

Noora Järvilä

Voitko kertoa, mistä löytyy...

Tutkimus kirjastonkäytön ongelmista Kaustisen
kunnankirjastossa

Opinnäytetyö

Syksy 2009

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelu



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö
Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelu
Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Noora Järvilä

Työn nimi: Voitko kertoa, mistä löytyy... Tutkimus kirjastonkäytön ongelmista Kaustisen kunnankirjastossa.

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2009 Sivumäärä: 43 Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kaustisen kunnankirjaston asiakkaiden kirjastossa asioidessaan kohtaamia ongelmia ja sitä, ovatko kaikki kirjaston tarjoamat palvelut tuttuja. Lisäksi esitetään kehitysehdotuksia kirjaston käytettävyyden parantamiseksi.

Tutkimusta tehtiin sekä Kaustisen kirjaston henkilökunnan haastatteluiden että Kaustisen musiikkilukiolaisille tehdyn kyselylomakkeen avulla.

Tutkimuksen myötä havaittiin, että aineiston löytäminen kirjastosta on kirjastonkäytössä selvästi ongelmallisinta. Ongelmia aiheuttivat myös kirjaston luokitusjärjestelmä sekä myöhästymis- ja materiaalimaksut. Vieraimpia käsitteitä tutkimuksen mukaan olivat asiasanat ja seutu- ja kaukolainat.

Avainsanat: kirjastonkäyttö, kirjastonkäytön opetus.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design
Degree programme: Library and Information Services
Specialisation:

Author/s: Noora Järvilä

Title of thesis: Patron's problems in library use at Kaustinen municipal library

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2009

Number of pages: 43

Number of appendices: 1

In this thesis the objective is to find out the kind of difficulties library patrons face when visiting the public library in Kaustinen, to find out which library terms the patrons either find confusing or do not know the meaning of at all, and to introduce development ideas for the more difficult aspects of library use.

The first part of the objective is done through interviews with the staff of the library and a questionnaire form for a group of upper secondary school students from the Kaustinen College of Music.

The findings indicate students had the most trouble when trying to find the books or other material they were searching for in the library. The classification system and various library fees proved to be confusing practices as well. In addition keywords and interlibrary loans were among the more confusing library terms.

Keywords: library use, teaching library use.

SISÄLTÖ

OPINNÄYTETYÖN TIIVISTELMÄ	2
THESIS ABSTRACT	3
SISÄLTÖ	4
KÄYTETYT TERMIT JA LYHENTEET	6
KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO	7
1 JOHDANTO	8
2 KIRJASTON KÄYTETTÄVYYDESTÄ JA SEN HAASTEISTA	9
2.1 Kirjaston käytöstä	9
2.2 Kirjastonkäytön opetuksen haasteet	10
2.2.1 Motivaatio	10
2.2.2 Eri oppijatyytit	11
2.2.3 Kirjastonkäyttäjien tarpeet	12
2.2.4 Kirjastotyöntekijöiden valmiudet	14
2.3 Kirjastonkäytön ongelmat työntekijöiden näkökulmasta	15
2.3.1 Luokitusjärjestelmä ja hyllyjärjestys	15
2.3.2 Kirjastojärjestelmä	17
2.3.3 Termistön ongelmia	17
2.3.4 Lainaus, palautus... sakot?	18
3 MITÄ SELVITETTIIN JA KENELLE?	19
4 MENETELMÄT	20
4.1 Kyselylomake	20
4.2 Kirjaston työntekijöiden haastattelu	23
4.3 Kyselyn teettäminen	23
4.4 Vastausten analysointi	24
5 KYSELYN TULOKSET	25
5.1.1 "Joskus on vaikeaa löytää juuri oikeiden hyllyjen luo."	26
5.1.2 "Ei osaa käyttää esim. tietokoneella sitä ohjelmaa, että onko kyseinen kirja lainassa vai paikalla."	27

5.1.3	Asiasanat ja muu termistö, tai: "Vähän hämärää koko käytäntö." ...	28
5.1.4	"Omat aikataulut ei välttämättä täsmää kirjaston aikataulujen kanssa."	28
5.1.5	Kuinka ongelmatilanteessa käyttäydytään – ja vaikuttavatko ongelmat kirjaston käyttöön?	30
6	SUUNTA ETEENPÄIN	33
6.1	Yleisiä kehitysehdotuksia kirjastoon.....	33
6.2	Kirjastonkäytön opetuksen suunnittelu.....	36
6.3	Kaikki asiakkaat mukaan.....	37
7	POHDINTA	39
	LÄHTEET	41
	LIITTEET	43

Käytetyt termit ja lyhenteet

Anders-kirjastot	Kokkolan seudulla sijaitsevien kirjastojen yhteistyökimppa. Anders-kirjastoilla on käytössään yhteistietokanta.
Genre	Kirjallisuuden tai musiikin tyyli-laji.
Libra III	Kaustisen kunnankirjastossa käytettävä kirjastojärjestelmä.
Luokka 67.6	Luokka 67.6 sijaitsee tietokirjoissa ja sisältää metsästys- ja kalastusaiheista aineistoa.
Seutulaina	Tässä tapauksessa Anders-kirjastojen välillä tapahtuva laina. Seutulainat liikkuvat kirjastojen välillä kerran viikossa.

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Ongelmalliset ja vieraat asiat kirjastonkäytössä..... 30

Kuvio 2. Käyttäytyminen ongelmatilanteessa..... 31

Taulukko 1. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma..... 25

1 JOHDANTO

Kaustinen on pieni hieman yli 4 300:n asukkaan kunta Keski-Pohjanmaalla. Pienessä kirjastossa työntekijöitä on viisi – kaksi heistä kokoaikaisia, ja kolme alalle koulutettuja. Kunnassa käytetään kirjastoa ahkerasti, lainausprosentti asukasmäärään nähden vuonna 2008 oli lähes 46 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2009a).

Kirjastonkäyttö ei kuitenkaan välttämättä ole asiakkaalle aina helppoa. Kirjoittamishetkellä kirjastonkäytön opetuksen suunnitelmaa ei kirjastossa ole. Ongelmia syntyy ja kirjastossa autetaan asiakasta mielellään, mutta mitkä asiat ovat niitä, jotka aiheuttavat eniten päänvaivaa joko hyllyjen välissä, asiakaspääteellä tai muuten vain? Kirjaston henkilökunta saa tästä jonkinlaista kuvaa niiltä asiakkailta, jotka tulevat kysymään apua, mutta tulevatko kaikki asiakkaat ongelmineen niitä selvittämään?

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, missä kohdissa kirjastonkäyttö on kaikkein vaikeinta ja kuinka asiakas vaikeita tilanteita kohdatessaan toimii. Lisäksi halutaan selvittää, kuinka hyvä käsitys Kaustisen kirjaston henkilökunnalla on siitä, minkälaisia ongelmia asiakkaat kirjastonkäytössään kohtaavat.

Tulosten pohjalta etsitään kehityskohteita ja ideoitaan, kuinka kehitystä voisi näillä osa-alueilla tapahtua.

2 KIRJASTON KÄYTETTÄVYYDESTÄ JA SEN HAASTEISTA

2.1 Kirjaston käytöstä

Kirjastolaitos Suomessa on edelleen suosittu. Vuonna 2008 Suomen väkiluvusta 41,34 % lainasi kirjastosta aineistoa. Luku on hieman pienentynyt vuoden 2007 41,90 %:sta, mutta vuonna 2009 on ehkä odotettavissa jälleen nousua lainaustilastoissa. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2009b.) Tämä siksi, että kirjaston käyttö yleensä kasvaa taantuman aikana.

Tietenkin edellä mainitut luvut ovat vain lainauslukuja. Ne eivät sisällä niitä kirjaston asiakkaita, jotka käyvät kirjastossa esim. lukemassa lehtiä, tarkistamassa sähköpostiansa asiakaspääteeltä, selailemassa kirjaston uutuushyllyjä tai pelkästään lämmittelemässä. Vuonna 2008 fyysisiä käyntejä kirjastoissa oli 55 610 930 kappaletta, eli 10,55 käyntikertaa asukasta kohden. Näiden lisäksi verkkokäyntejä oli 45 956 541 kappaletta. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2009.) Vuoden 2008 elokuussa tehty kysely *Kansalaisten käsitykset kulttuuripalveluista* kertoi lisäksi, että yli 70 % kyselyyn vastanneista oli käyttänyt kirjastoa edellisen vuoden aikana. Tiedontarpeita syntyy joka päivä erilaisia – vapaa-aikana, töissä, koulussa. Joihinkin tiedontarpeisiin ei tarvita kirjaston apua lainkaan, mutta joissain tapauksissa kirjasto on korvaamaton tiedonvälittäjä. Kukin asiakas käyttää kirjastoa omaan tapaansa ja siksi kirjastonkäytön opetus onkin vaikeaa sovittaa sellaiseksi, että se antaisi kaikille heidän tarvitsemansa tiedon.

Kirjastonkäytöstä onkin esitetty seuraava yhtälö: Kirjastonkäyttö = f (Y, S, K), jossa Y kuvaa kirjastonkäyttäjää (esim. tarpeita, arvoja, piirteitä), S kirjastolaitoksen toimintaympäristöä (esim. tapahtumia, ilmiöitä ym. yhteiskunnallisia ominaisuuksia) ja K kirjaston ominaisuuksia (esim. aukioloaikoja, tiloja, tarjottuja palveluita). Nämä kolme tekijää yhdessä muodostavat kirjastonkäytön funktion.

Koska kaikki kolme tekijää voivat muuttua tapauskohtaisesti, on kirjastonkäyttöä vaikeaa tutkia yleistäen. (Pihlaja 2004, 60.)

2.2 Kirjastonkäytön opetuksen haasteet

Kirjastonkäytön opetuksessa on monia haasteita, jotka ovat lähtöisin sekä kirjaston asiakkailta että kirjaston henkilökunnalta. Haasteet voivat olla sekä abstrakteja että konkreettisia, kaikkea mielenkiinnon puutteesta määrärahojen jakamiseen.

Seuraavassa käsitellään kummankin ryhmän, asiakkaiden ja kirjaston työntekijöiden, kohtaamia haasteita. Pyritään myös pohtimaan, kuinka haasteita voitaisiin lähteä kohtaamaan.

2.2.1 Motivaatio

Motivaatio on tärkeä asia kirjastonkäytön opetuksessa ja se on haaste kummallekin osapuolelle – kirjaston asiakkaille *ja* henkilökunnalle. Kirjastonkäyttäjällä on oltava motivaatiota oppimiseen, kun taas henkilökunnan on motivoituttava kirjastonkäytön opettamiseen.

Ensimmäiseen haasteeseen voidaan kenties vastata John M. Kellerin ARCS-mallin avulla. Shellnut (1998, 5) kertoo, että Kellerin mukaan motivaatioon ei hänen kehitellessään mallia 1980-luvun alkupuolella sekä sen viimein valmistuttua vuonna 1987 haluttu kiinnittää opetuksessa huomiota, koska motivaatio käsitettiin liian ennalta-arvaamattomaksi ja muuttuvaksi. Kellerin mukaan motivaatio ei kuitenkaan ole läheskään niin ennalta-arvaamatonta kuin luullaan, ja sitä pystytään lähestymään systemaattisesti. Hänen ARCS-mallinsa sisältää neljä eri perustekijää: mielenkiinto (Attention), merkitys (Relevance), itseluottamus (Confidence) ja tyydytys (Satisfaction).

