavista aikuisasiakkaista ei lainannut samalla itselleen kun lainasi toiselle henkilölle. Lapselle lainasi ilahduttavan suuri osa vastaajista (33 %). Lasten ja nuorten vanhemmista 56 % lainasi lapselleen. Vain muutamat asiakkaat lainasivat puolisolleen, ystävälleen tai jollekin muulle aikuiselle.

WinVideon lainausrekisterin mukaan 60 %:ssa asiointikerroista lainattiin vain aikuisten kirjoja, 19 %:ssa nuorten kirjoja ja 15 %:ssa lasten kirjoja. Vain kolme asiakasta lainasi samalla asiointikerralla aikuisten ja joko lasten tai nuorten kirjoja. Kyselyyn osallistuneista aikuisista 66 % lainasi aikuisten kirjoja, 6 % nuorten kirjoja ja 13 % lasten kirjoja. Kaksi asiakasta lainasi aikuisten ja lasten kirjoja, kaksi asiakasta nuorten ja lasten kirjoja ja yksi asiakas sekä aikuisten, nuorten että lasten kirjoja. Aikuisasiakkaat eivät siis hyödyntäneet Kirjamaattia sekä omaan lukuharrastukseensa että lapsen tarpeisiin.

9.2.4 Mihin tarkoituksiin lainattiin?

Myös tähän kysymykseen saadut vastaukset perustuvat vuoden 2007 kyselyyn, koska kysymystä ei esitetty vuonna 2009.

Tätäkin kysymystä en esittänyt koululaisvastaajille, koska arvelin, että he eivät osaisi eritellä lukemisen syitä. Aikuisvastaajienkin osalta tämä kysymys osoittautui hankalaksi. Ensimmäisenä listalla oli helppo vaihtoehto valittavaksi eli ajankulu ja rentoutuminen. Monet vastaajat valitsivat vain tämän vaihtoehdon, vaikka tähänkin kysymykseen olin toivonut asiakkaan valitsevan kaikki sopivat vaihtoehdot. Osa listan vaihtoehdoista on mukailtu Pertti Tiihosen (1972, 89–91) kirjastojen käyttötarkoitustutkimuksesta. Hänen luokituksensa mukaan viihteellisiä käyttötarkoituksia (v) on kolme ja praktisia (p) sekä orientoivia (o) neljä. (emt.) Taulukossa 15 kuvataan tarkoitukset, joihin aikuiset lainasivat kirjoja vuonna 2007.

Taulukko 15. Mihin tarkoitukseen aikuiset lainasivat kirjoja (v. 2007), %. (n=33, kaikki aikuislainaajat)

Mihin tarkoitukseen lainasitte tänään kirjoja?	
	Aikuiset (n=33)
Rentoutuakseni tai ajankuluksi (v)	73
Lukeakseni lapselle	21
Avartaakseni maailmankuvaani (o)	15
Unohtaakseni arkipäivän harmit (v)	12
Saadakseni puheenaiheita ystävien kanssa keskusteltavaksi (v)	12
Saadakseni lisätietoja minua kiinnostavista asioista (p)	12
Saadakseni tietoja uusista asioista (o)	12
Nuorelle ajankuluksi	12
Lapsen itsensä luettavaksi	9
Toiselle aikuiselle ajankuluksi	9
Saadakseni apua pulmatilanteissa (p)	6
Saadakseni ammatissani tai työssäni tarvitsemiä tietoja (p)	6
Toiselle aikuiselle tiedonjanoon tai kiinnostukseen asioista	6
Saadakseni opiskelussa tarvitsemiä tietoja (p)	3
Löytääkseni uusia toimintamahdollisuuksia elämässäni (o)	3
Pikkulapsen katseltavaksi ja "luettavaksi"	3
Saadakseni tietoja omieni ja ympäristöni ongelmien ratkaisemiseksi (o)	0
Nuorelle tiedonjanoon tai kiinnostukseen asioista	0

Useimmin (73 %) aikuiset lainasivat kirjan rentoutuakseen tai ajankuluksi. Seuraavaksi yleisin syy lainata kirja itselle, maailmankuvan avartaminen, oli vain 15 %:n valinta. Kirjamaatin asiakkaiden joukossa viihteellinen käyttötarkoitus korostui selvästi. Viihteellisiin tarkoituksiin lainasi 79 % asiakkaista, praktisen tiedon tarpeisiin 15 % ja orientoivan tiedon tarpeisiin 18 % asiakkaista.

Aikuisista 21 % lainasi kirjan lukeakseen sen lapselle ja 9 % lapsen itsensä luettavaksi. Vajaa neljännes (24 %) lainasi lukeakseen lapselle, lapsen luettavaksi ja/tai katseltavaksi. Ajankululukemista nuorelle lainasi 12 % aikuislainaajista. Toiselle aikuiselle ajankuluksi ja/tai tiedonjanoon lainasi 9 % lainaajista.

Taulukossa 16 esitetään aikuisten itselleen lainaamien kirjojen käyttötarkoitukset sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan eriteltyinä.

Taulukko 16. Lainattujen kirjojen käyttötarkoitus, aikuiset sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan (v. 2007), %. (n=33, kaikki aikuislainaajat)

	Nainen (n)	Mies (8)	-39 (18)	40- (15)	Enintään toisen asteen koulutus (12)	Vähintään opisto- asteen koulutus (21)
Viihde	76	88	83	73	67	86
Praktinen tiedontarve	20	0	17	13	17	14
Orientoiva tiedontarve	20	13	22	13	17	19

Naiset ja alle 40-vuotiaat ilmoittivat miehiä ja vähintään 40-vuotiaita useammin lainaamisen syyksi jonkin tiedontarpeen. Viihdetarkoitukseen lainasivat muita useammin miehet, alle 40-vuotiaat ja korkeammin koulutetut.

9.2.5 Kirjojen palautuspaikka

Taulukossa 17 esitetään Kirjamaatista lainattujen kirjojen palautuspaikkojen yleisyydet vuonna 2009.

Taulukko 17. Kirjojen palautuspaikka vastaajaryhmittäin (v. 2009), %.

	Minne olette useimmin palauttanut Kirjamaatista lainaamanne kirjat?		
	Aikuinen (n=34)	Koululainen (n=11)	Kaikki (n=45)
Kirjamaattiin	56	46	53
Lempäälän kirjastoon	35	55	40
Lempäälän kirjastoautoon	6	0	4
Muuhun PIKI-kirjastoon	3	0	2
Yhteensä	100	100	100

Vain vähän yli puolet (53 %) Kirjamaatista lainanneista palautti kirjat useimmin takaisin Kirjamaattiin. Koululaisista jopa suurempi osuus palautti kirjat Lempäälän kirjastoihin kuin Kirjamaattiin. Vain pari asiakasta palautti kirjat johonkin muuhun PIKI-kirjastoon. Ne asiakkaat, jotka asioivat Kirjamaatilla vähintään kerran kuukaudessa palauttivat kirjat selvästi useammin Kirjamaattiin (69 %) kuin ne asiakkaat, jotka asioivat Kirjamaatilla harvemmin (43 %). Lempääläläiset hyödynsivät mahdollisuutta palauttaa kirjat ilmaiseksi Lempäälän kirjastoihin ja kirjastoautoon. Heistä alle puolet (47 %) pa-

lautti lainaamansa kirjat Kirjamaattiin. Ulkopaikkakuntalaisista 78 % palautti kirjat takaisin Kirjamaattiin.

9.3 Käyttöohjeen hyödyntäminen ja avun tarvitseminen sekä hakutoiminnon käyttö

Noin kaksi kolmannesta (66 %) Kirjamaattia vuonna 2009 käyttäneistä oli lukenut käyttöohjeen kyseisellä tai aiemmalla asiointikerralla (55 % vuonna 2007). Käyttöohjetta oli käyttänyt suurempi osuus naisista (69 %) kuin miehistä (40 %). Vanhempi ikäryhmä, eli vähintään 40-vuotiaat, oli myös käyttänyt käyttöohjetta useammin (77 %) kuin alle 40-vuotiaat (50 %). Korkeammin koulutetuista suurempi osuus (70 %) oli lukenut käyttöohjeen kuin matalammin koulutetuista (55 %).

Vuonna 2007 Kirjamaatin asiakkaista yli kolmannes (37 %) tarvitsi apuani, vuonna 2009 vain 11 %. Annoin asiakkaan itse ensin yrittää ja menin tarjoamaan apua vasta sitten kun vaikutti siltä, että apua tarvitaan. Tämän päättelin esim. asiakkaan ja hänen seurassaan olleen henkilön välisestä keskustelusta tai siitä, että asiakas näytti kirjastokorttia monta kertaa kortinlukijalle, mutta mitään ei tapahtunut. Kirjamaatin käyttäjän seurassa ollut henkilö avusti 8 %:a vastaajista (15 %:a vuonna 2007). Vastaajista 18 % sai apua minulta ja/tai seurassaan olleelta henkilöltä (48 % vuonna 2007). Yksi asiakas (3 %) ei pyytänyt apua, mutta hänkin oli kuitenkin onnistunut lainaamaan Kirjamaatista (7 % vuonna 2007). Vastaajista 74 % ei tarvinnut apua Kirjamaatin käytössä (44 % vuonna 2007).

Sukupuolten ja ikäryhmien välillä oli eroa siinä, kuinka moni tarvitsi apua. Miehistä yksikään ei saanut apua Kirjamaatin käytössä (36 % vuonna 2007), mutta naisista apua sai 28 % (53 % vuonna 2007). Vuonna 2009 alle 40-vuotiaat tarvitsivat useammin apua kuin vanhemmat. Vanhemmassa ikäryhmässä apua sai 18 % Kirjamaatin käyttäjistä (57 % vuonna 2007) ja nuoremmassa 31 % (42 % vuonna 2007). Kirjamaatin käyttäjän koulutusasteella ei ollut merkitystä avun tarvitsemiseen vuonna 2007, mutta vuonna 2009 näiden ryhmien välillä oli eroa. Vähemmän koulutetuista apua sai 9 % (47 % vuonna 2007) ja korkeammin koulutetuista 26 % (50 % vuonna 2007). Apua tarvinneiden joukossa oli vuonna 2009 vähemmän käyttöohjeen lukeneita 16 % (59 % vuonna 2007) kuin niiden asiakkaiden joukossa, jotka eivät tarvinneet tai pyytäneet apua 36 % (35 % vuonna 2007).

Vuonna 2009 kyselyyn vastanneista 39 % käytti Kirjamaatin hakutoimintoa tai oli käyttänyt sitä aiemmin. Vuonna 2007 vain 12 %:lla oli kokemusta hakutoiminnon käytöstä. Hakutoiminnon käytöstä kysyttiin eri tavoin vuosina 2007 ja 2009. Ensimmäisessä kyselyssä kysyttiin, oliko vastaaja käyttänyt kyseistä toimintoa kyseisellä asiointikerralla tai aiemmin. Toisessa kyselyssä kysyttiin, kuinka usein vastaaja oli hakutoimintoa käyttänyt. Molempina vuosina vähintään opistotasaisen tutkinnon hankkineista suurempi osa (17 % vuonna 2007 ja 41 % vuonna 2009) oli käyttänyt hakutoimintoa kuin matalammin koulutetuista (5 % ja 36 %). Vuonna 2007 naisista 84 % oli käyttänyt hakutoimintoa, mutta vain 8 % miehistä. Vuonna 2009 kysymykseen vastasi vain viisi miestä ja heistä neljä käytti hakutoimintoa usein. Naisista 31 % oli hyödyntänyt hakutoimintoa joskus tai usein.

9.4 Yhteenveto Kirjamaatilla asioinnista

Kirjamaatilla asiointikertojen mediaani kaikkien vastaajien keskuudessa vuonna 2009 oli kolme, aikuisilla viisi. Eli noin puolet aikuisista vastaajista oli asioinut Kirjamaatilla vähintään viisi kertaa. Vuonna 2007 vastaajat olivat käyttäneet Kirjamaattia keskimäärin 1,06 kertaa. Vuonna 2009 reilu kolmannes (35 %) Kirjamaatin asiakkaista asioi Kirjamaatilla säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Asiointikerralla useimmin (69 %) vain lainattiin. Vuonna 2007 melko pieni osuus (56 %) lainaajista aikoi palauttaa lainaamansa kirjat Kirjamaattiin. Arvio osui oikeaan, sillä vuonna 2009 vain vähän yli puolet (53 %) asiakkaista palautti kirjat useimmiten takaisin Kirjamaattiin.

Vuonna 2009 Kirjamaatin käyttäjistä 28 % (19 % vuonna 2007) ei lainannut eikä palauttanut sillä asiointikerralla, jolla täytti kyselylomakkeen. Kaikilla vuonna 2009 kyselyyn vastanneilla oli kuitenkin aiempaa käyttökokemusta Kirjamaatista. Lainaustietorekisterin mukaan syksyn 2007 aikana jopa neljännes (26 %) asiakkaista vain palautti kirjoja lainaamatta tilalle uusia. Vuonna 2009 vain palauttavien asiakkaiden osuus oli pienempi (11 %).

Vuonna 2009 yleisin syy lainaamattomuudelle oli se, että vastaajalla ei ollut tarvetta lainata (42 %). Vastaajista 15 % ei löytänyt Kirjamaatista tiettyä haluamaansa kirjaa tai muutakaan lainattavaa (25 % vuonna 2007). Vuonna 2007 yleisin syy lainaamattomuudelle aikuisvastaajien joukossa (63 %) oli se, että oli tultu vain tutustumaan Kirjamaat-

tiin. Kummallakaan tutkimuskerralla yksikään ei ilmoittanut syyksi esim. palautuksen hankaluutta/maksullisuutta tai sitä, että Kirjamaatti oli liian vaikeakäyttöinen.

Vuonna 2007 suurin osa (79 %) aikuisista lainaajista lainasi itselleen. Lasten ja nuorten vanhemmista yli puolet (56 %) lainasi lapselleen. Vain muutamat lainasivat samalla asiointikerralla sekä itselleen että lapselle. Kirjamaatin kokoelmaa käytettiin useimmin (79 %) viihteellisiin tarkoituksiin. Praktisen tiedon tarpeisiin lainasi 15 % asiakkaista ja orientoivan tiedon tarpeisiin 18 %. Naiset ja alle 40-vuotiaat lainasivat miehiä ja vähintään 40-vuotiaita useammin jonkin tiedontarpeen vuoksi. Yleisin yksittäinen lainatun kirjan käyttötarkoitus oli rentoutus ja ajankulu.

Vuonna 2009 Kirjamaattia käyttäneistä aikuisista 66 % luki käyttöohjeen tai oli lukenut sen aiemmalla asiointikerralla (55 % vuonna 2007). Vajaa viidennes (18 %) sai apua Kirjamaatin käytössä minulta ja/tai seurassaan olleelta henkilöltä (48 % vuonna 2007). Aikuisista 55 % oli käyttänyt hakutoimintoa (12 % vuonna 2007).

10 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

10.1 Kirjamaatin käytettävyys

Taulukossa 18 esitetään Kirjamaatin asiakkaiden tyytyväisyys Kirjamaatin käytettävyyteen vuonna 2009.

Taulukko 18. Kirjamaatin asiakaskyselyyn vastanneiden tyytyväisyys Kirjamaatin käytettävyyteen asiakasryhmittäin. Esitetyn väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä olevat (v. 2009), %.

	Mitä mieltä olette alla olevista väitteistä?					
	Aikuinen		Koululainen		Kaikki	
	n	%	n	%	n	%
Kirjamaatista lainaaminen on helppoa	37	87	11	82	48	85
Kirjamaatista lainaaminen on nopeaa	35	66	-	-	-	-
Kirjamaattiin palauttaminen on helppoa	32	78	11	73	43	77
Kirjamaattiin palauttaminen on nopeaa	32	63	-	-	-	-
Kirjamaatin kokoelmaa on helppo selata	37	70	11	64	48	69
Kosketusnäyttöä on helppo käyttää	36	86	11	73	47	83
Kirjamaattia on kiva käyttää	-	-	10	90	-	-
Käyttöohjeet ovat selkeät	34	62	-	-	-	-
Käyttöohjeista on apua	34	65	-	-	-	-
Haku-toimintoa on helppo käyttää	34	50	-	-	-	-
Haku-toiminnon löytää helposti	32	50	-	-	-	-

Kirjamaattia pidettiin helppokäyttöisenä, mutta Kirjamaatin käytön nopeutta arvioitiin kriittisemmin. Parhaat arvostelut Kirjamaatti sai lainaamisen ja kosketusnäytön käytön helppoudesta. Koululaisten mielestä Kirjamaattia oli myös kiva käyttää.

Vastauksissa oli jonkin verran muutoksia verrattuna vuoden 2007 syksyllä toteutettuun kyselyyn. Suurin osa muutoksista oli sellaisia, että tyytyväisten osuus oli laskenut. Kirjamaatin WinVideon ja PallasPro-kirjastojärjestelmän välisen rajapinnan asentamisen jälkeen Kirjamaatin toiminta hidastui huomattavasti. Tämä näkyy Kirjamaatista lainaamisen nopeuden arvioinneissa (85 % tyytyväisiä v. 2007 → 66 % tyytyväisiä v. 2009). Kokoelman selaamistakaan ei pidetty enää yhtä helppona kuin vuonna 2007 (86 % → 69 %, kaikki vastaajat). Lisäksi käyttöohjeen selkeyttä (79 % → 62 %) ja siitä avunsaamista (89 % → 65 %) arvioitiin syksyllä 2009 kriittisemmin vaikka käyttöohjeeseen ei ollut tehty muutoksia. Toisaalta Kirjamaattiin palauttaminen arvioitiin helpommaksi (68 % → 77 %, kaikki vastaajat) kuin vuonna 2007, jolloin vain harvoilla vastaajilla oli kokemusta tästä toiminnosta.

Käyttöohjeen lukeneiden ja muiden vastaajien välillä ei ollut eroja eri toimintojen helppokäyttöisyyden arvioinnin suhteen. Hakutoimintoa oli käyttänyt tällä tai aiemmalla

asiointikerralla 39 % vastanneista, kuitenkin jopa 89 % vastaajista arvioi sen käytön helppoutta. Hakutoimintoon tutustuneista 79 % piti sitä helppokäyttöisenä. Kaikista aikuisvastaajista 50 % oli sitä mieltä, että hakutoiminnon löysi helposti.

Taulukko 19 erittelee Kirjamaatin eri toimintoja helppokäyttöisinä pitäneiden osuudet sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan.

Taulukko 19. Kirjamaatin toimintojen helppokäyttöisyys sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan. Toimintoa osittain tai täysin helppokäyttöisenä pitävät aikuiset (2007), %.

	Nainen (n)	Mies (12)	-39 (25)	40- (21-24)	Enintään toisen asteen koulutus (19-20)	Vähintään opistoasteen koulutus (27-29)
Lainaus	84	92	84	88	75	93
Kokoelman selaus	91	75	88	86	84	89
Kosketusnäyttö	94	83	92	91	85	96

Vuonna 2007 miehet pitivät Kirjamaatista lainaamista kokonaisuudessaan jonkin verran helpompana kuin naiset. Naiset pitivät kuitenkin kokoelman selausta ja kosketusnäytön käyttöä helpompana kuin miehet. Näissä viimeksi mainituissa toiminnoissa sukupuolten välinen ero oli suurempi kuin lainauksen kohdalla. Ikäryhmien välillä ei ollut merkittäviä eroja. Korkeammin koulutetut pitivät Kirjamaattia helppokäyttöisempänä kuin enintään toisen asteen koulutuksen hankkineet. Asiakkaat, jotka olivat aiemmin käyttäneet kirjaston palautus- ja/tai lainausautomaattia (92 %) pitivät Kirjamaatista lainaamista helpompana kuin asiakkaat, joilla ei ollut automaattien käyttökokemusta (80 %). Vastaajat, jotka käyttivät tietokonetta vähintään neljään eri tarkoitukseen, pitivät lainaamista ja kokoelman selaamista helpompana (89 % ja 86 %) kuin vastaajat, jotka käyttivät tietokonetta vähemmän monipuolisesti (77 % ja 73 %).

Koululaisten joukosta erottui selvästi ryhmät, jotka arvioivat Kirjamaatista lainaamisen, kokoelman selaamisen ja kosketusnäytön käytön helpommaksi ja Kirjamaatin käytön kivemmaksi kuin muut. Näitä ryhmiä olivat tytöt, alle 13-vuotiaat eli alakoululaiset ja tietokonetta vain yhteen tai kahteen tarkoitukseen käyttävät. Tuloksen luotettavuutta sukupuolen ja iän osalta alentaa se, että vain viisi poikaa ja kuusi yläkoululaista vastasi kyselyyn.

χ^2 -testien käyttöedellytykset eivät täyttyneet, koska vastaajien määrä oli niin pieni. Vastaajaryhmien väliset erot eivät tästä syystä ole tilastollisesti merkittäviä. Vuoden

2009 aineistoa ei analysoitu demografisten taustamuuttujien suhteen, koska tutkimusaineisto oli kooltaan pienempi kuin vuonna 2007.

10.2 Kokoelman arviointi

Taulukossa 20 esitetään Kirjamaatin asiakkaiden tyytyväisyys Kirjamaatin kokoelmaan.

Taulukko 20. Kirjamaatin asiakaskyselyyn vastanneiden tyytyväisyys Kirjamaatin kokoelmaan asiakasryhmittäin. Esitetyn väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä olevat (v. 2009), %.