Ensimmäisessä ARCS-mallin osiossa saadaan opiskelija kiinnittämään aiheeseen huomiota lähestymällä sitä odottamattomalla tavalla. Toisessa osiossa tehdään opiskelijalle selväksi, mitä hyötyä tiedosta on hänelle esim. antamalla käytännön esimerkki tiedon hyödyllisyydestä. Kolmannessa osiossa opiskelijalle annetaan aikaa harjoitella uusia taitoja, mieluiten harjoituksilla, jotka ovat hauskoja eivätkä liian vaativia. Tämä luo opiskelijalle itsevarmuutta osaamiseensa. Neljännessä osiossa opettajan on muistettava antaa tehtäviä, joihin itse asiassa löytyy vastauksia, jotta opiskelija ei turhaudu etsiessään tietoa, jota ei löydy mistään. (Wegener 2006, 29-30.)

2.2.2 Eri oppijatyytit

Kuten ihmisiä on erilaisia, niin on myös oppijia. Erilaisista oppimistyyleistä on puhuttu jo 1960-luvulta lähtien ja oppimistyylien malleja löytyy useita. Wegener kertoo tarkemmin kahdesta. Ensimmäinen on yksinkertaisempi VAK-malli, jolla on perustansa NLP:ssä (Neuro-Linguistic Programming). VAK-malli jakaa oppijat visuaalisiin, auditivisiin sekä kinesteettisiin oppijoihin. (Wegener 2006, 14-20.) On joitain väitteitä, että NLP olisi pelkkää humpuukia, mutta Patrik Austin myöntää Mitä hemmettiä opit tänään koulussa? -artikkelissaan (Skeptikko 2006: 3, 4-7), että VAK voi olla "...hyödyllinen, jos sen näkee peukalosääntönä, jonka mukaan tehokkaassa luento-opetuksessakin pitäisi aina olla myös visuaalinen elementti ja osallistumista".

Hieman syvemmälle menee Felder-Silvermanin malli, jossa oppimisen eri aspektit jaetaan viiteen eri kategoriaan. Kussakin kategoriassa on kaksi eri oppimisen tyyliä, joista oppija yleensä on enemmän toiseen tyyliin taipuvainen, tosin täydelliset ääripäät tässä tapauksessa ovat harvinaisia. Siispä erilaisia oppimistyyliä Felder-Silvermanin mallin mukaan olisi 32. Viisi eri kategoriaa ovat:

1. Järkeilevät oppijat tai intuitiiviset oppijat. Järkeilevät oppijat ovat käytännönläheisiä ja pitävät valmiista metodeista, kun taas intuitiiviset oppijat ovat innovatiivisia ja pitävät asioiden ja teorioiden löytämisprosessista. Toisto ja rutiinit tylsistyttävät intuitiivisia oppijoita.

2. Visuaaliset oppijat tai verbaaliset oppijat. Visuaaliset oppijat muistavat näkemiään asioita, kuten kuvia, PowerPoint-esityksiä tms., kun taas verbaaliset oppijat oppivat paremmin perusteellisista (sekä kirjallisista että puhutuista) selityksistä.
3. Tekemällä oppijat tai pohtivat oppijat. Tekemällä oppijat oppivat paremmin tekemällä ja kokeilemalla asioita ja pitävät usein ryhmätyöskentelystä. Pohtivat oppijat haluavat oppia asioita miettimällä niitä ja pitävät enemmän itsenäisestä työskentelystä.
4. Sarjalliset oppijat tai globaalit oppijat. Sarjalliset oppijat oppivat asioita helpoiten, kun edetään loogisessa järjestyksessä vähän kerrallaan, kun taas globaalit oppijat katsovat mieluummin suurempaa kuvaa ja oppivat kovaa vauhtia.
5. Induktiiviset oppijat tai deduktiiviset oppijat. Induktiiviset oppijat etenevät esim. jostain tietystä teoriasta yleistämään sitä, kun taas deduktiiviset oppijat siirtyvät yleiskuvasta tarkempaan teoriaan. (Wegener 2006, 14-20.)

Päätettiin kirjaston opetuksessa sitten seurata jotain tiettyä mallia tai ei, on kirjastonkäytön opettajan hyvä pitää mielessään, että eri ihmiset oppivat erilaisin tyylein. Siispä opetuksen on hyvä sisältää kaikentyyppisiä lähestymistapoja ja harjoituksia.

2.2.3 Kirjastonkäyttäjien tarpeet

Kuten jo aiemmin mainittiin, kirjastonkäyttäjiä on erilaisia. He myös tarvitsevat erilaisia asioita. Kirjaston työntekijöiden haasteena on tietää, mitä kirjaston asiakkaat tarvitsevat – ja elleivät tiedä, ottaa selvää.

Saara Ihamäki (2009), kirjastonjohtaja Helsingistä, toi esiin näkökulman, että usein kirjastoväki käsittää tuntevansa asiakkaansa. Ihamäki ehdotti, että mietittäisiin mistä ja millä perusteella asiakas tunnetaan. Hän myös vihjasi, että ehkä kirjaston työntekijät tuntevatkin ne asiakkaat, jotka tulevat juttelemaan ja joiden kanssa

heillä on vuorovaikutusta. Kirjastossa käyvät henkilöt, jotka vaikkapa vaeltelevat hyllyjen välissä ja sitten lähtevät lainaamatta eivät tule yhtä tutuiksi, paitsi ehkä siinä mielessä, että kirjastolainen voi ryhmittää asiakkaan ryhmään ”katselee, vaan ei lainaa” tai muuhun vastaavaan. Oikeasti kyseiset asiakkaat saattavat olla etsimässä jotain tiettyä aineistoa tai sitten eivät – sitä ei voi tietää, jos asiakas ei tule kysymään eikä kirjaston työntekijä käy häneltä kysymässä.

Tietenkin ero Helsingin kirjastojen ja Kaustisen kirjaston välillä on selvä: Kaustisen koko asukasluku on vain n. 4 300. Ehkä pienellä paikkakunnalla on helpompi tuntea kirjastonsa asiakkaat. Silti Ihamäen (2009) kommentti on varteenotettava. Kirjastolle ei missään nimessä ole haittaa sen pohtimisesta, tunnetaanko sen asiakkaat oikeasti vai onko se vain harhaluulo.

Nuorten kirjastonkäyttäjien haasteet. Kun tekijä itse aloitti koulunkäynnin yhdeksäntoista vuotta sitten, ei Internetiä ollut yleisessä käytössä. Tieto haettiin tietosanakirjoista, joita oli sekä koulun että kunnan kirjastossa pitkät rivit. Nuorelle oppilaalle lukutaito tarkoitti lähinnä sitä, että osattiin lukea, mitä sivulle oli kirjoitettu – tosin lukutaidon varsinainen sisältö oli toki laajempi.

Nykyään Internetin saavuttua kuvaan ja muiden medioiden muututtua ja laajennuttua, lukutaito sisältää yhä useampia eri asioita. Kolu (2000, 58-59) kertoo, että Opetusministeriön Tietoyhteiskunnan lukutaidot –työryhmä (2000) määrittelee lukutaidon ”...yksilön taidoksi ymmärtää, käyttää ja arvioida erilaisia tekstejä ja mediatekstejä saavuttaakseen omia tavoitteitaan, kehittääkseen tietojaan ja mahdollisuuksiaan sekä osallistuakseen aktiivisesti yhteiskunnan toimintaan”.

Työryhmä jakaa lukutaidon vielä yhdeksään eri osioon, joista uusien medioiden tuomia on kaksi. *Mediakielitaito* kuvaa yksilön kykyä arvioida erityyppisiä mediatekstejä, mutta myös kykyä nauttia viestinnästä. *Verkkolukutaito* puolestaan viittaa nimensä mukaan verkkotekstien lukemiseen ja yleensä verkossa liikkumiseen luontevasti ja niin, että osataan arvioida verkosta löytyneen tiedon luotettavuutta.

Nykypäivänä opiskelijoiden on hallittava medialuku-, informaatioluku- ja tiedonhankintataito pärjätäkseen myöhemmissä opinnoissaan. Sormusen & Poikelan mukaan jos nämä valmiudet eivät kehity peruskoulun ja lukion aikana tarpeeksi, yliopistojen opetukseen seuraa tästä huomattavia rajoituksia (2008, 23). Mediakasvatus on sisällytetty perusopetuksen ja lukioiden opetussuunnitelmiin jo 2004 ja opettajankoulutuksessa sitä pyritään ottaa paremmin huomioon.

Kirjastoissa tilanne on toinen. Sallménin mukaan mediakasvatus otetaan usein turhan kirjaimellisesti ja kirjaston kanta saattaa olla, että ei ole heidän kontollaan kasvattaa. Hän jatkaa, että usein ei huomata, että itse asiassa mediakasvatusta tehdään kirjastoissa jo monin tavoin – vain eri nimikkeiden alla. Näitä ovat mm. kirjavinkkaus, tiedonhaun ja kirjaston opastus. Sallmén perääkin sitä, että mediakasvatus tulisi saada yhdeksi kirjastotyön osa-alueeksi ja että sille saataisiin myös resursseja. (2009, 10-12.)

Onneksi uudistuneiden medioiden mukanaan tuomat haasteet on huomattu, ja *Opetusministeriön kirjastopolitiikassa 2015* (OPM 2009) sanotaankin, että ”oppimisprosesseissa tiedonhallintataidot ovat keskeisiä” ja että opetus- ja kirjastotoimen olisi tehtävä yhteistyötä sekä voimavarojen tehostamiseksi että taloudellisista syistä.

2.2.4 Kirjastotyöntekijöiden valmiudet

Suuri ongelmakohta kirjastoille – ei pelkästään Kaustisella – on tietenkin resurssien määrä. Usein kirjastotyöntekijöiden työaika kuluu ”arjen pyörittämiseen” – joku muovittaa kirjoja, kun toinen istuu tiskillä palauttamassa ja lainaamassa kirjoja ja kolmas hyllyttää saapunutta aineistoa. Lisäksi kirjastoihin otetaan usein jonkinlaisin tukivaroin harjoittelijoita, ja vaikka he ovatkin arvokas lisä kirjastoille kun palkattua työväkeä ei ole tarpeeksi, vie heidänkin neuvomisensa aina jonkin verran aikaa.

Kun pelkkään kirjaston perustoimintaan kuluu jo paljon aikaa, on kirjastojen hankalaa löytää aikaa henkilökunnan edelleen kouluttamiseen. Koulutuksesta riippuen kirjaston työntekijöillä ei välttämättä ole pedagogista kokemusta. Tämän lisäksi medioiden muuttuessa kirjastojen henkilökuntien pitäisi pystyä pysymään muutoksessa mukana. Jos resursseja koulutukseen ei riitä, jää uusien asioiden oppiminen kirjastotyöntekijöiden vapaa-ajalle, mikä ei missään nimessä ole ideaalitalanne.

2.3 Kirjastonkäytön ongelmat työntekijöiden näkökulmasta

Yhtenä kirjaston henkilökunnan haasteena on tietää, minkä asioiden kanssa asiakkaat kohtaavat vaikeuksia. Tätä opinnäytetyötä varten teetetyssä haastattelussa Kaustisen kirjaston vt. kirjastonjohtaja, kirjastonhoitaja Marja Myllymäki sekä kirjastovirkailijat Ritva Tainio ja Susanne Mikkola kertovat, minkä suhteen heidän odotustensa mukaan lukioikäiset ja muutkin asiakkaat kohtaavat ongelmia kirjastonkäytössä. (Mikkola 2009; Myllymäki 2009; Tainio 2009.)

Kuinka vaikeuksia kohdatessa käyttäydytään? Kirjaston työntekijät tuntuivat olevan sitä mieltä, että asiakkaat tulevat kyllä kysymään apua, jos jotain tiettyä aineistoa ei löydy, ja heidän tarjoamaansa apua myös arvostetaan. Toisaalta heidän mukaansa asiakas saattaa usein turhautuessaan kääntyä kannoillaan ja lähteä kirjastosta pois. Joistakin asiakkaista taas ei välttämättä tiedä, hakevatko he jotain tiettyä aineistoa vai eivät.

2.3.1 Luokitusjärjestelmä ja hyllyjärjestys

Suurimpana vaikeutena mainittiin kirjastoluokituksen hahmottaminen. Esimerkiksi luokan 84 sijaintia kysytään usein. Yleensä syynä tälle on se, että asiakas ei tiedä luokan 84 olevan kaunokirjallisuuden luokka.

Kaustisen kirjasto erottelee tiettyjä genrejä omiin hyllyihinsä helpottaakseen niiden löytämistä. Aikuisten osastolla dekkarit löytyvät omasta hyllystään, samoin fantasia- ja scifi-kirjallisuus on eroteltu omaan paikkaansa. Myös eräkirjallisuus on eroteltu muista kaunokirjallisuudesta ja sijoitettu tietokirjaosastolle (samaa hyllyyn luokan 67.6 kirjojen kanssa). Lasten ja nuorten osastolla oman paikkansa ovat saaneet fantasia-, scifi- ja kauhukirjallisuus sekä hevoskirjat. Isotekstiset ja selkokirjat löytyvät omista hyllyistään sekä lasten että aikuisten osastoilla.

Myllymäen, Tainion ja Mikkolan (2009) mukaan edellä mainittu genre-erottelu käsitetään yleensä positiiviseksi asiaksi, mutta kirjastoa vähemmän käyttävillä saattaa olla näissä tapauksissa kirjojen löytämisessä vaikeuksia, vaikka sijaintipaikka onkin erikseen määriteltä luettelointitiedoissa.

Mahdollisiksi vaikeuksien aiheuttajiksi aineiston löytämisessä mainittiin myös opasteiden riittämättömyys. Joistakin paikoista opasteet ovat saattaneet tippua, kun taas joissakin niitä ei välttämättä koskaan ollutkaan. Erityisesti tietokirjapuolelle opasteita tarvittaisiin, sillä haastateltavien mukaan jotkut jaottelut saattavat aiheuttaa asiakkaille päänvaivaa. Esimerkiksi luokat 00-07 löytyvät kaikki samasta hyllystä ilman sen kummempaa jaottelua, mutta luokka 67 on jaoteltu useampaan alaluokkaan (esim. puutarhanhoitoon ja lemmikkieläimiin – lisäksi myös aiemmin mainittu eräkirjallisuus aiheeseen liittyvine romaaneineen löytyy tämän luokan hyllyistä).

Joskus myös aakkostamisen periaatteet tuntuvat asiakkaille vaikealta, etenkin, kun kirjan toimittaja on mainittu, mutta kirja onkin aakkostettu nimen mukaan. Tällaisissa tapauksissa asiakkaat etsivät kirjaa usein toimittajan nimen mukaan.

Koska kysely teetettiin musiikkilukiolaisilla, kiinnitettiin erityistä huomiota musiikkiosastoon. Eri musiikkilajien määrä vaikeuttaa ylipäänsä luokitusta kirjaston työntekijänkin kannalta – pitäisikö jokin nuotti laittaa esim. kitaraluokituksen alle, vai pop- ja rockmusiikkiin? Kirjaston työntekijät olivat sitä mieltä, että asiakkaat löytävät musiikkikirjat helposti verraten muuhun musiikkiaineistoon, joka on jaettu useisiin alaluokkiin.

2.3.2 Kirjastojärjestelmä

Kirjastojärjestelmän käytöstä keskusteltaessa yleinen käsitys oli se, että kirjastojärjestelmää käytetään nykyään sujuvammin kuin ennen. Tämä näkyy mm. kotoa verkossa tehdyissä varauksissa. Myllymäen, Tainion ja Mikkolan (2009) mukaan nuoret ovat kirjastojärjestelmän käytössä parempia kuin vanhempi väki, vaikkakin kaiken kaikkiaan apua järjestelmän käyttöön kysytään vähemmän kuin ennen.

Joitakin ongelmia kirjastojärjestelmän käytöstä kuitenkin mainittiin. Usein aineisto löydetään kyllä kirjastojärjestelmää käyttäen, mutta sen löytäminen hyllystä osoittautuu vaikeaksi. Joskus aineisto saattaa kuulua useampaan kuin yhteen luokkaan eikä sen sijaintipaikkaa huomata, jolloin asiakas saattaa lähteä hakemaan sitä väärästä luokasta. Asiakas ei myöskään aina huomaa tarkistaa, onko aineisto paikalla. Lisäksi Kaustisen kirjasto käyttää yhteistietokantaa yhdeksän muun kunnan- tai kaupunginkirjaston kanssa – toimipisteitä sivukirjastot ym. mukaanlukien kimpasta löytyy 25 – joten joskus asiakas saattaa epähuomiossa etsiä kirjastosta aineistoa, joka löytyykin oikeasti vaikkapa Toholammin kirjastosta.

Joskus saattaa myös osoittautua hankalaksi, kun asiakas ei halua tai osaa käyttää kirjastojärjestelmää lainkaan ja yrittää löytää haluamaansa aineistoa pelkkien opasteiden perusteella. Esimerkkinä haastateltavat antoivat hevokset – riippuen siitä, haluaako asiakas oppia piirtämään hevosen, lukea hevosromaaneja vai etsiä asiaa raviurheilusta, hevosaiheinen aineisto löytyy täysin eri puolilta kirjastoa. Näissä tilanteissa asiakas saattaa turhaantua, koska ei löydä haluamaansa aineistoa, ja lähtee pois kirjastosta.

2.3.3 Termistön ongelmia

On myös joitakin termejä, joiden kirjaston työntekijät olettivat olevan vaikeita asiakkaille. Seutulainan ja kaukolainan eroa ei välttämättä ymmärretä, ja asiakas

saattaa kutsua kaikkia muista kirjastoista tilattuja kirjoja kaukolainoiksi. Tämä hidastaa asiointia tiskillä, kun kirjastonhoitajan on selvitettävä ensin, onko kyse itse asiassa kaukolainasta, vai tarkoittaako asiakas kirjastokimpasta tilattua seutulainaa.

Toinen vaikea asia asiakkaalle ovat asiasanat. Kirjastojärjestelmässä voidaan kylläkin käyttää vapaasanahakua, mikä kirjaston työntekijöiden mukaan auttaa asiaa. Mutta jos asiakkaalle ehdotetaan neuvoa annettaessa asiasanahakua, se ei kirjastoväen mukaan tunnu sanovan asiakkaalle juurikaan mitään.

2.3.4 Lainaus, palautus... sakot?

Vähiten ongelmalliseksi kirjaston työntekijät käsittivät lainauksen ja palauttamisen. Ongelmakohtiksi lainauksessa ja palautuksessa mainittiin sakkojen pelko, mikä saattaa johtaa siihen, että lainauksessa käytetään esim. jonkun perheenjäsenen lainauskorttia oman kortin sijaan. Tästä puolestaan seuraa se, että kortin omistajalta perätään aineistoa, josta hänellä ei välttämättä ole tietoa – vaikkakin käytösäänöissä mainitaan, että kortin omistaja on vastuussa kaikesta hänen kortillaan lainatusta aineistosta.

Kaustisen kirjaston työntekijöiden mukaan asiakkaat yleensä ymmärtävät materiaali- ja sakkomaksut. Ainoastaan silloin, jos elokuvia ja musiikkia joudutaan korvaamaan, tekijänoikeusmaksuista johtuvat, normaaliin verrattuna korkeat korvaushinnat saattavat yllättää.

3 MITÄ SELVITETTIIN JA KENELLE?

Kaustisen kunnankirjasto on pieni kirjasto, jossa työntekijöitä on tällä hetkellä viisi. Heistä kaksi on kokopäiväisiä työntekijöitä, joista toinen on kirjastonhoitaja (tällä hetkellä vt. kirjastonjohtaja) ja toinen kirjastovirkailija. Lisäksi työntekijöinä on osa-aikainen kirjastovirkailija sekä kaksi harjoittelijaa, joista kumpikin työskentelee kuusi tuntia päivässä tukirahoituksen avulla. Kirjastonjohtaja on osa-aikainen ja kirjoitushetkellä äitiyslomalla.

Fyysisiä käyntejä Kaustisen kirjastossa oli vuonna 2008 30 226, eli 7,03 asukasta kohden. Verkkokäyntejä oli 37 994. Kokonaislainaus vuonna 2008 oli 84 207 eli 19,59 asukasta kohden (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2009a).

Kaustisella on sekä ala- että yläkoulu. Yleislukiota Kaustisella ei ole, vaan sen sijaan Kaustisella toimii valtakunnallinen musiikkilukio. Kirjastolla ei ole ollut varsinaista kirjastonopetuksen käytäntöä edellisen kirjastonjohtajan – joka yleensä hoiti opetuksen koululuokkien käydessä kirjastossa – jäätyä eläkkeelle toukokuussa 2008.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia sitä, minkälaisia vaikeuksia satunnaisesti valituilla Kaustisen musiikkilukion opiskelijoilla on kirjastonkäytössä. Kun ymmärretään paremmin, mitkä asiat tuottavat eniten vaikeuksia, voidaan niitä lähteä kehittämään. Tässä tilanteessa tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää kehittämään Kaustisen kunnankirjaston käytettävyyttä. Keinoja käytettävyyden parantamiseen on useita yleisestä hyllyjärjestyksestä opasteiden lisäämiseen sekä neuvonnan ja kirjastonkäytön opetuksen lisäämiseen.

Selvitetään myös sitä, kuinka selkeä käsitys Kaustisen kirjaston työntekijöillä on siitä, minkälaisia ongelmia kirjastonkäytössä esiintyy – käsittävätkö asiakkaat ja kirjaston työntekijät samat asiat ongelmallisiksi, vai esiintyykö ongelmia alueilla, joiden kirjastoväki luulee olevan asiakkaille helppokäyttöisiä ja helposti ymmärrettäviä?