	Mitä mieltä olette alla olevista väitteistä?					
	Aikuinen		Koululainen		Kaikki	
	n	%	n	%	n	%
Olen tyytyväinen lasten kuvakirjakokoelmaan	12	50	-	-	-	-
Olen tyytyväinen lasten satukirjakokoelmaan	11	46	-	-	-	-
Olen tyytyväinen lasten helppolukuisten kirjojen kokoelmaan	11	36	-	-	-	-
Olen tyytyväinen nuorten romaanikokoelmaan	10	40	-	-	-	-
Olen tyytyväinen nuorten sarjakuvakokoelmaan	10	30	-	-	-	-
Olen tyytyväinen nuorten tietokirjakokoelmaan	9	33	-	-	-	-
Olen tyytyväinen aikuisten romaanikokoelmaan	29	52	-	-	-	-
Olen tyytyväinen aikuisten jännityskirjakokoelmaan	27	67	-	-	-	-
Olen tyytyväinen aikuisten tietokirjakokoelmaan	21	43	-	-	-	-
Kirjamaatissa on hyviä kirjoja	-	-	11	82	-	-
Kaikki parhaat kirjat olivat jo lainassa	31	42	11	36	42	41

Aikuisista tyytyväisiä eri kokoelmiin oli kokoelmasta riippuen 30–67 % vuonna 2009 (29–53 % vuonna 2007). Tyytyväisyys aikuisten jännityskirjakokoelmaan nousi vuosien 2007 ja 2009 välillä 40 % (48 % → 67 %). Tämä oli kokoelmista se, johon oltiin selvästi tyytyväisimpiä vuonna 2009. Vähintään puolet aikuisista oli tyytyväisiä myös aikuisten romaanikokoelmaan (52 %) sekä lasten kuvakirjakokoelmaan (50 %). Tyytymättömmimpiä vastaajat olivat nuorten sarjakuvakokoelmaan (30 %). Vuonna 2007 tyytyväisimpiä oltiin aikuisten romaanikokoelmaan (53 %) ja nuorten romaanikokoelmaan (50 %) ja tyytymättömmimpiä lasten satukirjakokoelmaan (29 %). Koululaisvastaajista 82 % (85 % vuonna 2007) oli sitä mieltä, että Kirjamaatissa oli hyviä kirjoja. Melko suuri osa (42 %, vuonna 2007 44 %) aikuisvastaajista oli sitä mieltä, että parhaat kirjat olivat lainassa. Koululaisista 36 %:n (22 %:n) mielestä parhaat kirjat oli jo lainattu.

Aikuis- ja koululaisvastaajien välillä oli suuria näkemyseroja kokoelmasta. Tämä johtuu ainakin osittain siitä, että asiaa kysyttiin heiltä eri tavoin. Aikuisilta kysyttiin tyytyväisyyttä eri kokoelmiin ja koululaisilta tiedusteltiin yleisemmin, oliko Kirjamaatissa heidän mielestään hyviä kirjoja. Osittain aikuisten melko negatiivista arviota kokoelmasta selittää se, että suuri osa vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon 'ei samaa eikä eri

mieltä'. Lasten kokoelmia vuonna 2009 arvioineista vaihtoehdon 'ei samaa eikä eri mieltä' valitsi 33–45 % vastaajista, nuorten kokoelmia arvioineista 50–56 % ja aikuisten kokoelmia arvioineista 15–33 %. Osa näistä vastauksista saatiin ilmeisestikin vastaajilta, jotka eivät olleet tutustuneet ko. kokoelmaan vaikka lomakkeessa oli erikseen myös vastausvaihtoehto 'en ole tutustunut tähän kokoelmaan'. Toinen syy näiden vastausten suureen määrään voi olla se, että vastaajat eivät enää kyselyn lopussa jaksaneet keskittyä ja miettiä vastauksia.

Taulukossa 21 eritellään aikuisten tyytyväisyyttä Kirjamaatin aikuisten kokoelmiin tarkemmin sukupuolen, iän ja koulutustason mukaan.

Taulukko 21. Aikuisten tyytyväisyys sukupuolen, iän ja koulutuksen mukaan. Aikuisten kokoelmaan osittain tai täysin tyytyväiset (2007), %.

	Nainen	Mies	–39	40–	Enintään toisen asteen koulutus	Vähintään opistoasteen koulutus
(n)	(14–23)	(5–9)	(10–16)	(9–16)	(9–10)	(10–20)
Romaanit	61	29	43	63	70	45
Jännitys	56	33	50	45	60	41
Tieto ja taito	43	20	40	33	56	20

Vuonna 2007 naiset olivat selvästi miehiä tyytyväisempiä Kirjamaatin aikuisten kokoelmiin. Miehet olivat tyytyväisimpiä jännityskirjakokoelmaan ja naiset romaani-kokoelmaan. Romaanien osalta myös asiakkaan ikä vaikutti tyytyväisyyteen, vähintään 40-vuotiaat olivat tyytyväisempiä kuin alle 40-vuotiaat. Nuoremmat olivat vanhempia tyytyväisempiä jännitys- ja tietokirjoihin, mutta ero oli melko pieni. Nuoremmat olivat tyytyväisimpiä jännityskirjoihin ja vanhemmat muihin romaaneihin. Paitsi sukupuolella myös koulutuksella oli suuri merkitys tyytyväisyyteen: enintään toisen asteen koulutuksen saaneet olivat tyytyväisempiä aikuisten kirjoihin kuin korkeammin koulutetut.

Lukemisharrastuksen aktiivisuudella ja toisaalta kirjastoasiakkuuden aktiivisuudella eli kirjastossa käynnin useudella ja PIKI-verkkokirjaston käytöllä/ käyttämättömyydellä oli erisuuntaiset vaikutukset asiakkaiden tyytyväisyyteen. Enemmän lukevat olivat tyytyväisempiä kokoelmaan, mutta niin olivat myös vähemmän aktiiviset kirjaston asiakkaat. Vähintään yhden kirjan kuukaudessa lukevat (40–56 % kokoelmasta riippuen) olivat tyytyväisempiä aikuisten kirjoihin kuin vähemmän lukevat (25–33 %). Harvemmin kuin kerran kuukaudessa kirjastossa asioivat olivat tyytyväisempiä romaaneihin (67 %) ja tietokirjoihin (50 %) kuin kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa asioivat (50 % ja

33 %). Lisäksi asiakkaat, jotka eivät käyttäneet PIKI-verkkokirjastoa (55 %), olivat tyytyväisempiä jännityskirjoihin kuin PIKI-verkkokirjastoa käyttävät (44 %).

Lasten- ja nuortenkirjakokoelmien arviointeihin vaikutti se, onko vastaajalla lapsia. Tyytyväisempiä olivat ne asiakkaat, joilla on lapsia. Muista vastaajista suuri osa (40–67 % kokoelmasta riippuen) oli valinnut vaihtoehdon 'ei samaa eikä eri mieltä'. Lasten vanhemmista 50 % oli tyytyväisiä kuvakirjoihin, 36 % satukirjoihin ja 45 % helppolukuisiin kirjoihin. Nuorten romaaneihin tyytyväisiä heistä oli 56 %, sarjakuviiin 63 % ja nuorten tietokirjoihin 63 %.

Miehistä jopa 70 % oli täysin tai osittain sitä mieltä, että parhaat kirjat olivat lainassa. Naisista tätä mieltä oli 34 %. Kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa asioivista (47 %) suurempi osuus piti saatavuutta ongelmana kuin kirjastossa harvemmin asioivista (29 %). Myös PIKI-verkkopalveluita käyttävät (52 %) kritisoivat muita asiakkaita (31 %) useammin kirjojen saatavuutta. Aikuisten kirjoja lainanneista 55 %:n mielestä parhaat kirjat olivat lainassa, lasten kirjoja lainanneista 14 %:n ja nuorten kirjoja lainanneista asiakkaista ei yhdenkään.

Samat koululaisryhmät, jotka pitivät Kirjamaattia helppokäyttöisempänä, pitivät myös sen kokoelmaa parempana kuin muut. Kokoelmaan tyytyväisimpiä olivat siis tytöt, alakoululaiset ja tietokonetta vähemmän monipuolisesti käyttävät. Lisäksi kokoelmasta pitivät enemmän ne, jotka käyvät kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa.

Myöskään tässä aluvussa esitetyt erot vastaajaryhmien eivät ole tilastollisesti merkittäviä vastaajien liian pienen määrän vuoksi eikä vuoden 2009 aineistoa analysoitu taustamuuttujien suhteen.

10.3 Käyttöehdot

Taulukko 22 kuvaa asiakaskyselyyn vastanneiden tyytyväisyyttä Kirjamaatin käyttöehtoihin vuonna 2007. Kysymyksiä ei esitetty vuonna 2009.

Taulukko 22. Kirjamaatin asiakaskyselyyn vastanneiden tyytyväisyys Kirjamaatin käyttöehtoihin asiakasryhmittäin. Esitetyn väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä olevat (v. 2007), %.

	Mitä mieltä olette alla olevista väitteistä?					
	Aikuinen		Koululainen		Kaikki	
	n	%	n	%	n	%
Kymmenen kirjan lainausraja on liian pieni	46	15	20	20	66	17
2 €:n kuljetusmaksu estää lainaamasta Kirjamaatista	43	33	20	30	63	32

Kymmenen kirjan lainausrajaa ei pidetty liian pienenä. Taulukossa 37 esitetyt luvutkin ovat suurehkoja siihen nähden kuinka paljon asiakkaat kerralla Kirjamaatista lainasivat. Suurin osa (73 %) kyselyyn vastanneista asiakkaista lainasi vain yhden kirjan. Enemmän kuin kolme kirjaa lainasi 7 % asiakkaista. Enimmillään yksi asiakas oli lainannut kuusi kirjaa. Vastajat ovatkin saattaneet vastata pikemminkin varmuuden vuoksi tai periaatteen takia, kun ovat ilmoittaneet, että lainausraja on liian pieni. Selvä ero on kuitenkin huomattavissa vähintään kolme kirjaa ja sitä vähemmän lainanneiden välillä. Useamman kirjan lainanneista 40 % piti lainausrajaa liian pienenä ja 1–2 kirjaa lainanneista 12 %.

Lasten ja nuorten vanhemmista suurempi osuus (24 %) piti lainausrajaa liian pienenä kuin muista vastaajista (5 %). Lastenkirjoja lainanneiden (22 %) ja muiden asiakkaiden (14 %) välinen ero ei kuitenkaan ole kovin suuri, kahdeksan prosenttiyksikköä. Sen sijaan aikuisten kirjoja lainanneista selvästi suurempi osuus (23 %) kuin muista asiakkaista (11 %) piti lainausrajaa pienenä. Yllättäen ne vastaajat, jotka lukivat vähemmän kuin kirjan kuukaudessa (25 %) pitivät lainausrajaa liian pienenä useammin kuin vähintään yhden kirjan kuukaudessa lukeneet (13 %).