4 MENETELMÄT

4.1 Kyselylomake

Lähtökohtana aiheelle teetätettiin 41:llä Kaustisen musiikkilukion opiskelijalla lyhyt kyselylomake (LIITE 1). Otokseen päätettiin käyttää lukioikäisiä, sillä mahdollinen kirjastonkäytön opetus on annettu peruskoulun aikana, jonka päättymisestä on vastaajasta riippuen kaksi tai kolme vuotta aikaa. Siispä opetus ei ole välttämättä aivan tuoreessa muistissa, vaan he muistavat siitä ne asiat, jotka käsittävät tärkeiksi. Lisäksi he joutuvat mahdollisesti tämänhetkisten ja tulevien opintojensa myötä käyttämään kirjastoa ja kahlaamaan nykypäivän informaatiotulvassa, joten valmiuksien tarkisteleminen on mielenkiintoista. Musiikkilukion opiskelijat tulevat myös joka puolelta Suomea, joten kirjastonkäytöstä saadaan myös ulkopaikkakuntalaisen käsitys.

Kvantitatiivinen tutkimus päätettiin suorittaa, koska tarkoituksena oli selvittää yleisempiä trendejä eikä niinkään pyrkiä tutkimaan syitä ja syntyperiä. Tieto haluttiin muodossa, joka voidaan esittää lukuina. Lisäksi kyselyn tekemiseen saatiin vain rajoitettu määrä aikaa, eikä syvällisempään haastatteluun olisi aikaa riittänyt. Otantamenetelmänä käytettiin satunnaisotantaa, etukäteen ei tiedetty, mitkä kaksi ryhmää tulisivat olemaan otoksessa.

Kyselylomakkeen kehittelyvaiheessa mietittiin erilaisia kirjaston tarjoamia palveluita. Tutkimukseen oli sisällytettävä sekä asioita, jotka mielletään usein helpoiksi, kirjaston peruspalveluiksi, mutta myös niitä asioita, jotka kirjastossa työskentelevien mielestä ovat päivänselviä, mutta joista esim. asiakaspalvelutilanteissa tulee usein kysyttävää. Pohdinnan kohteena olivat myös erilaiset reaktiot vaikeisiin tilanteisiin.

Kysymyslomakkeesta haluttiin saada mahdollisimman kattava, mutta toisaalta lomakkeen tuli olla myös helposti ymmärrettävä ja nopeasti täytettävä edellisessä kappaleessa mainitun aikarajoituksen vuoksi.

Lomakkeessa kysyttiin taustatietona opiskelijoiden ikää, sukupuolta, sekä kuinka usein kuukaudessa he käyttävät kirjastoa (mukaanlukien Internetissä ja puhelimessa asiointi). Kaustisen musiikkilukio on valtakunnallinen lukio, minkä takia kysyttiin myös, ovatko opiskelijat käyttäneet Kaustisen kirjastoa ja sitä, ovatko he saaneet kirjastonkäytön opetusta peruskoulun aikana. Lisäksi kartoitettiin kyllä tai ei-kysymyksellä ovatko opiskelijat kohdanneet kirjastossa asioidessaan ongelmatilannetta. Ongelmatilannetta tässä tapauksessa selitettiin esimerkkitapauksella – onko heillä esim. ollut vaikeuksia löytää haluamaansa kirjaa hyllystä?

Varsinaisissa kysymyksissä keskityttiin mahdollisiin ongelmatilanteisiin ja kuinka niissä käyttäytyään. Ensin listattiin kirjastonkäytön perusasioita ja kyselyyn vastaajaa pyydettiin merkitsemään kohta, jos ko. asia tuottaa tai on tuottanut ongelmia tai mikäli käsite on vastaajalle vieras. Lisäksi kunkin kohdan viereen oli jätetty tilaa vastata kysymykseen tarkemmin. Kohtia ko. kysymyksessä oli viisitoista.

Aineiston lainaamisesta ja palautuksesta kysyttäessä haluttiin kartoittaa, ovatko asiat joita käsitetään usein kirjaston perustapahtumiksi ongelmallisia, vai sujuvatko ne helposti. Kirjaston luokitusjärjestelmä, hyllyjärjestys ja aineiston löytäminen olivat listalla seuraavana, sillä nämä käsitetään usein saman asian eri puoliksi.

Seuraavaksi listattiin eri osastoja (tietokirjat, musiikkiosasto, kaunokirjallisuus), joista musiikkiosasto oli jaettu vielä luokitukseen ja aineiston löytämiseen. Musiikkiosastoon haluttiin kiinnittää erityistä huomiota, sillä oletuksena oli, että musiikkiaineisto on musiikkilukiolaisille tärkeää ja haluttiin siis selvittää erityisesti sen kanssa ilmeneviä ongelmia.

Kirjaston tietojärjestelmän käytöstä kysyttiin seuraavaksi, sillä haluttiin hahmottaa opiskelijoiden valmiuksia kirjaston tietokannan käyttöön. Sen jälkeen listattiin asiasanat, jotka ovat asiakkaan kannalta eniten käytössä (jos ovat käytössä lainkaan) juuri kirjaston tietojärjestelmää käytettäessä.

Seutulainat ja kaukolainat eroteltiin kyselylomakkeessa tarkoituksellisesti sekä selvittämään niiden käytön eroavaisuuksia että alleviivaamaan sitä, että nämä kaksi käsitettä tarkoittavat eri asioita. Kaustisen kirjaston kannalta katsottuna seutulaina tuntuu usein asiakkaalle oudolta käsitteeltä, vaikka niitä tehdään enemmän kuin kaukolainoja (Myllymäki, Tainio ja Mikkola, 2009). Aineiston varauksesta kysyttiin seuraavaksi seutu- ja kaukolainojen yhteydessä, sillä aihepiiri oli samantyyppinen.

Viimeisenä kohtana kysymyksessä mainittiin kirjaston maksut, eli sakot ja materiaalmaksut. Haluttiin selvittää, onko myöhästymis- ja materiaalmaksujen säännöissä ja/tai käytännöissä minkäänlaista epäselvyyttä, jota voitaisiin tarkemmin selvittää tulevaisuudessa.

Seuraavana kysymyksenä oli monivalintakysymys, jossa haluttiin ottaa selville, kuinka ongelmatilanteessa toimitaan. Tarkoituksena oli pohjimmiltaan selvittää, onko ongelmatilanteen kohdatessa luontevaa mennä kysymään kirjastonhoitajalta/-virkailijalta apua, vai annetaanko saman tien (tai jonkin ajan pätkäilyn jälkeen) periksi. Kysyttiin siis, kuinka edetään ongelmatilanteessa, ja vaihtoehtoina olivat selvittää asia itse, kysyä heti apua kirjastonhoitajalta, kysyä apua ystävältä vai yrittää selvittää ongelma itse, mutta epäonnistuessa kysyä kirjastonhoitajalta. Lisäksi tilaa oli muulle vastaukselle ja mahdollisuus oli myös merkitä rasti ruutuun, mikäli ei ollut ongelmatilannetta kohdannut.

Lopuksi kysyttiin vielä, ovatko kirjastonkäytön ongelmat vaikuttaneet siihen, kuinka usein kirjastoa käytetään. Vaihtoehtoina olivat ei, kyllä (lisänneet kirjaston käyttöä), kyllä (vähentäneet kirjaston käyttöä) sekä myös em. ei ole kohdannut ongelmatilannetta –vaihtoehto. Kyselyn lopuksi jätettiin vielä tilaa muille kommentteille.

4.2 Kirjaston työntekijöiden haastattelu

Haastattelutilanneessa edettiin kohta kohdalta. Haastattelurunkona käytettiin lähinnä kysymyslomakkeen (LIITE 1) seitsemättä kysymystä. Haastateltaville mainittiin ko. kysymyksestä jokainen kohta järjestyksessä ja heitä pyydettiin miettimään, onko asiakkailta, erityisesti lukiolaisilla, ko. asioiden kanssa ongelmia. Jos käsitettiin että ongelmia on, pyydettiin heitä kertomaan minkälaisia ja minkä suhteen ongelmia eniten ilmenee.

Selvittämällä Kaustisen kirjaston työntekijöiden tietämystä asiakkaidensa kirjastonkäytön ongelmista – ja myöhemmin niitä vertaamalla – voidaan havaita, kiinnitetäänkö kirjastossa huomiota oikeisiin ongelma-kohtiin, vai yritetäänkö parantaa asioita, jotka eivät sitä kaipaa.

Haastattelutilanne oli avoin, yhteinen ja keskustelunomainen, tosin tekijä oli enimmäkseen itse hiljaa, jotta johdattelua ei tapahtuisi. Silloin tällöin esitettiin jatkokysymyksiä keskustelussa ilmenneistä asioista ja mikäli vaikutti siltä, että aiheesta siirryttiin pois, keskustelu tuotiin takaisin haastattelun aihepiiriin.

4.3 Kyselyn teettäminen

Ennen kyselylomakkeen tekemistä sovittiin Kaustisen musiikkilukion äidinkielen opettajan Heleena Kiviojan kanssa siitä, että kysely voitaisiin teettää kahdella hänen opettamallaan ryhmällä. Aikaa kyselyn tekemiseen luvattiin kymmenestä viiteentoista minuuttia ryhmää kohden, joten kyselystä ei voinut tulla liian pitkä.

Kysely toteutettiin lokakuun 20. päivänä. Ennen lomakkeen jakoa opiskelijoille annettiin vielä mahdollisuus kieltäytyä ottamasta osaa kyselyyn, mutta kukaan ei sitä tehnyt. Tekijä oli paikalla koko kyselyn ajan, ja tehtiin selväksi, että jos tuli jonkinlaista epäselvyyttä kysymyslomakkeiden kanssa, kysyä sai. Ensimmäisen ryhmän vastattua kysymyksiin ne katsottiin pikaisesti läpi ennen kyselyn teettämistä toiselle ryhmälle. Tästä pisti silmään se, että muutama opiskelija oli

käsittänyt väärin ohjeen seitsemänteen kysymykseen ja olivat rastineet aina jomman kumman ruudun, vaikka oikeasti ruudun olisi saanut jättää tyhjäksi, ellei kumpikaan kohta pätenyt vastaajaan. Tämän perusteella toisen ryhmän ohjeistuksessa mainittiin vielä erityisesti ko. kysymys.

4.4 Vastausten analysointi

Kun kaikki vastaukset oli saatu, ne purettiin Excel-taulukkoon. Exceliä päätettiin käyttää SPSS:n sijasta siitä yksinkertaisesta syystä, että se tuntui luontevammalta – lisäksi tuloksia oli sen verran vähän, että tietojen poimiminen manuaalisesti vastausten joukosta ei lisännyt työtaakkaa liikaa.

Vastausten tulkitsemisessä lähdettiin ensisijaisesti etsimään trendejä – mitkä asiat osoittautuivat vaikeaksi, mitkä helpommiksi? Vaikka ko. aineistosta on ehkä helppo lähteä hakemaan johtopäätöksiä deduktiivisesti, ei otos kuitenkaan ole erityisen suuri ja siksi onkin ehkä parempi käyttää tätä 41:n henkilön otosta niin, että sen pohjalta lähdetään katsomaan induktiivisesti, kuinka kirjaston käytettävyyttä voidaan parantaa.

Lisäksi käytettiin vertailua kirjaston työntekijöiden odotusten ja saatujen vastaustulosten välillä sen selvittämiseksi, kuinka hyvin kirjastoväki on perillä ongelmallisista asioista.