Vajaa kolmannes (32 %) kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että kuljetusmaksu esti lainaamasta Kirjamaatista. Kuitenkaan yksikään ei-lainaja ei ilmoittanut palautuksen hankaluutta ja/tai maksullisuutta syyksi sille, että ei lainannut. Vain osa vastasi niin kuin oli tarkoitus eli miten kuljetusmaksu vaikutti heidän lainaamiseensa. Osa on voinut vastauksellaan kritisoida kuljetusmaksua vaikka se ei heitä henkilökohtaisesti koskeakaan. Osa ei ehkä tiennyt, mitä kuljetusmaksulla tarkoitetaan ja kenen ja missä tapauksessa täytyi se maksaa.

Kuljetusmaksua piti esteenä lainaamiselle 22 % aikuisista lempääläläisistä ja 53 % niistä muualla asuvista aikuisista, jotka eivät olleet Ideaparkin työntekijöitä. Lempääläläisistä koululaisista jopa kolmanneksen (33 %) mielestä kuljetusmaksu esti lainaamasta, mutta kumpikaan ulkopaikkakuntalaisista ei pitänyt kuljetusmaksua ongelmana. Aikuisien osalta selkeä loogisuus löytyy vastauksista myös kun eritellään vastaajia sen mukaan, minne he aikoivat palauttaa Kirjamaatista lainaamansa kirjat. Puolet (50 %) niistä asiakkaista, jotka aikoivat palauttaa kirjat muualle kuin Kirjamaattiin tai Lempäälän kirjastoon, piti kuljetusmaksua esteenä lainaamiselle. Lempäälän kirjastoon palauttavista väitteen kanssa samaa mieltä oli 20 % ja Kirjamaattiin palauttavista 7 %. Ideaparkissa

harvemmin kuin kerran kuukaudessa käyvistä suurempi osuus (54 %) piti kuljetusmaksua ongelmana kuin Ideaparkissa vähintään kerran kuukaudessa käyvistä (24 %).

Miehet (50 %) ja korkeammin koulutetut (38 %) pitivät kuljetusmaksua useammin esteenä lainaamiselle kuin naiset (27 %) ja vähemmän koulutetut (26 %). Kuljetusmaksua kritisoivat useammin myös vastaajat, joilla ei ollut lapsia (38 %) ja alle 40-vuotiaat (38 %). Lasten ja nuorten vanhemmista 27 % ja yhtä suuri osuus vähintään 40-vuotiaista piti kuljetusmaksua esteenä Kirjamaatista lainaamiselle. Kirjaston aktiivisemmat asiakkaat pitivät kuljetusmaksua useammin ongelmana kuin vähemmän aktiiviset asiakkaat. Vähintään kerran kuukaudessa kirjastossa asioivista 37 %:n ja PIKI-verkkokirjastoa käyttävistä 38 %:n mielestä kuljetusmaksu esti lainaamasta Kirjamaatista. Kirjastossa harvemmin asioivista 13 % ja PIKI-verkkokirjastoa käyttämättömistä 24 % oli tätä mieltä.

10.4 Yhteenvedo asiakastyytyväisyydestä

Kirjamaatin asiakkaiden mielipiteet Kirjamaatin käytettävyydestä olivat vuoden 2009 kyselyssä negatiivisempia kuin vuoden 2007 kyselyssä. Vain kirjojen palauttamista pidettiin vuonna 2009 selvästi helpompana kuin vuonna 2007. Ainoa Kirjamaatissa toteutettu muutos kyselyiden järjestämisen välisenä aikana oli se, että Kirjamaatin käyttöjärjestelmän ja kirjastojärjestelmän välinen rajapinta uusittiin ja tästä aiheutui Kirjamaatin toiminnan huomattava hidastuminen. Tämä saattoi heijastua myös muiden kuin Kirjamaatin käytön nopeutta koskevien kysymysten vastauksiin samoin kuin se, että Kirjamaatilla oli useita pitkiäkin käyttökatkoja eli sen toimiminen oli epävarmaa.

Vuonna 2009 vastaajista 85 % piti Kirjamaatista lainaamista helppona, 69 %:n mielestä sen kokoelmaa oli helppo selata ja 83 %:n mielestä kosketusnäyttöä oli helppo käyttää. Hakutoimintoa kokeilleista 79 % piti sitä helppokäyttöisenä, mutta kaikista vastaajista vain 50 %:n mielestä hakutoiminnon löysi helposti.

Vuonna 2007 käyttöohjeen lukeneista 92 % katsoi siitä olleen apua. Miehet pitivät Kirjamaatista lainaamista jonkin verran helpompana kuin naiset, mutta naisten mielestä kokoelman selaaminen ja kosketusnäytön käyttö oli selvästi helpompaa kuin miesten mielestä. Korkeammin koulutetut pitivät Kirjamaatin käyttöä helpompana kuin enintään toisen asteen koulutuksen hankkineet. Myös tietokonetta monipuolisemmin käyttäneet

arvioivat Kirjamaatin käytön olevan helpompaa kuin tietokonetta vähemmän monipuolisesti käyttäneet.

Koululaiset olivat sitä mieltä, että Kirjamaatissa oli hyviä kirjoja. Aikuisista monet eivät olleet tyytyväisiä eivätkä tyytymättömiä Kirjamaatin eri kokoelmiin. Tyytyväisimpiä aikuisvastaajat olivat vuonna 2007 aikuisten ja nuorten romaanikokoelmiin ja vuonna 2009 aikuisten romaani- ja jännityskirjakokoelmiin sekä lasten kuvakirjakokoelmaan. Tyytymättömmimpiä aikuiset olivat vuonna 2007 lasten satukirjakokoelmaan ja vuonna 2009 nuorten sarjakuva- ja tietokirjakokoelmiin. Vuonna 2009 aikuisista jopa 42 % ja koululaisistakin 36 % oli sitä mieltä, että parhaat kirjat olivat lainassa.

Vuonna 2007 naiset ja vähemmän koulutetut olivat selvästi tyytyväisempiä aikuisten kirjoihin kuin miehet ja korkeammin koulutetut. Vähintään 40-vuotiaat olivat nuorempia vastaajia tyytyväisempiä romaanikokoelmaan. Vastaajat, jotka lukivat vähintään yhden kirjan joka kuukausi, olivat tyytyväisempiä kuin vähemmän lukeneet. Mutta vähintään kerran kuukaudessa kirjastossa asioivat olivat tyytymättömämpiä kuin kirjastossa harvemmin asioivat.

Kymmenen kirjan lainausrajaa ei pidetty liian pienenä (17 % vastaajista). Vähintään kolme kirjaa lainanneet sekä lasten ja nuorten vanhemmat olivat kuitenkin muita asiakkaita useammin sitä mieltä, että lainausraja oli liian pieni. Kolmannes vastaajista arvioi kuljetusmaksun estävän Kirjamaatista lainaamisen.

11 YHTEENVETO

Kirjamaatilla oli lainausrekisterin mukaan keskimäärin 23 asiakaskäyntiä viikossa syksyllä 2007 ja kirjoja lainattiin keskimäärin 26. Syksyllä 2009 asiakaskäyntejä oli keskimäärin 17 ja kirjoja lainattiin keskimäärin 13. Asiointikerrat vähenivät kahden vuoden aikana 26 % ja lainattujen kirjojen määrä 50 %.

Kirjamaatin asiakkaat hyödynsivät Kirjamaatin kirjastoja laajempia aukioloaikoja. Syksyllä 2009 42 % asioinneista tapahtui iltaisin (etenkin lauantaisin) Lempäälän pääkirjaston sulkeuduttua. Yleisin (22 %) asiointipäivä oli lauantai. Syksyllä 2007 Kirjamaatin asiakaskäynneistä 39 % tapahtui kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella ja yleisin asiointipäivä oli perjantai (25 %).

Kirjamaatista lainattiin eniten aikuisten kaunokirjallisuutta eli jännitys- ja muita romaaneja. Vuonna 2009 näiden kirjojen osuus lainatuista oli 74 % ja vuonna 2007 54 %. Aikuisten kirjoja lainattiin paljon enemmän kuin mitä niiden osuus oli Kirjamaatin kokoelmasta. Otopäivänä 5.1.2010 vain 12 % Kirjamaatin kokoelmasta oli lainassa. Vuoden 2007 otospäivänä (29.11.) Kirjamaatin kokoelmasta oli lainassa 21 %.

Kirjamaatin asiakaskunta oli naisvaltaisempaa kuin yleisissä kirjastoissa yleensä. Vuonna 2009 jopa 87 % Kirjamaatin asiakkaista oli naisia ja tyttöjä. Lainausrekisteriaineiston mukainen keski-ikä oli 43 vuotta ja 74 % Kirjamaatin asiakkaista oli 30–59-vuotiaita. Kirjamaatin asiakaskunnasta n. 80 % tuli Lempäälästä. Ulkopaikkakuntalaisten joukossa oli paljon Ideaparkin työntekijöitä. Vain 10 % Kirjamaatin asiakkaista asui muualla kuin Lempäälässä eikä ollut Ideaparkissa töissä.

Syksyllä 2007 Kirjamaattiin tutustuneista asiakkaista vähän alle puolet ja lempääläläisistä lähes kaksi kolmannelle aikoi asioida sillä vähintään kerran kuukaudessa. Syksyn 2009 kyselyn perusteella kuitenkin vain kolmannes Kirjamaatin asiakkaista asioi Kirjamaatilla noin säännöllisesti. Lempääläläiset ja Ideaparkin työntekijät eivät käyttäneet Kirjamaattia useammin kuin muut asiakkaat.

Kirjamaatin asiakkaat eivät yleensä olleet vain Kirjamaatin asiakkaita vaan he asioivat myös perinteisessä kirjastossa. Kirjamaatin asiakkaista 88 % kävi kirjastossa vähintään kerran kuukaudessa ja he käyttivät Kirjamaattia kirjastoa täydentävänä lisäpalveluna.

Asiakkaat pitivät Kirjamaattia helppokäyttöisenä muuten paitsi hakutoiminnon osalta. Kirjamaatin kokoelmaan ei oltu täysin tyytyväisiä. Tyytyväisimpiä asiakkaat olivat aikuisten romaanikokoelmaan. Etenkin aikuisten kirjoja lainanneet olivat sitä mieltä, että parhaat kirjat olivat jo lainassa.

Melko pieni osuus (17 %) asiakkaista piti kymmenen kirjan lainausrajaa liian pienenä. Lainausrajaa kritisoivat muita asiakkaita useammin lasten ja nuorten vanhemmat sekä he, jotka olivat lainanneet vähintään kolme kirjaa. Kolmannes kaikista asiakkaista ja hieman yli puolet ulkopaikkakuntalaisista piti kuljetusmaksua esteenä lainaamiselle. Yksikään ei-lainaja ei kuitenkaan ilmoittanut syyksi lainaamattomuudelleen palautuksen hankaluutta ja/tai maksullisuutta.