5 KYSELYN TULOKSET

Kyselyyn osallistui 41 Kaustisen musiikkilukion oppilasta, joista ainoastaan yksi ei ollut käyttänyt Kaustisen kirjastoa. Kirjaston käytön määrä vaihteli vastaajilla alle kerrasta kymmeneenkin kertaan kuukaudessa. Joukkoon mahtui 16-18-vuotiaita vastaajia, tosin pääasiallisesti he olivat 17- ja 18-vuotiaita. Vastaajista vain 26,8 % oli miehiä, joten sukupuolten välistä vertailua ei välttämättä voida täysin reilusti tehdä. (Taulukko 1)

Taulukko 1. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma.

	Nainen	%	Mies	%
16 v.	0	0 %	2	4,9 %
17 v.	14	34,1 %	6	14,6 %
18 v.	16	39,0 %	3	7,3 %
Yhteensä	30	73,2 %	11	26,8 %

Vastaajista selkeä enemmistö, 33 kpl eli 80,5 %, oli saanut kirjastonkäytön opetusta joko luokassa tai kirjastokäynnillä.

Kun kysyttiin, ovatko vastaajat kohdanneet ongelmia kirjastonkäytössä, vain kahdeksan vastasi kielteisesti – ja heistäkin kuusi vastasi myöhemmin kysymykseen, josta kävi ilmi, että he itse asiassa *ovat* kohdanneet ongelmia.

Pientä heittoa vastauksissa on odotettavissa, sillä kyselyn teettämisen jälkeen kävi ilmi, että jotkut opiskelijat olivat ymmärtäneet kysymyksen kirjastonkäytön ongelmista ja vieraista käsitteistä joko-tai kysymykseksi, ja merkitsivät siis joka kysymyksessä jomman kumman vaihtoehdoista. Kuvio 1:ssä nähdään yhteenveto ongelmallisista ja vieraista asioista.

5.1.1 ”Joskus on vaikeaa löytää juuri oikeiden hyllyjen luo.”

Ylivoimaisesti vaikeimmaksi asiaksi kirjastonkäytössä kyselyssä mainittiin asia, jonka voisi olettaa olevan kirjastonkäytön kannalta aivan perusasia – 48,8 % vastaajista nimittäin kertoi, että *aineiston löytäminen* on aiheuttanut tai aiheuttaa heille vaikeuksia. Tähän vaikuttavat tietenkin useat asiat – ongelma saattaa olla siinä, että asiakas ei yksinkertaisesti tiedä, mistä haluamansa kirjan löytää. Joissain tapauksissa kirja tai muu aineisto on vain saatettu epähuomiossa hyllyttää väärään paikkaan, tai toinen asiakas on saattanut ottaa sen hyllystä tutkiakseen sitä ja sen jälkeen laittanut sen takaisin väärään väliin.

Jotkut selvennyksistä, kuten ”Esim. Anders-kirjaston nettisivujen haku antaa monesti tulokseksi sellaisia teoksia, joita ei kirjastosta hyllystä löydä millään” viittaavat myös siihen mahdollisuuteen, että aineiston tiedot haetaan yhteistietokannasta, eikä huomata, että aineisto sijaitseekin aivan toisessa kirjastossa.

Musiikkiosasto. Koska vastaajat käyvät Kaustisen musiikkilukiota, haluttiin selvittää erikseen myös musiikkiosaston käytettävyyttä. Musiikkiaineiston löytämisen kohdalla ei mainittu aivan yhtä paljon ongelmia kuin yleensä aineiston löytämisen kohdalla, mutta silti kahdellatoista vastaajalla oli ongelmia musiikkiaineiston löytämisen kanssa. Lisäksi musiikkiosaston luokitus tuotti ongelmia kuudelle vastaajalle. Vastaavasti nämä olivat vieraita käsitteitä kahdelle ja kolmelle vastaajalle.

Vastaajien mukaan vaikeuksia aiheutti jaottelun epäselvyys sekä se, että kirjastoilla usein on omat perusteensa musiikkiosaston jaotteluun. Lisäksi kommentit keskittyivät valikoiman suppeuteen.

Kirjaston luokitusjärjestelmä ja hyllyjärjestys. Kirjaston luokitusjärjestelmän kanssa ongelmia sanoi kokevansa viisi vastaajista, eli 12 %. Lisäksi kolmelle se oli vieras käsite. Vastaajat kertoivat, että luokitusjärjestelmä tuntuu toisinaan epäloogiselta ja että ei tiedetä, mistä mitkäkin kirjat löytyvät. Toivottiin, että

luokitusjärjestelmä olisi selkeämpi ja paremmin opastettu. Jos vastaajat päästettäisiin järjestelemään kirjat, ne luokiteltaisiin itse eri tavalla.

Kuten luokitusjärjestelmä, hyllyjärjestys aiheutti myös ongelmia viidelle vastaajalle – kahdelle käsite oli vieras (tosin näistä molemmat vastaukset löytyivät vastauslomakkeista, joissa ko. kysymyksen ohjeistus oli oletettavasti käsitetty väärin). Jollekin ei ollut koskaan kerrottu, miten hyllyjärjestys etenee ja toisen mukaan taas aakkoset hyppivät riviltä toiselle täysin epäloogisesti.

Kaunokirjallisuus ja tietokirjat. Mitä kahteen Kaustisen kirjaston suurimpaan osastoon tulee, varsinaisia ongelmia ne eivät tuntuneet synnyttävän. Sekä kaunokirjallisuudessa että tietokirjoissa kaksi vastaajaa sanoi, että ne olivat vieras käsite – molemmat vastauksista olivat lomakkeista, joissa kysymykseen oli vastattu merkitsemällä jompi kumpi vastauslaatikoista, joten molemmat vastaukset saattavat kuulua virhemarginaaliin.

Vain yksi vastaaja oli kohdannut tietokirjojen kanssa ongelman ja selvitti asiaa kertoen, ettei hän tiedä missä ne sijaitsevat. Kaksi vastaajaa oli kohdannut ongelmia kaunokirjallisuuden kanssa – toinen sanoi, että on ”vaikea löytää tiettyä kirjaa miljoonien joukosta” ja toinen oli sitä mieltä, että ”kirjat on joka tapauksessa sekaisin”.

5.1.2 ”Ei osaa käyttää esim. tietokoneella sitä ohjelmaa, että onko kyseinen kirja lainassa vai paikalla.”

Vastanneista 34,1 % kertoi, että kirjastojärjestelmän käyttö joko aiheuttaa heille ongelmia tai on kokonaan vieras käsite. Verrattuna kirjaston työntekijöiden käsitykseen siitä, että nuoret osaavat käyttää kirjastojärjestelmää hyvin, se, että yli kolmasosa vastaajista kokee asian ongelmalliseksi tai täysin vieraaksi on odottamaton tulos.

Mikä kirjastojärjestelmän käytössä varsinaisesti aiheuttaa vaikeuksia ei selvinnyt vastaajien lisäselvennyksistä. Vastaustaan tarkentaneet kertoivat, että kirjastojärjestelmän käyttö on ”aika sekavaa”, että ”se ei aina toimi eikä sitä ymmärrä” ja että ”tietokoneet kirjastoissa ovat vaikeakäyttöisiä”.

5.1.3 Asiasanat ja muu termistö, tai: ”Vähän hämää koko käytäntö.”

Selvästi vierain asia vastaajille olivat asiasanat sekä seutu- ja kaukolainat. Vastaajista seitsemälteitoista asiasanat oli vieras käsite. Lisäksi niiden kanssa oli kohdannut ongelmia kolme vastaajaa – erääksi selvennykseksi vastaaja oli kirjoittanut ”Vähän hämää koko käytäntö”. Toinen selvensi, että joskus on vaikea keksiä sopiva hakusana, kun taas kolmas kertoi, että ehkä ymmärtää asiasanojen idean, mutta ei osaa käyttää niitä.

Kahdeksalletoista vastaajalle seutulaina oli vieras käsite. Lisäksi kaukolaina oli vieras käsite yhdeksälle vastaajalle. Kommentteissa ei ilmennyt varsinaista syytä käsitteen vieraudelle – joku sanoi, ettei hänellä ole varmuutta, miten kaukolaina toimii, kun taas toisen ongelmana oli se, että joskus kaukolainoja joutuu odottamaan liian kauan. Vastausten pohjalta ei käynyt ilmi, ovatko vastaajat käsittäneet seutulainat myös kaukolainoiksi.

5.1.4 ”Omat aikataulut ei välttämättä täsmää kirjaston aikataulujen kanssa.”

Materiaali- ja myöhästymismaksut. Aineiston löytämiseen liittyvien ongelmien jälkeen selkeästi ongelmallisimmaksi vastaajat kokivat kirjaston maksut. Maksut olivat tuottaneet tai tuottavat ongelmia kahdelletoista vastaajalle eli 29 %:lle vastaajista. Tämä kohta innosti myös vastaajia tarkentamaan vastaustaan. Vastaajat kertoivat, että he eivät koskaan tienneet, paljonko sakkoa oli kertynyt, ja paljon kaivattiin jonkinlaista muistutusjärjestelmää:

Kirjasto ei lähetä muistutuksia myöhästyneistä lainoista, joten maksuja kertyy huomaamatta.

Ei tule mitään muistutusta myöhästyneistä lainoista. Aluksi se oli outoa kun oli tottunut erilaiseen.

Ei koskaan tiedä paljonko on sakkoa. Sitten yhtäkkiä tulee kirje kotiin, jossa maksettavaa yli 10e...

Muutama kertoi myös tapauksista palautusvaiheessa, jolloin kone ei ollut rekisteröinyt kirjaa saapuneeksi ja sakkoa oli kertynyt palautuksesta huomaamatta:

Palautetusta kirjasta tuli 3kk myöhemmin lappu missä sen sanottiin olevan palauttamaton.

Joskus vaadittu maksua, vaikka palauttanut jo materiaalin.

[Maksuja] tulee paljon. Liikaa. Ja kerran mulle kertyi vääriä maksuja vaikka olin jo palauttanut kyseiset kirjat.