12 KESKUSTELUA

Kirjamaatin kohderyhmiä olivat alun perin nuoret, lapsiperheet ja Ideaparkin työntekijät. Etenkin lapsiperheitä ajatellen Kirjamaatin sijoittaminen Lasten ja nuorten kulttuurikeskus Pii Poon yhteyteen oli perusteltua. Kirjamaattia ja Pii Poota yhdisti luontevasti myös se, että ne molemmat tarjosivat kulttuuripalveluita. Lisäksi Pii Poon henkilökunnan oli tarkoitus auttaa Kirjamaatin asiakkaita ongelmatilanteissa ja hoitaa pieniä teknisiä ongelmia kuten vaihtaa kuittirulla tai poistaa Kirjamaattiin jumiin jäänyt kirja. Aluksi tämä yhteistyö toimi, mutta myöhemmin henkilökuntavaihdosten jälkeen Pii Poo ei enää osallistunut Kirjamaatin hoitoon. Käytännössä Kirjamaatin sijoituspaikka ei ehkä kuitenkaan ollut paras mahdollinen. Enemmistö Kirjamaatin asiakkaista oli aikuisia Ideaparkin asiakkaita eikä heillä ollut asiaa Pii Poon. Kirjamaatin sijainti Ideaparkin vanhan kaupungin reunalla oli myös sivussa Ideaparkin asiakkaiden pääkulkureiteiltä. Parempi sijoituspaikka olisi voinut olla keskuspuiston reunalla tai D-sisäänkäynnillä Ideaparkin ainoan ruokakaupan yhteydessä tai sen lähistöllä.

Kirjamaatin markkinoinnissa luotettiin lähinnä ilmaisiin puffeihin mediassa. Kirjamaatti saikin paljon julkisuutta jo ennen käyttöönottoa ja käyttöönoton yhteydessä sekä lehdisissä, radiossa että televisiossa. Mutta tämän jälkeen Kirjamaatti ei juuri mediassa näkynyt. Kirjamaatilla oli oma nettisivustonsa, jota päivitettiin harvakseltaan, mutta Lempäälän kirjaston pääsivulla Kirjamaatti ei erottunut. Ideaparkin nettisivuilla Kirjamaatti ei näkynyt lainkaan. Sitä ei esimerkiksi mainittu listassa, jossa luetellaan Ideaparkin yritykset ja palvelut. Kyselyaineistoa kerätessä huomasi selvästi, että monet Kirjamaatin ohi kävelevät ihmiset eivät tienneet Kirjamaatista mitään tai heillä oli väärä käsitys sen tarkoituksesta. Osa ihmisistä luuli Kirjamaatin olevan palautusautomaatti ja osa oletti, että Kirjamaatilla voi selata kirjaston kokoelmaa, tehdä varauksia ja noutaa kirjat myöhemmin kirjastosta.

Monet teknisistä ongelmista johtuneet ja jopa kaksi viikkoa kestäneet käyttökätköt vaikuttivat myös Kirjamaatin käyttöön. Paitsi että Kirjamaattia ei voinut käyttää niinä aikoina, ne saattoivat myös heikentää Kirjamaatin luotettavuutta asiakkaiden silmissä. Jos potentiaalinen asiakas halusi palauttaa Kirjamaatista lainaamansa kirjan tai lainata luettavaa, hänen oli varmempaa mennä kirjastoon.

Ruotsissa ja Norjassa oli muutamia Bokomateniteita käytössä kun Lempäälän Kirjamaatti-kokeilu aloitettiin. Ainakin kahdesta ruotsalaisesta Bokomatenista luovuttiin Kirjamaatti-kokeilun aikana odotettua vähäisemmän käytön vuoksi. Molemmissa tapauksissa heikkoutena oli huono sijainti. Toinen oli sijoitettu kirjaston sisäänkäynnin viereen ulkoseinään ja toinen ostoskeskukseen vain parin sadan metrin päähän kunnan pääkirjastosta. Ne joutuivat siis kilpailemaan kirjaston laajaa kokoelmaa ja palvelua vastaan vain uutuudenviehätys aseenaan. Ulkona sijainneella Bokomatenilla oli etunaan myös ympärivuorokautinen aukioloaika, mutta se ei kuitenkaan riittänyt houkuttelemaan riittävän laajaa asiakaskuntaa. Tällä hetkellä kirjastoautomaatteja ei ole käytössä ainakaan Bokomaten-nimellä ja Distec ei enää markkinoi laitetta Internet-sivuillaan.

Lempäälän Kirjamaatti oli uusi mielenkiintoinen kirjaston palvelumuoto, jota osa asiakkaista hyödynsi säännöllisesti. Mutta jotta se olisi saanut laajemman asiakaskunnan, sen markkinointiin olisi pitänyt panostaa vielä käyttöönoton jälkeenkin ja miettiä sen sijoituspaikka tarkasti. Kirjamaatti-kokeilu päätettiin kesäkuussa 2010 ja Kirjamaatista luovuttiin.

Kirjamaatin käyttö oli odotettua vähäisempää ja tästä johtuen täytettyjen kyselylomakkeiden määrä jäi melko pieneksi. Kvantitatiivinen tutkimus olisi tarvinnut suuremman aineiston, jotta siitä olisi voinut tehdä tilastollisia analyyseja. Tilastollisten testien käyttöedellytykset eivät täytyneet, joten ryhmien välisten erojen ei voida sanoa olevan tilastollisesti merkitseviä. Tutkimuskysymyksiin tutkimusaineistot kuitenkin antoivat vastauksen, koska niissä ei haettu ryhmien välisiä eroja tai selityksiä mahdollisille eroille.

LÄHTEET

D'Elia, G. et al. 2002. The impact of the Internet on public library use: An analysis of the current consumer market for library and Internet services. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 53(10), 802–820.

Kysell, T. 2007. Kirjamaatti. Valkeakosken aikuiskoulutuskeskus. Informaatio- ja kirjastopalvelualan ammattitutkinto. Opinnäytetyö (julkaisematon).

Lehtovirta, M. 2006. PIKI-verkkokirjaston käyttö. Kyselytutkimus 2005. Tampereen yliopisto. Informaatiotutkimuksen laitos. Pro gradu -tutkielma. <<http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-15395>>. Viitattu 8.4.2015.

Lempäälän kunta. Pääkirjasto. 2009. <<http://www.lempaala.fi/palvelut/kirjasto-ja-kulttuuri/kirjastopalvelut/paakirjasto/>>. Viitattu 4.12.2009.

Lindblad, M. & Vesterinen, T. 1993. Käyttäjätutkimus ja yhteisökartoitus yleisessä kirjastossa : esimerkkinä Nokian kaupunginkirjasto. Tampereen yliopisto. Kirjastotieteen ja informatiikan laitos. Pro gradu -tutkielma (julkaisematon).

Marchant, M. P. 1994. Why adults use the public library. A research perspective. Englewood, CO: Libraries Unlimited, Inc.

Mäki-Kihniä, K. & Heinisuo, J. 2011. Tampereen kaupunki – Kulttuuri- ja vapaa-aikapalveluiden käyttötutkimus 2011. Tutkimusraportti 23.11.2011.

Nicholas, D., Huntington, P. & Williams, P. 2003. Three years of digital consumer health information: a longitudinal study of the touch screen health kiosk. *Information Processing & Management* 39(3), 479–502.

Nicholas, D., Huntington, P. & Williams, P. 2004. The characteristics of users and non-users of a kiosk information system. *Aslib Proceedings* 56(1), 48–61.

Pihlaja, J. 2003. Lahden seudun kirjastojen käyttö. Asiakaskyselyn (2002) tulokset. Lahti. <<http://kaupunginkirjasto.lahti.fi/kirjastokysely2002.htm>>. Viitattu 24.10.2007.

Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011: 21.

< http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2011/Yleinen_kirjasto_kuntalaisten_toimissa.html?lang=fi > Viitattu 8.4.2015.

Sin, S.-C. J. & Kim, K.-S. 2008. Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. *Library & Information Science Research* 30(3), 207–215.

Smith, I. M. 1999. What do we know about public library use? *Aslib Proceedings* 51(9), 302–314.

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

Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto 2010. Kirjaston asiakaskyselyt 2004–2009.

Tiihonen, P. 1972. Yhteisöjen ominaisuudet ja yleiset kirjastot. Tampereen yliopiston tutkimuslaitos. A-tutkimuksia 42. Tampere: Tampereen yliopisto.

Tilastokeskus 2007. Suomen tilastollinen vuosikirja 2007.
< <http://www.doria.fi/handle/10024/90070> > Viitattu 8.4.2015.

Tilastokeskus 2008. Suomen tilastollinen vuosikirja 2008.
< <http://www.doria.fi/handle/10024/90069> > Viitattu 8.4.2015.

Tilastokeskus 2010. Suomen tilastollinen vuosikirja 2010.
< <http://www.doria.fi/handle/10024/90071> > Viitattu 8.4.2015.

Tilastokeskus 2011. Suomen tilastollinen vuosikirja 2011.
< <http://www.doria.fi/handle/10024/90076> > Viitattu 8.4.2015.

Vakkari, P. 1981. Yleisten kirjastojen käytön tutkimisesta. Metodologista tarkastelua. Teoksessa Järvelin, K. & Vakkari, P. Tiedontarpeiden ja kirjastonkäytön tutkimisesta. Kaksi tutkielmaa, 65–122. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Vakkari, P. 1983. Kirjaston tarjonta lainaamisen virikkeenä. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia 16. Tampere: Tampereen yliopisto.

Williams, P., Nicholas, D. & Huntington, P. 2003. Non use of health information kiosks examined in an information needs context. *Health Information and Libraries Journal* 20(2), 95–103.

Kirjamaatin asiakaskysely

Olkaa hyvä ja täyttäkää kyselylomake. Aikuisille ja koululaisille on oma lomakkeensa. Täytetyn lomakkeen voitte palauttaa punaiseen palautelaatikkoon tai PiiPoon henkilökunnalle. Asiakaskyselyä käytetään Kirjamaatin kehitystyössä.

Kiitos!

Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimuksen laitos
Kaisa Saari
(03) 3551 7632
kaisa.saari@uta.fi

Kirjamaatin asiakaskysely

Olkaa hyvä ja täyttäkää kyselylomake. Aikuisille ja koululaisille on omat lomakkeensa: aikuisten lomake on valkoinen ja koululaisten keltainen. Täytetyn lomakkeen voitte palauttaa valkoiseen palautelaatikkoon tai PiiPoon henkilökunnalle. Asiakaskyselyä käytetään Kirjamaatin arvioinnissa ja kehitystyössä.

Kiitos!

Tampereen yliopisto
Informaatiotutkimuksen ja interaktiivisen median laitos
Kaisa Saari
040 570 5534
kaisa.saari@uta.fi

LIITE 3: AIKUISTEN KYSELYLOMAKE 2007

Ympyröikää oikean vastausvaihtoehdon perässä oleva numero tai kirjoittakaa vastaus sille annettuun tilaan. Valitkaa vain yksi vaihtoehto ellei kysymyksen kohdalla neuvota toisin.

Taustatiedot

1. Sukupuoli
Nainen.....0
Mies..... 1

2. Syntymävuosi _____

3. Postinumero _____

4. Koulutustaso
Peruskoulu, kansakoulu, kansalaiskoulu tai keskikoulu..... 1
Ammattikoulu tai ammattitutkinto..... 2
Lukio..... 3
Opistoaste tai ammattikorkeakoulu..... 4
Yliopisto tai korkeakoulu..... 5

5. Oletteko tällä hetkellä mukana työelämässä?
Kyllä..... 1

En
Opiskelija..... 2
Työtön..... 3
Vanhempain-, hoito- tai vuorotteluvapaalla..... 4
Pitkällä sairauslomalla tai eläkkeellä..... 5
Muu syy, esim. kotiäiti tai -isä..... 6

6. Kuinka monta henkilöä asuu kotitaloudessanne teidät itsenne mukaan lukien?
18-vuotiaita tai sitä vanhempia aikuisia _____ henkilöä
Alle 18-vuotiaita lapsia ja nuoria _____ henkilöä
Lasten ja nuorten iät _____

7. Oletteko töissä Ideaparkissa tai käyttekö täällä työnne vuoksi säännöllisesti?
Kyllä..... 0
En..... 1

8. Kuinka usein käytte vapaa-aikananne Ideaparkissa?
Vähintään kerran viikossa..... 1
Vähintään kerran kuukaudessa..... 2
Vähintään kerran puolessa vuodessa..... 3
Vähintään kerran vuodessa..... 4
Harvemmin..... 5

9. Mitä seuraavista Ideaparkin palveluista tänään käytätte? (Voitte valita useita vaihtoehtoja.) Merkitkää lisäksi rasti sen vaihtoehdon kohdalle, joka oli tärkein syyne tulla tänään Ideaparkiin.

- Kirjamaatti..... 1
- PiiPoo..... 2
- Kaupat..... 3
- Ravintolat ja kahvilat..... 4
- Vietän muuten vapaa-aikaani..... 5
- Tulin töihin tai työasioissa..... 6

10. Mistä olitte saanut tietää Kirjamaatista? (Voitte valita useita vaihtoehtoja.)

- En tiennyt Kirjamaatista aiemmin..... 1
- Olin nähnyt Kirjamaatin aiemmalla käynnillä..... 2
- Ideaparkin esitteestä tai lehdestä..... 3
- Muusta lehdestä..... 4
- Radiosta..... 5
- Televisiosta..... 6
- Internetistä..... 7
- Kirjastosta..... 8
- Kuulin tuttavilta..... 9
- Muualta _____

11. Mihin käytätte tietokonetta? (Voitte valita useita vaihtoehtoja.)

- En käytä tietokonetta..... 1
- Tiedon hakemiseen Internetistä..... 2
- Työn tekemiseen tai opiskeluun..... 3
- Asioiden hoitamiseen (esim. verkkopalvelut, laskujen maksaminen, palveluiden etsiminen)..... 4
- Ajankuluksi ja erilaisiin viihdepalveluihin..... 5
- Tietokonepelien pelaamiseen..... 6
- Sähköpostin lähettämiseen ja vastaanottamiseen..... 7

12. Kuinka paljon luette kuukaudessa kirjoja?

- Vähintään 4 kirjaa..... 1
- 2–3 kirjaa..... 2
- 1 kirjan..... 3
- En lue joka kuukausi..... 4
- En lue kirjoja..... 5 (Siirtykää kysymykseen nro 14.)

13. Mistä hankitte suurimman osan lukemistanne kirjoista?
- | | |
|---|---|
| Kirjastosta tai kirjastoautosta..... | 1 |
| Kirjakaupasta..... | 2 |
| Kirjakerhosta..... | 3 |
| Antikvariaatista tai kirpputorilta..... | 4 |
| Lainaan tai saan tuttavilta..... | 5 |

Kirjastonkäyttö

14. Kuinka usein käytte kirjastossa tai kirjastoautossa?
- | | |
|---|---|
| Vähintään kerran viikossa..... | 1 |
| Vähintään kerran kuukaudessa..... | 2 |
| Vähintään kerran puolessa vuodessa..... | 3 |
| Vähintään kerran vuodessa..... | 4 |
| Harvemmin..... | 5 |

15. Mitä kirjastoa tai kirjastoautopysäkkiä käytätte useimmin?
- _____

16. Kuinka Kirjamaatin käyttö vaikuttaa kirjaston tai kirjastoauton käyttöönne?
- | | |
|--|---|
| Käytän paljon vähemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... | 1 |
| Käytän jonkin verran vähemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... | 2 |
| Kirjamaatti ei vaikuta mitenkään..... | 3 |
| Käytän jonkin verran enemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... | 4 |
| Käytän paljon enemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... | 5 |

17. Mitä PIKI-kirjastojen (Pirkanmaan kirjastojen) verkkopalveluita käytätte kirjastossa tai muualla? (Voitte valita useita vaihtoehtoja.)
- | | |
|--|---|
| En käytä..... | 1 |
| Teen hakuja kirjaston kokoelmasta..... | 2 |
| Uusin lainoja..... | 3 |
| Teen varauksia..... | 4 |
| omaPIKI-palveluita..... | 5 |
| Satumetsoa..... | 6 |
| Pirkitta-aluetietokantaa..... | 7 |
| Pirkanmaan Nelliä..... | 8 |
| Muita tietokantoja, lehtihakemistoja ja/tai sanakirjoja..... | 9 |

18. Oletteko käyttänyt esim. Tampereen pääkirjastossa käytössä olevia lainaus- ja palautusautomaatteja?
- | | |
|---|---|
| En ole..... | 1 |
| Olen käyttänyt lainausautomaattia..... | 2 |
| Olen käyttänyt palautusautomaattia..... | 3 |
| Olen käyttänyt molempia..... | 4 |

Kirjamaatilla asiointi

19. Kuinka monta kertaa olette käyttäneet Kirjamaattia tämä kerta mukaan luettuna?

_____ kertaa

20. Arvioikaa, kuinka usein tulette jatkossa käyttämään Kirjamaattia
- Vähintään kerran viikossa..... 1
 - Vähintään kerran kuukaudessa.....2
 - Vähintään kerran puolessa vuodessa.....3
 - Vähintään kerran vuodessa..... 4
 - Harvemmin.....5
21. Palautitteko tänään kirjoja?
- Kyllä..... 0
 - En..... 1
22. Lainasitteko tänään kirjoja?
- Kyllä..... 0 (Siirtykää kysymykseen nro 23.)
 - En..... 1
23. Miksi ette lainannut? (Voitte valita useita vaihtoehtoja. Siirtykää tämän kysymyksen jälkeen kysymykseen nro 27.)
- Minulla ei ole PIKI-kirjastokorttia..... 1
 - Kirjastokortti ei ole mukana tai voimassa.....2
 - Tulin vain tutustumaan Kirjamaattiin..... 3
 - Tulin vain palauttamaan kirjoja..... 4
 - En löytänyt hyvää luettavaa.....5
 - Haluamaani kirjaa ei ollut saatavilla.....6
 - Kirjamaattia on liian vaikea käyttää..... 7
 - En osaa käyttää tietokoneita..... 8
 - Tuntui, että Kirjamaatti on tarkoitettu nuoremmille..... 9
 - Olisin tarvinnut apua Kirjamaatin käytössä..... 10
 - En saanut asioida Kirjamaatilla rauhassa.....11
 - Kirjojen palauttaminen olisi hankalaa ja/tai maksaisi.. 12
 - Ostan kirjat mieluummin kuin lainaan.....13
 - Muu syy _____

24. Mistä kirjakategorioista lainasitte tänään kirjoja? Merkitkää kappalemäärä.

Lapset: kuvakirjat	_____	kpl
Lapset: sadut	_____	kpl
Lapset: helppolukuiset	_____	kpl
Nuoret: romaanit	_____	kpl
Nuoret: sarjakuvat	_____	kpl
Nuoret: tieto ja taito	_____	kpl
Aikuiset: romaanit	_____	kpl
Aikuiset: jännitys	_____	kpl
Aikuiset: tietoa ja taito	_____	kpl

25. Kenelle lainasitte tänään kirjoja? (Voitte valita useita vaihtoehtoja.)

Itselle.....	1
Puolisolle.....	2
Lapselle.....	3
Ystävälle.....	4
Muulle henkilölle.....	5

26. Mihin tarkoitukseen lainasitte tänään kirjoja? (Voitte valita useita vaihtoehtoja.)

Rentoutuakseni tai ajankuluksi	1
Unohtaakseni arkipäivän harmit.....	2
Saadakseni puheenaiheita ystävien kanssa keskusteltavaksi.....	3
Saadakseni apua pulmatilanteissa.....	4
Saadakseni lisätietoja minua kiinnostavista asioista.....	5
Saadakseni opiskelussa tarvitsemiani tietoja.....	6
Saadakseni ammatissani tai työssäni tarvitsemiani tietoja.....	7
Saadakseni tietoja omieni ja ympäristöni ongelmien ratkaisemiseksi....	8
Löytääkseni uusia toimintamahdollisuuksia elämässäni.....	9
Saadakseni tietoja uusista asioista.....	10
Avartaakseni maailmankuvaani.....	11
Lukeakseni lapselle.....	12
Lapsen itsensä luettavaksi.....	13
Pikkulapsen katseltavaksi ja ”luettavaksi”.....	14
Nuorelle ajankuluksi.....	15
Nuorelle tiedonjanoon tai kiinnostukseen asioista.....	16
Toiselle aikuiselle ajankuluksi.....	17
Toiselle aikuiselle tiedonjanoon tai kiinnostukseen asioista.....	18

27. Minne todennäköisesti palautatte tänään lainaamanne kirjat?

Kirjamaattiin.....	1
Lempäälän kirjastoon.....	2
Lempäälän kirjastoautoon.....	3
Muuhun PIKI-kirjastoon.....	4