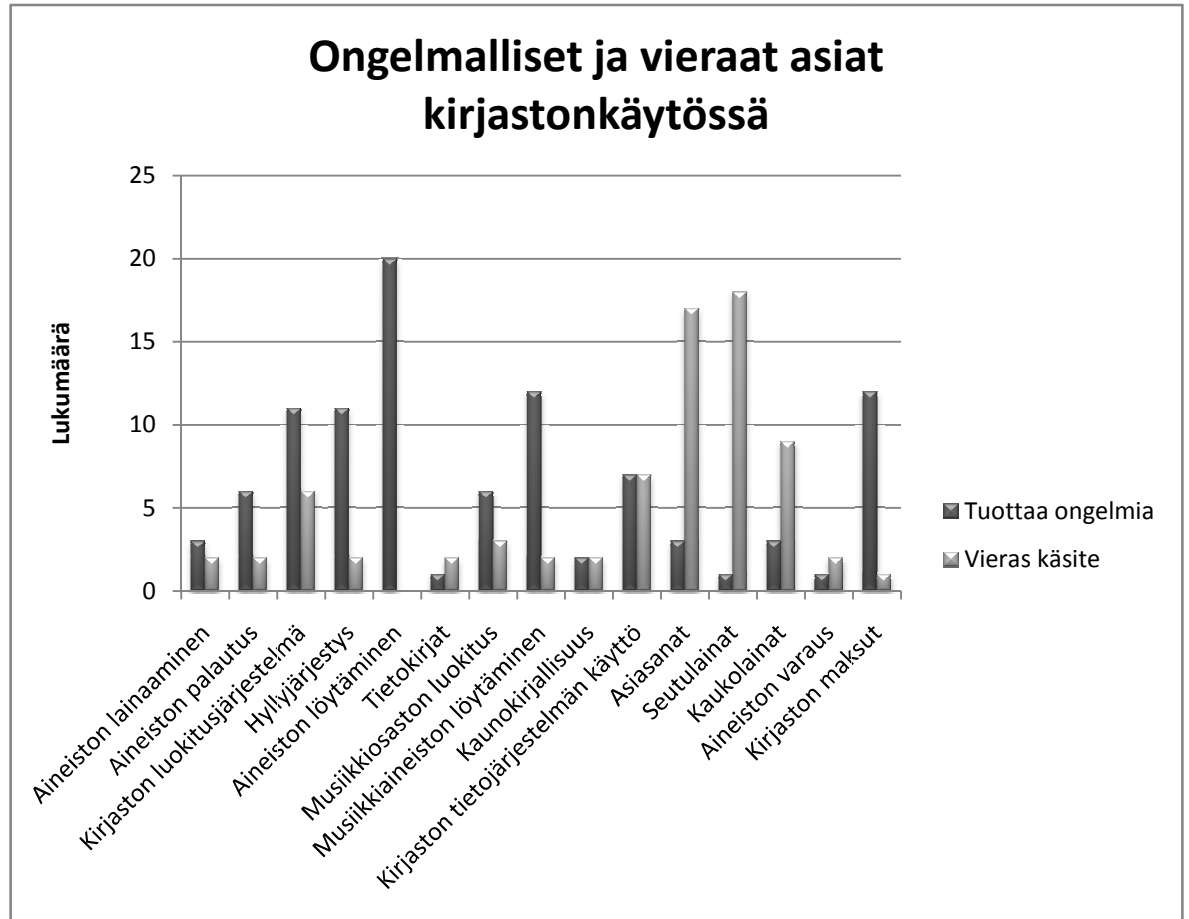
Varsinkin tapaukset, joissa kirjastonkäyttäjä kokee, että hän on kärsinyt vääryyttä, jäävät helposti muistiin.

Yksi vastaaja tarkensi vielä ongelmaansa kirjastomaksujen kanssa seuraavasti: ”Ongelmaa siinä määrin että pitää ylipäätään maksaa”. Toisella oli puolestaan se käsitys, että uutta materiaalia ei saa Kaustisen kirjastosta lainata, ennen kuin sakkomaksut on hoidettu pois. Itse asiassa lainauskielto tulee vasta, kun sakkomaksut ovat saavuttaneet 20 euron rajan, ja senkin jälkeen lainata voi, kunhan lyhentää sakkomaksujaan edes hieman.

Lainaaminen ja palautus. Ongelmat, joita mainittiin aineiston lainauksen ja palauttamisen yhteydessä liittyivät laajalti nimenomaan sakkomaksuihin sekä siihen, että aineistoa ei muisteta palauttaa ajoissa – tosin mainittiin myös, että ”tulee usein lainatessa kirjastotädeillä ongelmia koneiden kanssa”. Eräs kommentti palautuksesta oli helposti toteutettavissa oleva pyyntö, että palautusluukun alle sijoitettaisiin laatikko, jotta palautettava aineisto ei päätyisi lattialle.

Aineiston varaus. Aineiston varaus havaittiin epäongelmalliseksi. Kaksi vastaajaa mainitsi aineiston varauksen vieraaksi käsitteeksi, mutta molemmat vastaukset tulivat lomakkeista, jotka saattavat kuulua virhemarginaaliin. Vain yhdellä

vastaajalla oli aineiston varauksen kanssa ongelma – sekään ei tosin liittynyt mitenkään varauksen tekoon, vaan siihen, että varattua aineistoa saataa joutua odottamaan kauan.



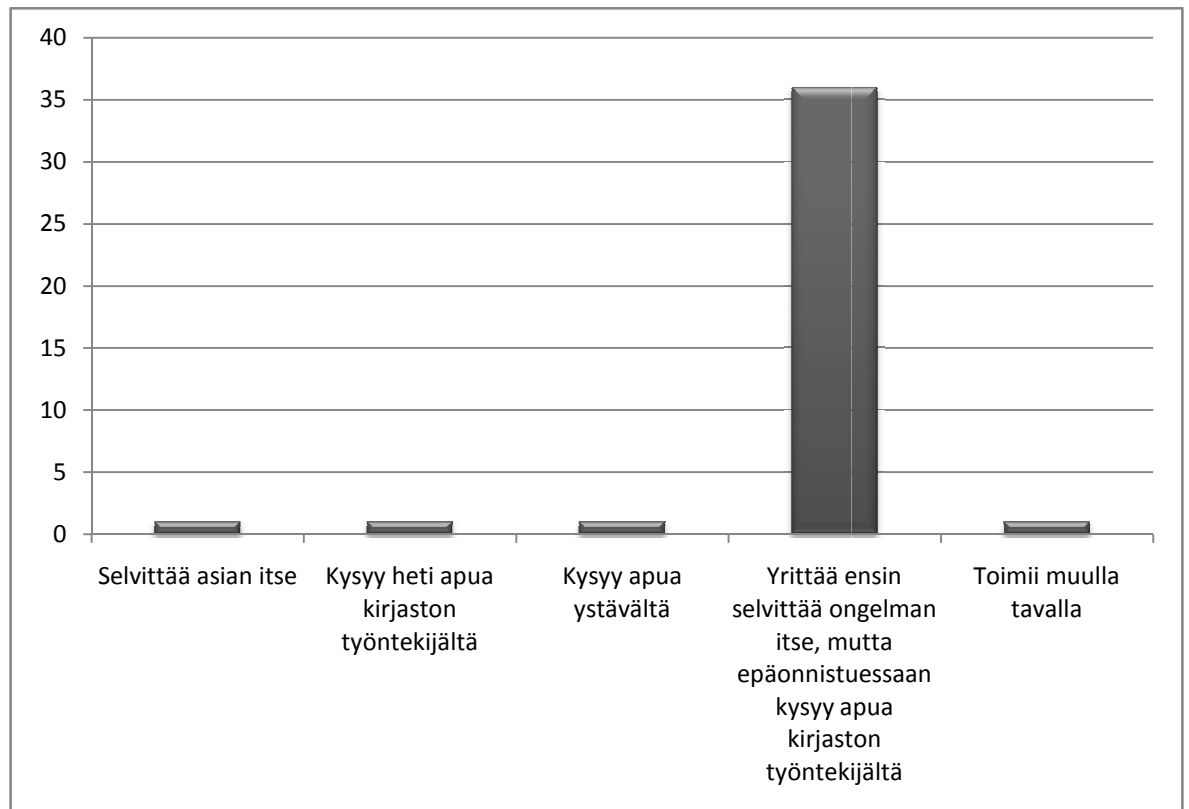
Kuvio 1. Ongelmalliset ja vieraat asiat kirjastonkäytössä.

5.1.5 Kuinka ongelmatilanteessa käyttäydytään – ja vaikuttavatko ongelmat kirjaston käyttöön?

Kuten Kuvio 2:sta huomataan, selkeä enemmistö toimii ongelmallisessa tilanteessa samoin: ensin yritetään selvittää asiaa itse, mutta jos ratkaisua ei löydy, kysytään apua kirjaston työntekijältä. Näin vastasi 36 kyselyyn vastannutta, eli 87,8 % vastanneista. Muut vaihtoehdot – selvittää asian itse, kysyy heti apua kirjaston työntekijältä, kysyy apua ystävältä, ja toimii muulla tavalla – saivat kukin yhden vastauksen, eli 2,4 %. Vastaja, joka kertoi toimivansa muulla tavalla

tarkensi vastaustaan kertomalla, että joskus hän toimisi samoin kuin enemmistö vastaajista, mutta ”joskus vaan ärsyynyn ja lähden äristen pois”.

Näiden tulosten pohjalta kirjastossa käännytään siis helposti kirjaston työntekijöiden puoleen ja vain yksi vastaaja kertoi tekevänsä kuten kirjaston työntekijät haastattelussa mainitsivat usein tapahtuvan, eli lähtevänsä turhautuneena pois kirjastosta. Tulos olisi toki voinut näyttää erilaiselta, jos ko. vaihtoehto olisi sisällytetty kysymykseen omana vaihtoehtonaan. Silti vastauksen pohjalta voitaneen vetää johtopäätös, että jos jokin vaivaa asiakkaita, työntekijät kuulevat siitä kyllä.



Kuvio 2. Käyttäytymisen ongelmatilanteessa.

Kirjastonkäytön määrään ongelmatilanteet eivät tunnu suuresti vaikuttavan. 33 vastaajaa eli 80,5 % vastaajista sanoivat, että kirjastonkäytön ongelmat eivät ole vaikuttaneet heidän kirjastonkäyttönsä. Kukaan ei vastannut, että ongelmat olisivat lisänneet heidän kirjastonkäyttöään, mutta kirjastonkäyttöään ongelmien

takia vähentäneitä oli kuusi vastaajista. Yksi vastaaja sanoi tässä vielä, että ei ollut kohdannut ongelmia kirjastonkäytössä.

Lopussa olevaan tyhjään tilaan saatiin vielä kuusi vastausta, joista osa koki kirjaston positiiviseksi asiaksi:

Rakastan kirjastoja. Jos ahdistaa niin niihin on mukava mennä tutkimaan mitä sattuu, ja kun sieltä löytyy kaikenlaista :) Kaustisen kirjasto on ihana kun siellä on paljon pieniä nurkkauksia joissa voi lukea :)

Kirjasto on todella hyvä systeemi. Vain sopivan ja viihdyttävän kirjan löytäminen tuottaa ongelmia. Ehkä joskus etsimää ei löydy mutta kirjastonhoitaja osaa auttaa kyllä! Ja usein kirja on jo varattu.

Osalla oli ehdotuksia kirjaston parantamiseksi:

Onko kirjastossa selkeää "karttaa", mistä kaikki löytyy? Se voisi olla hyvä..

Musiikkitarjonta pitäisi olla samanlainen kuin Äänekoskella.

Lisäksi tekijä sai terveiset ("Moooooi :)") ja harmitteluja ("Nykyään ei ehdi enää niin usein käymään kirjastossa, kun on niin paljon muuta").

6 SUUNTA ETEENPÄIN

Kuten aiemmin mainittiin, ongelmallisimpia asioita Kaustisen kirjaston käytössä kyselyyn vastanneille olivat aineiston löytäminen, myöhästymis- ja materiaalmaksut sekä kirjaston hyllyjärjestys ja luokitusjärjestelmä. Seuraavassa pyritään ehdottamaan kehitysideoita kirjaston käytettävyyden parantamiseksi.

Verrattaessa kyselyn tuloksia siihen, mitä kirjaston työntekijät odottivat tulosten olevan, vaikuttaa siltä, että kirjastoväki tietää enimmäkseen, missä ongelmia on ja jopa sen, mikä ongelmia aiheuttaa. Kirjastolaisten työkokemus sekä asiakkailta saatu palaute kysymysten muodossa tuntuu näkyvän kirjastossa. Toisaalta pari ”sokeaa kohtaa” löytyi myös.