28. Käyttikö Kirjamaatin käyttöohjetta tällä asiointikerralla?
- Olisin käyttänyt, jos olisin huomannut sen..... 1
 En käyttänyt, mutta olen käyttänyt sitä aiemmin..... 2
 En käyttänyt..... 3
 Kyllä käytin..... 4
29. Saitteko apua Kirjamaatin käytössä?
- En En tarvinnut apua..... 1
 En pyytänyt apua..... 2
 En saanut apua, vaikka pyysin sitä..... 3
 Kyllä Seurassani olleelta henkilöltä..... 4
 Toiselta Kirjamaatin asiakkaalta..... 5
 PiiPoon henkilökunnalta..... 6
 Soitin Lempäälän kirjastoon..... 7
 Tutkimuksen tekijältä..... 8
30. Käyttikö Kirjamaatin haku-toimintoa, jolla voi hakea kirjaa tekijän tai kirjan nimen avulla?
- Olisin käyttänyt, jos olisin huomannut sen..... 1
 En käyttänyt, mutta olen käyttänyt sitä aiemmin..... 2
 En käyttänyt..... 3
 Kyllä käytin..... 4

Tyytyväisyys Kirjamaattiin

31. Mitä mieltä olette alla olevista väitteistä?

- 1=Täysin samaa mieltä
 2=Osittain samaa mieltä
 3=Ei samaa eikä eri mieltä
 4=Osittain eri mieltä
 5=Täysin eri mieltä
 0=En ole tutustunut tähän kokoelmaan

Kirjamaatista lainaaminen on helppoa.....	1	2	3	4	5
Kirjamaatista lainaaminen on nopeaa.....	1	2	3	4	5
Kirjamaattiin palauttaminen on helppoa.....	1	2	3	4	5
Kirjamaattiin palauttaminen on nopeaa.....	1	2	3	4	5
Kirjamaatin kokoelmaa on helppo selata.....	1	2	3	4	5
Kosketusnäyttöä on helppo käyttää.....	1	2	3	4	5
Käyttöohjeet ovat selkeät.....	1	2	3	4	5
Käyttöohjeista on apua.....	1	2	3	4	5
Haku-toimintoa on helppo käyttää.....	1	2	3	4	5
Haku-toiminnon löytää helposti.....	1	2	3	4	5

Olen tyytyväinen lasten kuvakirjakokoelmaan	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen lasten satukirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen lasten helppolukuisten kirjojen kokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen nuorten romaanikokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen nuorten sarjakuvakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen nuorten tietokirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen aikuisten romaanikokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen aikuisten jännityskirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen aikuisten tietokirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Kaikki parhaat kirjat olivat jo lainassa.....	1	2	3	4	5	
Kymmenen kirjan lainausraja on liian pieni.....	1	2	3	4	5	
2 €:n kuljetusmaksu estää lainaamasta Kirjamaatista.....	1	2	3	4	5	

Lopuksi voitte halutessanne antaa vapaamuotoista palautetta Kirjamaatista ja sen kirjavalikoimasta: toiveita, ehdotuksia, moitteita, kiitoksia. Voitte myös täsmentää vastauksianne ja antaa palautetta lomakkeen kysymyksistä.

LIITE 4: KOULULAISTEN KYSELYLOMAKE 2007

Ympyröi oikean vastausvaihtoehdon perässä oleva numero tai kirjoita vastaus sille annettuun tilaan. Valitse vain yksi vaihtoehto ellei kysymyksen kohdalla neuvota toisin.

1. Oletko
Tyttö.....0
Poika..... 1

2. Kuinka vanha olet? _____

3. Koulusi nimi? _____

4. Kuinka usein käyt Ideaparkissa?
Vähintään kerran viikossa..... 1
Vähintään kerran kuukaudessa.....2
Vähintään kerran puolessa vuodessa.....3
Vähintään kerran vuodessa..... 4
Harvemmin.....5

5. Mitä teet tänään Ideaparkissa? (Voit ympyröidä useita vaihtoehtoja.) Laita lisäksi rasti sen vaihtoehdon perään, joka oli suurin syy tulla Ideaparkiin.
Käytän Kirjamaattia..... 1
Käyn PiiPoossa..... 2
Käyn kaupoissa..... 3
Käyn syömässä tai limsalla/kahvilla/jäätelöllä..... 4
Vietän aikaa kavereiden kanssa..... 5
Olen täällä perheen kanssa..... 6

6. Miten tiesit Kirjamaatista? (Voit ympyröidä useita vaihtoehtoja.)
En tiennyt etukäteen Kirjamaatista..... 1
Olen nähnyt Kirjamaatin aiemmin..... 2
Kuulin kavereilta tai sisaruksilta..... 3
Kuulin vanhemmilta.....4
Kuulin opettajalta..... 5
Ideaparkin esitteestä tai lehdestä..... 6
Muusta lehdestä.....7
Radiosta.....8
Televisiosta..... 9
Internetistä.....10
Muualta _____

7. Mihin käytät tietokonetta? (Voit ympyröidä useita vaihtoehtoja.)
- En käytä tietokonetta..... 1
 - Käytän Internetiä.....2
 - Koulutöiden tekemiseen.....3
 - Pelaamiseen.....4
 - Sähköpostiin.....5
 - Vietän aikaa muiden kanssa esim. irkissä, chatissa, mesessä, Habbo Hotellissa tai Aapelissa..... 6
8. Kuinka usein käyt kirjastossa tai kirjastoautossa?
- Vähintään kerran viikossa..... 1
 - Vähintään kerran kuukaudessa.....2
 - Vähintään kerran puolessa vuodessa.....3
 - Vähintään kerran vuodessa..... 4
 - Harvemmin.....5
9. Kuinka monta kertaa olet käyttänyt Kirjamaattia tämä kerta mukaan luettuna?
- _____ kertaa
10. Kuinka usein käytät Kirjamaattia?
- Vähintään kerran viikossa..... 1
 - Vähintään kerran kuukaudessa.....2
 - Vähintään kerran puolessa vuodessa.....3
 - Vähintään kerran vuodessa..... 4
 - Harvemmin.....5
11. Palautitko tänään kirjoja?
- Kyllä..... 0
 - En..... 1
12. Lainasitko tänään kirjoja?
- Kyllä..... 0 (Hyppää kysymykseen nro 15.)
 - En..... 1

13. Miksi et lainannut? (Voit ympyröidä useita vaihtoehtoja. Hyppää tämän kysymyksen jälkeen kysymykseen nro 16.)

- Minulla ei ole kirjastokorttia..... 1
- Kirjastokortti ei ole mukana tai voimassa..... 2
- Tulin vain katsomaan Kirjamaattia..... 3
- Tulin vain palauttamaan kirjoja..... 4
- En löytänyt hyvää luettavaa..... 5
- Kirjamaatissa ei ollut sitä kirjaa, jonka halusin..... 6
- Kirjamaattia on liian vaikea käyttää..... 7
- En osaa käyttää tietokoneita..... 8
- Olisin tarvinnut apua Kirjamaatin käytössä..... 9
- En saanut käyttää Kirjamaattia rauhassa..... 10
- Kirjojen palauttaminen olisi hankalaa ja/tai maksaisi.. 11
- Muu syy _____

14. Mitä kirjoja lainasit tänään? Merkitse kuinka monta

- Kuvakirjoja _____ kpl
- Satukirjoja _____ kpl
- Helppolukuisia kirjoja _____ kpl
- Sarjakuvia _____ kpl
- Nuorten romaaneja _____ kpl
- Nuorten tietokirjoja _____ kpl
- Aikuisten romaaneja _____ kpl
- Aikuisten jännityskirjoja _____ kpl
- Aikuisten tietokirjoja _____ kpl

15. Minne aiot palauttaa tänään lainaamasi kirjat?

- Kirjamaattiin..... 1
- Lempäälän kirjastoon..... 2
- Lempäälän kirjastoautoon..... 3
- Muun kaupungin tai kunnan kirjastoon.. 4

16. Mitä mieltä olet alla olevista väitteistä?

1=Täysin samaa mieltä

2=Osittain samaa mieltä

3=Ei samaa eikä eri mieltä

4=Osittain eri mieltä

5=Täysin eri mieltä

Kirjamaatista lainaaminen on helppoa.....	1	2	3	4	5
Kirjamaattiin palauttaminen on helppoa.....	1	2	3	4	5
Kirjamaatista on helppo etsiä luettavaa.....	1	2	3	4	5
Kosketusnäyttöä on helppo käyttää.....	1	2	3	4	5
Kirjamaattia on kiva käyttää.....	1	2	3	4	5
Kirjamaatissa on hyviä kirjoja.....	1	2	3	4	5
Parhaat kirjat olivat lainassa.....	1	2	3	4	5
Kymmenen kirjan lainausraja on liian pieni.....	1	2	3	4	5
2 €:n kuljetusmaksu estää lainaamasta Kirjamaatista...	1	2	3	4	5

Loppuun voit kirjoittaa esim. kirjatoiveita tai muita toiveita ja ehdotuksia.

LIITE 5: AIKUISTEN KYSELYLOMAKE 2009

Ympyröikää oikean vastausvaihtoehdon perässä oleva numero tai kirjoittakaa vastaus sille annettuun tilaan. Valitkaa vain yksi vaihtoehto ellei kysymyksen kohdalla neuvota toisin.

Taustatiedot

1. Sukupuoli
Nainen.....0
Mies..... 1

2. Syntymävuosi _____

3. Kotikunta _____

4. Koulutustaso
Peruskoulu, kansakoulu, kansalaiskoulu tai keskikoulu..... 1
Ammattikoulu tai ammattitutkinto..... 2
Lukio.....3
Opistoaste tai ammattikorkeakoulu..... 4
Yliopisto tai korkeakoulu..... 5

5. Oletteko tällä hetkellä mukana työelämässä?
Kyllä..... 1

En
Opiskelija.....2
Työtön.....3
Vanhempain-, hoito- tai vuorotteluvapaalla..... 4
Pitkällä sairauslomalla tai eläkkeellä..... 5
Muu syy, esim. kotiäiti tai -isä.....6

6. Kuinka monta henkilöä asuu kotitaloudessanne teidät itsenne mukaan luettuna?
18-vuotiaita tai sitä vanhempia aikuisia _____ henkilöä
Alle 18-vuotiaita lapsia ja nuoria _____ henkilöä
Lasten ja nuorten iät _____

7. Oletteko töissä Ideaparkissa tai käyttekö täällä työnne vuoksi säännöllisesti?
Kyllä..... 0
En..... 1

8. Mikä oli tärkein syynne tulla Ideaparkiin tänään?
Kirjamaatilla asiointi..... 1
Työ..... 2
Muu syy (esim. kaupat)...3

9. Kuinka monta kirjaa luette kuukaudessa?
 Vähintään 4 kirjaa..... 1
 2–3 kirjaa..... 2
 1 kirjan..... 3
 En lue joka kuukausi..... 4
 En lue kirjoja..... 5

Kirjastonkäyttö

10. Kuinka usein käytte kirjastossa tai kirjastoautossa?
 Vähintään kerran viikossa..... 1
 Vähintään kerran kuukaudessa..... 2
 Vähintään kerran puolessa vuodessa..... 3
 Vähintään kerran vuodessa..... 4
 Harvemmin..... 5
11. Kuinka Kirjamaatti on vaikuttanut muiden kirjastojen tai kirjastoauton käyttöönne?
 Käytän paljon vähemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... 1
 Käytän jonkin verran vähemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... 2
 Kirjamaatti ei ole vaikuttanut mitenkään..... 3
 Käytän jonkin verran enemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... 4
 Käytän paljon enemmän kirjastoa tai kirjastoautoa..... 5
12. Käytättekö PIKI-kirjastojen (Pirkanmaan kirjastojen) verkkopalveluita? (Verkkopalveluita ovat mm. lainojen uusiminen sekä aineistohakujen ja varausten tekeminen.)
 En käytä..... 1
 Käytän joskus..... 2
 Käytän usein..... 3

Kirjamaatilla asiointi

13. Kuinka monta kertaa olette asioinut Kirjamaatilla?
 _____ kertaa (arvio riittää)
14. Kuinka usein asioitte Kirjamaatilla?
 Vähintään kerran viikossa..... 1
 Vähintään kerran kuukaudessa..... 2
 Vähintään kerran puolessa vuodessa..... 3
 Vähintään kerran vuodessa..... 4
 Harvemmin..... 5
15. Palautitteko tänään kirjoja?
 Kyllä..... 0
 En..... 1
16. Lainasitteko tänään kirjoja?
 Kyllä..... 0 (Siirtykää kysymykseen nro 18.)
 En..... 1

17. Miksi ette lainannut? (Siirtykää vastauksen jälkeen kysymykseen nro 19.)

18. Mistä kirjakategorioista lainasitte tänään kirjoja? Merkitkää kappalemäärä.

Lapset: kuvakirjat	_____ kpl
Lapset: sadut	_____ kpl
Lapset: helppolukuiset	_____ kpl
Nuoret: romaanit	_____ kpl
Nuoret: sarjakuvat	_____ kpl
Nuoret: tieto ja taito	_____ kpl
Aikuiset: romaanit	_____ kpl
Aikuiset: jännitys	_____ kpl
Aikuiset: tietoa ja taito	_____ kpl

19. Minne olette useimmin palauttanut Kirjamaatista lainaamanne kirjat?

Kirjamaattiin.....	1
Lempäälän kirjastoihin.....	2
Lempäälän kirjastoautoon.....	3
Muuhun PIKI-kirjastoon.....	4

20. Oletteko käyttänyt Kirjamaatin käyttöohjetta?

Olisin käyttänyt, jos olisin huomannut sen.....	1
En ole käyttänyt.....	2
Olen käyttänyt joskus.....	3
Olen käyttänyt usein.....	4

21. Oletteko saanut apua Kirjamaatin käytössä?

En	En ole tarvinnut apua.....	1
	En ole pyytänyt apua.....	2
Kyllä	Seurassani olleelta henkilöltä.....	4
	Toiselta Kirjamaatin asiakkaalta.....	5
	PiiPoon henkilökunnalta.....	6
	Olen soittanut Lempäälän kirjastoon.....	7
	Tutkimuksen tekijältä.....	8

22. Oletteko käyttänyt Kirjamaatin haku-toimintoa, jolla voi hakea kirjaa tekijän tai kirjan nimen avulla?

Olisin käyttänyt, jos olisin huomannut sen.....	1
En ole käyttänyt.....	2
Olen käyttänyt joskus.....	3
Olen käyttänyt usein.....	4

Tyytyväisyys Kirjamaattiin

23. Mitä mieltä olette alla olevista väitteistä?

1=Täysin samaa mieltä

2=Osittain samaa mieltä

3=Ei samaa eikä eri mieltä

4=Osittain eri mieltä

5=Täysin eri mieltä

0=En ole tutustunut tähän kokoelmaan

Kirjamaatista lainaaminen on helppoa.....	1	2	3	4	5	
Kirjamaatista lainaaminen on nopeaa.....	1	2	3	4	5	
Kirjamaattiin palauttaminen on helppoa.....	1	2	3	4	5	
Kirjamaattiin palauttaminen on nopeaa.....	1	2	3	4	5	
Kirjamaatin kokoelmaa on helppo selata.....	1	2	3	4	5	
Kosketusnäyttöä on helppo käyttää.....	1	2	3	4	5	
Käyttöohjeet ovat selkeät.....	1	2	3	4	5	
Käyttöohjeista on apua.....	1	2	3	4	5	
Haku-toimintoa on helppo käyttää.....	1	2	3	4	5	
Haku-toiminnon löytää helposti.....	1	2	3	4	5	
Olen tyytyväinen lasten kuvakirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen lasten satukirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen lasten helppolukuisten kirjojen kokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen nuorten romaanikokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen nuorten sarjakuvakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen nuorten tietokirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen aikuisten romaanikokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen aikuisten jännityskirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Olen tyytyväinen aikuisten tietokirjakokoelmaan.....	1	2	3	4	5	0
Parhaat kirjat olivat lainassa.....	1	2	3	4	5	

Lopuksi voitte halutessanne antaa vapaamuotoista palautetta Kirjamaatista ja sen kirjavalikoimasta: toiveita, ehdotuksia, moitteita, kiitoksia. Voitte myös täsmentää vastauksianne ja antaa palautetta lomakkeen kysymyksistä.

LIITE 6: KOULULAISTEN KYSELYLOMAKE 2009

Ympyröi oikean vastausvaihtoehdon perässä oleva numero tai kirjoita vastaus sille annettuun tilaan. Valitse vain yksi vaihtoehto ellei kysymyksen kohdalla neuvota toisin.

1. Oletko
Tyttö.....0
Poika..... 1

2. Kuinka vanha olet? _____

3. Missä kaupungissa tai kunnassa asut?

4. Kumpi oli suurempi syy tulla tänään Ideaparkiin?
Kirjamaatti.....0
Ajanvietto, kaverit tai perhe, kaupat jne..... 1

5. Kuinka usein käyt kirjastossa tai kirjastoautossa?
Vähintään kerran viikossa..... 1
Vähintään kerran kuukaudessa.....2
Vähintään kerran puolessa vuodessa.....3
Vähintään kerran vuodessa..... 4
Harvemmin.....5

6. Kuinka monta kertaa olet käyttänyt Kirjamaattia?
_____ kertaa

7. Kuinka usein käytät Kirjamaattia?
Vähintään kerran viikossa..... 1
Vähintään kerran kuukaudessa.....2
Vähintään kerran puolessa vuodessa.....3
Vähintään kerran vuodessa..... 4
Harvemmin.....5

8. Palautitko tänään kirjoja?
Kyllä..... 0
En..... 1

9. Lainasitko tänään kirjoja?
Kyllä..... 0 (Hyppää kysymykseen nro 11.)
En..... 1

10. Miksi et lainannut? (Hyppää vastauksen jälkeen kysymykseen nro 12.)

11. Mitä kirjoja lainasit tänään? Merkitse kuinka monta

Kuvakirjoja _____ kpl
Satukirjoja _____ kpl
Helppolukuisia kirjoja _____ kpl
Sarjakuvia _____ kpl
Nuorten romaaneja _____ kpl
Nuorten tietokirjoja _____ kpl
Aikuisten romaaneja _____ kpl
Aikuisten jännityskirjoja _____ kpl
Aikuisten tietokirjoja _____ kpl

12. Minne olet yleensä palauttanut Kirjamaatista lainaamasi kirjat?

Kirjamaattiin..... 1
Lempäälän kirjastoihin.....2
Lempäälän kirjastoautoon..... 3
Muun kaupungin tai kunnan kirjastoon.. 4

13. Mitä mieltä olet alla olevista väitteistä?

1=Täysin samaa mieltä
2=Osittain samaa mieltä
3=Ei samaa eikä eri mieltä
4=Osittain eri mieltä
5=Täysin eri mieltä

Kirjamaatista lainaaminen on helppoa..... 1 2 3 4 5
Kirjamaattiin palauttaminen on helppoa..... 1 2 3 4 5
Kirjamaatista on helppo etsiä luettavaa..... 1 2 3 4 5
Kosketusnäyttöä on helppo käyttää..... 1 2 3 4 5
Kirjamaattia on kiva käyttää..... 1 2 3 4 5
Kirjamaatissa on hyviä kirjoja..... 1 2 3 4 5
Parhaat kirjat olivat lainassa..... 1 2 3 4 5

Loppuun voit kirjoittaa esim. kirjatoiveita tai muita toiveita ja ehdotuksia.

LIITE 7: LIITETAULUKOT

Taulukko 1. Kyselyyn osallistuneiden Ideapark-käynnit vastaajaryhmittäin (v. 2007), %.

Kuinka usein käynte vapaa-aikananne Ideaparkissa?			
	Aikuinen (n=49)	Koululainen (n=21)	Kaikki (n=70)
Vähintään kerran viikossa	37	43	39
Vähintään kerran kuukaudessa	35	52	40
Vähintään kerran puolessa vuodessa	18	5	14
Vähintään kerran vuodessa	8	0	6
Harvemmin	2	0	1
Yhteensä	100	100	100

Taulukko 2. Kyselyyn osallistuneiden Ideaparkin palveluiden käyttö vastaajaryhmittäin (v. 2007), %.

Mitä seuraavista Ideaparkin palveluista tänään käytätte?			
	Aikuinen (n=42–49)	Koululainen (n=21)	Kaikki (n=63–70)
Kirjamaatti	92	76	87
PiiPoo	12	5	10
Kaupat	88	86	87
Ravintolat ja kahvilat	53	29	46
Vietän muuten vapaa-aikaani	7	48	20
Tulin töihin tai työasioissa	18	-	-
Olen täällä perheen kanssa	-	38	-

Taulukko 3. Miten vastaajat tiesivät Kirjamaatista (v. 2007), %.

Mistä olitte saanut tietää Kirjamaatista?			
	Aikuinen (n=48)	Koululainen (n=21)	Kaikki (n=69)
Ideaparkin esitteestä tai lehdestä	35	38	36
Muusta lehdestä	44	0	30
Minulle on kerrottu siitä	17	43	25
Olin nähnyt Kirjamaatin aiemmalla käynnillä	17	10	15
Televisiosta	13	14	13
Radiosta	15	5	12
En tiennyt Kirjamaatista aiemmin	6	10	7
Internetistä	6	0	4
Kirjastosta	6	0	4

Taulukko 4. PIKI-verkkopalveluiden käyttö (v. 2007), %.

Mitä PIKI-kirjastojen verkkopalveluita käytätte?	
	Aikuiset (n=49)
Uusin lainoja	51
Teen hakuja kirjaston kokoelmasta	49
Teen varauksia	37
omaPIKI-palveluita	18
Pirkanmaan Nelliä	10
Pirkitta-aluetietokantaa	8
Satumetsoa	4
En käytä	37