Suurin osa kyselyyn vastanneista opiskelijoista oli saanut kirjastonkäytön opetusta joko koulussa tai kirjastokäynnillä, mutta koki silti kirjastonkäytössään ongelmia. Kyselytuloksista ei käy ilmi, onko vika opetuksen vai motivaationpuutteen, mutta kumpaankin kannattaa kirjastonkäytön opetusta suunniteltaessa varautua.

6.1 Yleisiä kehitysehdotuksia kirjastoon

Myöhästymismaksut ja muistutukset. Kirjaston työntekijät eivät käsittäneet maksujärjestelmää mitenkään erityisen ongelmalliseksi, mutta se nousi kyselyn vastauksissa melkein pä kärkeen. Vastauksista kävi ilmi, että aina ei ymmärretä tai tiedetä mistä ja milloin myöhästymismaksuja kertyy.

Vaikka myöhästymismaksut voivat Kaustisella nousta korkeintaan kahteenkymmeneen euroon, tuo määrä voi opiskelijalle olla kovinkin suuri ja joillekin pelko tai väärä käsitys sakoista voi vähentää kirjaston käyttöä (esim. eräs aiemminkin mainittu vastaus, jonka mukaan lainata ei saisi ollenkaan jos myöhästymismaksut ovat maksamatta).

Kirjastosta on saatavilla esite, josta käy ilmi selväsanaisesti, milloin sakkoa kertyy ja kuinka paljon – lisäksi esitteessä on mainittu materiaali-, varaus-, seutulainasekä kaukolainamaksut. Lisäksi kirjaston työntekijät kertovat kysyttäessä samat seikat. Tieto maksuista on siis saatavilla, mutta voi olla, että kirjastokortin yhteydessä saatu esite jätetään helposti lukematta.

Eräänä keinona tähän voitaisiin kokeilla esim. sitä, että kirjastokortin hankintalomakkeeseen sisällytettäisiin tieto, jonka asiakkaiden odotetaan tietävän – myöhästymismaksujen perusteet, uuden kortin hankintakulut jne. Kun kortin saannin edellytyksenä on, että asiakkaat tietävät mistä maksuja syntyy ja millä perusteilla, helpottaisi se ehkä asiakkaiden epätietoisuutta.

Samaan aiheeseen liittyvät myös toiveet muistutuksista. Useissa kirjastoissa on käytössä jonkinlainen automaattinen järjestelmä, joka lähettää sähköpostia kun lainatun aineiston eräpäivä lähestyy. Kaustisella voitaisiin ehkä selvittää, olisiko mahdollista ottaa käyttöön vastaava järjestely.

Kirjaston tietojärjestelmä. Kyselyyn vastanneilla opiskelijoilla, joilla oli kirjaston tietojärjestelmän kanssa vaikeuksia, vaikeudet eivät tuntuneet alkavan vielä hakuvaiheessa. Kirjaston tietojärjestelmässä, Libra III:ssa, oletushakuna ruudulle avautuu vapaasanahaku, joka on Googlea käyttämään tottuneelle sukupolvelle helppokäyttöinen. Ongelmat tuntuvat alkavan vasta sitten, kun tuloksia lähdetään lukemaan.

Jos haun yhteydessä ei ole rajattu hakutuloksia pelkästään Kaustisen kirjaston aineistoon, haku tehdään koko yhteistietokannasta. Tässä tapauksessa tulokset saadaan koko kirjastokimpan alueelta. Usein käy niin, että pikaisen haun jälkeen asiakas luulee, että kirjan pitäisi olla paikalla ja lähtee hakemaan sitä, mutta kirja saattaa olla paikalla jossain toisessa kirjastossa.

Toisaalta paikallaolotietoja voidaan lukea täysin oikein, mutta aineiston löytämisessä on silti ongelmia. Jotkin aineistot luokitellaan useaan luokkaan – ja hyllysijainti onkin mainittu tuloksessa erikseen – mutta asiakas saattaa pikaisesti

vain katsoa luokkaa ja lähteä etsimään väärästä paikasta. Näin voi käydä myös, kun sijaintipaikkana onkin vaikkapa kotiseutuosastolla sijaitseva sukuhistoria tai kaunokirjallisuuden kohdalla esim. jokin salapoliisiromaani, jotka onkin eroteltu omaan hyllyynsä.

Tämäntyyppiset ongelmat vähenevät verkkolukutaidon kehittymisen myötä, mutta kirjastojen on kiinnitettävä huomiota myös siihen, että käytettävä termistö on ymmärrettävää ja että kirjastojärjestelmän verkkoliittymä on mahdollisimman helppokäyttöinen ja helposti ymmärrettävä. Toisaalta kirjastot itse harvemmin itse tietokantojaan suunnittelevat, joten jos muutosta ei itse verkkoliittymään voida saada tai ehdottaa, voisi olla hyödyllistä sijoittaa tietokoneiden läheisyyteen hakuvinkkejä.

Aineiston löytäminen ja eri osastot. Aineiston löytämisessä yksinkertainen apu on opasteiden parantaminen ja/tai uusiminen. Jo kirjaston työntekijöiden haastattelusta kävi ilmi, että opasteita esim. hyllyistä on kadonnut tai kohdittain niitä ei ole välttämättä alunperin ollutkaan.

Kaunokirjallisuuden opasteeseen saisi sisällyttää luokkanumeron, joka vähentäisi hämmennystä, kun luokkaa 84 ei löydykään. Myös uusittu pohjakartta kirjastosta auttaisi asiakkaita löytämään materiaalia. Kartta olisi tärkeä uusia siksikin, että joitain aineistoja on siirretty kirjastossa paikasta toiseen ja siispä kartta ei ole ajan tasalla. Kartassa saisi näkyä selvästi myös se, minne eri genrelajit kuten fantasia, sci-fi ja dekkarit on sijoitettu.

Tietokirjaosastolla opasteiden pitäisi olla erityisen selkeitä, sillä luokitusjärjestelmän perusteella etsiminen on siellä suuremmassa roolissa kuin mitä kaunokirjallisuuteen tulee. Myös musiikkiosastolla selkeät opasteet ovat tärkeitä, koska sekä musiikki että nuotit on jaoteltu useisiin eri alaluokkiin.

Lainaus ja palautus. Lainausta ja palautusta ei kyselyn vastauksissa käsitetty erityisen hankalaksi, mutta ainakin yksi suora ehdotus vastauksista löytyi – toivottiin nimittäin palautusluukun alle jonkinlaista laatikkoa, jotta aineistoa ei

kirjaston ollessa suljettu täytyisi palauttaa niin, että se päätyy lattialle. Tämä lienee olevan helposti toteutettavissa ja helpottaisi kirjastonkin arkea.

Asiasanat ja muut vieraat käsitteet. Asiasanat ja seutu- ja kaukolainat olivat kyselyn mukaan vieraimmat käsitteet kirjastonkäytössä. Käsitteiden tutummiksi saattaminen käy helpoiten – tosin myös ehkä hitaimmin – niistä kertomalla asiakkaille. Kaustisella näin jo tietyssä määrin toimitaan. Esim. seutulainoista mainitaan aineiston varauksen yhteydessä, mikäli aineisto on saatavilla useammalta paikkakunnalta, vaan ei Kaustiselta, tai kun asiakas kysyy tiettyntyyppisiä kirjoja, kirjastonhoitaja/kirjastovirkailija voi mainita asiasanahausta. Tällaisissa tapauksissa olisi kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, ettei sorruta käyttämään liikaa kirjaston omaa sanastoa, vaan että asiasta kerrotaan asiakkaalle selkeästi ja ymmärrettävästi.

6.2 Kirjastonkäytön opetuksen suunnittelu

Kaustisen kirjastolla ei tällä hetkellä ole varsinaista kirjastonkäytön opetuksen suunnitelmaa, vaan koululuokkien käydessä kirjastossa henkilöstöstä valitaan joku kertomaan kirjaston toiminnasta. Kirjastonkäytön opetuksen suunnitelma on kylläkin tekeillä.

Kyselyn tulosten perusteella ko. suunnitelmassa olisi hyvä keskittyä aineiston löytämiseen, sillä se käsitettiin ylivoimaisesti vaikeimmaksi asiaksi kirjastonkäytössä. Jotta oppi menisi mahdollisimman hyvin perille, kannattaa kirjaston perehtyä erilaisiin oppimismenetelmiin. Pelkkä luenointi ei toimi kaikille oppijoille, ja oppilaat olisivatkin hyvä ottaa mukaan esimerkein, jotka ovat tarpeeksi helppoja, mutta silti tarpeeksi mielenkiintoisia pitämään kiinnostusta yllä. Hyvältä motivaation luomisen mallilta vaikuttaa jo aiemmin mainittu Kellerin ARCS-malli. Malli on yksinkertainen siinä, että sitä on helppo mukaila ja toteuttaa erilaisissa tilanteissa.

Kirjastonkäytön opetuksessa olisi myös hyvä huomioida eri oppijatyyppit. Pienen kirjaston tarkoitusperiin VAK-mallin soveltaminen kävisi hyvin, vaikka Felder-Silvermanin malli onkin perusteellisempi. Yhteistyö koulujen kanssa on myös tärkeää – kun tiedetään esim. mitä asioita koulussa on jo käsitelty, ei tule turhaa päällekkäisyyttä. Lisäksi opettajat tuntevat luokkansa paremmin ja heiltä voi saada vinkkejä siihen, mikä toimii ja mikä ei.

Kirjastonkäytöstä voitaisiin tehdä myös kirjaston verkkosivuille tiivistetty opetuspaketti, jossa kerrottaisiin selkeästi, miten ja miksi kirjaston aineistot on jaoteltu luokkiin, eri sijaintipaikkoihin jne. Asiakkaat voisivat käyttää ko. verkkoaineistoa kotonaan, mikäli mielenkiintoa riittää, tai opettajat käyttää lisämateriaalina aiheeseen liittyvillä tunneilla.

6.3 Kaikki asiakkaat mukaan

Vaikka tutkimus teetettiin lukioikäisillä opiskelijoilla, aikuisilla saattaa kirjastonkäytössä olla yhtä paljon ellei enemmänkin ongelmia. Kirjastoon voisi harkita jonkinlaisia teemailtoja tai säännöllisiä tapahtumia, kuten esimerkiksi Espoon Sellon kirjastossa on tehty. Espoossa kokoontuu käsityökerho kerran kuussa, johon osallistuu sekä asiakkaita että kirjaston henkilökuntaa (Verho 2009). Siinä käsityötä tehdessä ja niistä puhuttaessa henkilökunta voi samalla vaikkapa vinkata asiakkaille kirjaa tai kertoa kirjaston palveluista. Tietenkin myös pelkästään yhden asiaan kohdistettuja tapahtumia voi järjestää, esim. opastusta kirjaston luokitusjärjestelmään. Osallistumista tiedonjanon tyydyttämisen lisäksi voisi innostaa aiheeseen liittyvällä kilpailulla tai vaikka kahvitarjoilulla.

Kaikkia kirjaston käyttäjiä eivät kuitenkaan kirjastossa järjestettävät tapahtumat kiinnosta, oli kahvi ilmaista tai ei. Tärkeintä asiakkaan kannalta kirjastossa käydessä on se, että kun he kohtaavat ongelmatilanteen, paikalla on joku, jonka puoleen he voivat kääntyä. Linaustiskillä tietokonetta käyttävä kirjastolainen käsitetään helposti kiireiseksi. Resursseja ei kuitenkaan riitä siihenkään, että joku henkilökunnasta istuu pyörittelemässä peukaloitaan tiskin takana odottaen, että

joku tulisi kysymään jotain. Ihamäen (2009) ratkaisu tähän on Helsingissä ollut lainaus- ja palautusautomaatin hankkiminen, kirjaston avaaminen jo aamuyhdeksältä ja se, että palautettujen kirjojen hyllytys tapahtuu kirjaston aukioloaikana. Näin kirjaston henkilökunta löytyy hyllyjen välistä ja kysyminen henkilökunnalta on luontevampaa.

Tekijä ei ehdota tätä mallia suoraan käytettäväksi Kaustiselle, sillä kirjastot ovat erilaisia vähintäänkin sijaintinsa vuoksi. Tällä hetkellä hyllytys tapahtuu kuitenkin ennen kirjaston aukeamista puoleltpäivin, ja kirjastossa voitaisiin harkita, olisiko osa Ihamäen lähestymistavasta käytännöllinen Kaustisen kirjaston kannalta.

7 POHDINTA

Kuten aiemmin on mainittu, tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat tuottavat ongelmia Kaustisen kunnankirjastossa. Kysymyslomakkeessa rajattiin valmiiksi tiettyjä osa-alueita, sillä oletuksena oli se, että kirjaston asiakkaat eivät aina tiedä kaikista kirjaston tarjoamista palveluista. Jätettyyn tyhjään vastaustilaan olisi toivottu enemmänkin vastauksia, sillä osa-alueet olivat kysymyslomakkeessa melko laajoja. Tarkkojen vastausten puuttuessa jouduttiin vetämään johtopäätöksiä varsin pienestä määrästä kommentteja. Ideaalitapauksessa kysely oltaisiin voitu teettää ensin ja haastatella sen jälkeen vastaajia, jotta oltaisiin päästy syvemmälle aiheeseen, mutta rajallinen aika ei sitä sallinut. Sovittu kyselyn teettämisen aikaraja ryhmää kohden oli vain viisitoista minuuttia, minkä takia kyselylomake ei voinut olla kovin pitkä. Kyselyn teettäminen siirtyi myös varsin myöhään, sillä alunperin suunnitellulla teettämisviikolla lukiolaiset olivatkin viikon lomalla.

Muuten kyselyn teettämisessä ei tuntunut olevan ongelmia. Lukiolaiset vastasivat mielellään eikä kysymyksiä lomakkeesta tullut – mikä kertonee joko siitä, että lomake oli enimmäkseen helposti ymmärrettävä, siitä, että vastaajat *luulivat* sen olevan helposti ymmärrettävä, tai siitä, että vastaajia ei suuremmin kiinnostanut, ymmärsivätkö he kysymyksen oikeaksi vai eivät. Tekijää toisaalta jäi harmittamaan tuo kysymyslomakkeen seitsemäs kysymys ja ne muutamat vastaajat, jotka käsittivät kysymyksen joko-tai-kysymykseksi.

Mediakasvatuksen aspekti tuli mukaan vasta sen verran myöhäisessä vaiheessa, että kysely oli jo ehditty tehdä. Mitä enemmän teoriaan päästiin syventymään, sitä enemmän toivottiin, että kyselyn voisi tehdä uudestaan, sisällyttäen tällä kertaa kysymyksiä myös mm. lukiolaisten käsityksestä omasta media- ja verkkolukutaidostaan, jotta oltaisiin voitu vetää paremmin johtopäätöksiä siitä, kuinka paljon ko. taidot vaikuttavat kirjaston käytön taitoon. Myös aiemmasta kirjastonkäytön opetuksesta ja mitä se vastaajille sisälsi olisi ollut mielenkiintoista kysyä tarkemmin. Tässä vika oli aikataulutuksessa – teoriaosuutta olisi saanut aloittaa tutkimaan vieläkin aiemmin.

Mitä johtopäätöksiin ja tehtyihin ehdotuksiin tulee, osa on varmasti helposti hyödynnettävissä (esim. palautusluukun alle sijoitettava laatikko on helppo toteuttaa), kun taas toiset vaativat kirjaston kannalta pohtimista – heidän budjettinsa ym. resurssinsa kun ovat paremmin heidän tiedossaan. Kyselyn tulokset ovat kuitenkin mielenkiintoisia ja niitä voidaan käyttää yhtenä suunnanantajana.

Koska tutkimus teetettiin vain yhdelle ikäryhmälle, mutta tarkoituksena oli parantaa kirjaston käytettävyyttä kaikkien kirjaston asiakkaiden kannalta, jatkotutkimuksiin on varmastikin aihetta. Kirjastossa voitaisiin teettää vastaava asiakaskysely, johon voisivat vastata kaikenikäiset kirjastonkäyttäjät. Muutos muutoksen vuoksi ei ole kenellekään hyödyllistä, joten jos ja kun muutoksia tehdään, olisi hyvä jälkepäin selvittää, ovatko ne toimineet asiakkaiden mielestä.

LÄHTEET

- Austin, P. 2006. Mitä hemmettiä opit tänään koulussa? Skeptikko (3), 4-7.
- Ihamäki, S. 2009. Kirjastonjohtaja. Helsingin kaupunginkirjasto. Raivataan tilaa asiakkaalle. Esitelmä. Saha ja sorkkarauta – kirjaston uudet työkalut? Maakuntakirjastokokous 4.11.2009. Seinäjoki.
- Kolu, K. 2000. Mitäpä se opettaja kirjastolla tekisi? Teoksessa: L. Niinikangas (toim.) Koulu kirjastossa: kirjasto oppimisympäristönä. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 47-69.
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetusministeriön julkaisuja 2009: 32.
- Pihjala, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: SOCEDA.
- Sallmén, P. 2009. Mediakasvatusta vai mediasivistystä kirjastosta? Teoksessa: S. Verho (toim.) Mediakasvatus kirjastossa. Helsinki: BTJ Finland Oy, 9-26.
- Shellnut, B. 1998. John Keller: A Motivating Influence in the Field of Instructional Systems Design. [Verkkojulkaisu]. Wayne State University. [Viitattu 26.10.2009]. Saatavana: <http://www.arcsmodel.com/pdf/Biographical%20Information.pdf>
- Sormunen, E. & Poikela, E. 2008. Informaatiolukutaito ja oppiminen. Teoksessa: E. Sormunen & E. Poikela (toim.) Informaatio, informaatiolukutaito ja oppiminen. Tampere: Tampere University Press, 9-30.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2009a. Perustilastot Kaustinen. [Verkkosivu] Opetusministeriö. Viitattu 13.11.2009. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2008T2N236>
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2009b. Perustilastot Suomi. [Verkkosivu] Opetusministeriö. Viitattu 13.11.2009. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2008T1N1>
- Suomi (o)saa lukea. Tietoyhteiskunnan lukutaidot –työryhmän linjaukset. Opetusministeriön työryhmien muistioita 4:2000.
- Wegener, D.R. 2006. Training Library Patrons in the ADDIE Way. Oxford: Chandos Publishing (Oxford) Limited.

Verho, S. 2009. Ihanat naiset kilisevine kutimineen. Kirjastolehti (2), 18-19.

Mikkola, S. 2009. Kirjastovirkailija. Kaustisen kunnankirjasto. Haastattelu 14.10.2009.

Myllymäki, M. 2009. Vt. kirjastonjohtaja, kirjastonhoitaja. Kaustisen kunnankirjasto. Haastattelu 14.10.2009.

Tainio, R. 2009. Kirjastovirkailija. Kaustisen kunnankirjasto. Haastattelu 14.10.2009.

LIITTEET

Liite 1. Kaustisen musiikkilukiolaisille teetetty kysymyslomake.

1. Ikä:

_____v.

2. Sukupuoli:

 nainen mies

3. Oletko asioinut Kaustisen kirjastossa? Jos kyllä, vastaa kysymyksiin ajatellen Kaustisen kirjastoa. Jos ei, vastaa kysymyksiin perustuen kokemuksiisi muussa kirjastossa.

 kyllä ei ; muu kirjasto, mikä? _____

4. Mukaanlukien Internetissä ja puhelimessa asioiminen (esim. aineiston varaaminen, lainojen uusiminen), kuinka monta kertaa käytät kirjastoa kuukaudessa?

_____ kertaa kuukaudessa

5. Oletko saanut koulussa kirjastonkäytön opetusta? Merkitse kaikki kohdat, jotka pätevät sinuun.

 kyllä, luokassa kyllä, kirjastokäynnillä ei

6. Oletko kirjastossa asioidessasi kohdannut ongelmatilannetta (esim. et ole löytänyt hakemaasi kirjaa hyllystä)?

 kyllä ei

7. Seuraavassa on listattu kirjastonkäyttöön liittyviä asioita. Merkitse rasti ruutuun, mikäli olet sitä mieltä, että kirjastoa käyttäessäsi kyseinen asia tuottaa tai on tuottanut ongelmia. Jos et tunne käsitettä, merkitse rasti oikealla sijaitsevaan ruutuun. Kerro tyhjällä rivillä, mikä asiassa on mielestäsi ongelmallista/vaikeaa. Merkitse kaikki kohdat, jotka pätevät sinuun.

	Aiheuttaa/on aiheuttanut ongelmia	Käsite on vieras
1) Aineiston lainaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Aineiston palautus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Kirjaston luokitusjärjestelmä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Hyllyjärjestys (eli missä järjestyksessä hyllyjen sisältö etenee)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Aineiston löytäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Tietokirjat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Musiikkiosaston luokitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
	Aiheuttaa/on aiheuttanut ongelmia	Käsite on vieras
8) Musiikkiaineiston löytäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
9) Kaunokirjallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
10) Kirjaston tietojärjestelmän käyttö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
11) Asiasanat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
12) Seutulainat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
13) Kaukolainat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
14) Aineiston varaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		
15) Kirjaston maksut (sakot, materiaalimaksut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>		
<hr/>		

8. Kun kohtaat ongelman kirjastossa, kuinka toimit? Valitse vain yksi vaihtoehto.

- 1) Selvität asian itse.
- 2) Kysyt heti apua kirjaston työntekijältä.
- 3) Kysyt apua ystävältä.
- 4) Yrität ensin selvittää ongelman itse, mutta ellet onnistu, kysyt apua kirjaston työntekijältä.
- 5) Toimit muulla tavalla, miten?

6) Et ole kohdannut ongelmia kirjastonkäytössä.

9. Ovatko kirjastonkäytön ongelmat vaikuttaneet siihen, kuinka usein käytät kirjastoa?

- 1) Ei; kirjastonkäytön ongelmat eivät ole vaikuttaneet kirjastonkäyttöösi.
- 2) Kyllä; käytät kirjastoa useammin.
- 3) Kyllä; käytät kirjastoa harvemmin.
- 4) Et ole kohdannut ongelmia kirjastonkäytössä.

10. Muuta kommenttia/kerrottavaa?

Kiitos vastauksistasi!