

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Liiketoimintatiedon hallinta ja tietojohdaminen

2013

Heidi Elo

YLÄKOULUIKÄISTEN KIRJASTON KÄYTTÖ LOIMAALLA

– Case: Loimaan kaupunginkirjasto



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalous | Liiketoimintatiedon hallinta ja tietojohdaminen

2013 | 78

Sari Jalonen

Heidi Elo

YLÄKOULUIKÄISTEN KIRJASTON KÄYTTÖ LOIMAALLA

Kirjastot elävät muutoksen aikaa. Kirjastot eivät toimi enää yksinkertaisina kirjojen säilytys- ja lainauspaikkoina. Tieto löytyy yhä kasvavassa määrässä netissä ja muissa sähköisissä lähteissä; ei konkreettisesti käsiteltävinä kirjoina. Varsinkin nuoret ovat omaksuneet internetin käytön pääasiallisena lähteenään tietoa hankkiessa. Yläkouluikään tultaessa nuorten kirjaston käyttö usein vähenee, vaikka tiedonhakutaitoja kaivattaisiin juuri siinä vaiheessa kaikkein eniten.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin loimaalaisten seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten kirjastonkäyttöä. Opinnäytetyön aihe tuli Loimaan pääkirjastolta. Tutkimus suoritettiin Puistokadun koululla (Loimaa) ja Opintien koululla (Hirvikoski). Tutkimus laadittiin verkkopohjaiseksi niin, että koululaiset pystyivät vastaamaan kyselyyn tietokoneilla koulutunnin aikana. Tutkimusongelma oli, miten loimaalaiset yläkouluikäiset käyttävät kirjaston palveluja. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten paljon yläkouluikäiset käyttävät kirjastoa Loimaalla, millaisia palveluja he siellä yleensä käyttävät ja mitä palveluja he kirjastolta toivovat.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään palvelua, mitä on hyvä palvelu sekä asiakastyytyväisyyttä. Teoriaa on käsitelty pääasiassa julkisten palveluntuottajien, varsinkin kirjastojen, näkökulmasta.

ASIASANAT:

Kirjasto, nuoret, yläkouluikäiset, asiakastyytyväisyys, palvelu.

Heidi Elo

USAGE OF THE LIBRARY IN LOIMAA BY JUNIOR HIGH SCHOOL STUDENTS

Libraries are changing. Libraries are no longer just places where books are stored and loaned. Information is found increasingly from internet and other electronic sources; not from concrete books. Especially young people are used to use internet as their main source for information. When young people go to junior high school their usage of libraries usually decreases, even though in that time they would need skills in searching information.

This thesis studied how seventh and ninth grade students in Loimaa used the library. Subject to this thesis came from the Loimaa's main library. Research was carried out in junior high school of Puistokatu (in Loimaa) and in junior high school of Opintie (in Hirvikoski). Research form was electronic so that students were able to answer to it during school with computers. Research problem was how junior high school students in Loimaa use services of the library. Purpose of this thesis was to find out how much junior high school students use library in Loimaa, what kind of services they use there and what services they would like to use.

The theory of this thesis consists of service, what is quality service, and customer satisfaction. Theory has been studied from the public service provider's point of view, especially from the libraries point of view.

KEYWORDS:

Library, young people, junior high school students, customer satisfaction, service.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LOIMAAN KIRJASTO	8
2.1 Pääkirjasto	8
2.2 Hirvikosken kirjasto	9
2.3 Loisto-kirjastot	10
2.4 Lasten- ja nuortenpalvelut pääkirjastossa	10
3 HYVÄ PALVELU	14
3.1 Mitä palvelu on	14
3.2 Laadukas palvelu	16
3.3 Kirjaston tarjoamat palvelut	19
3.4 Nuori asiakas	21
4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS	24
4.1 Asiakas ja asiakastyytyväisyys	24
4.2 Asiakastyytyväisyyden osatekijät	25
4.3 Asiakassuuntaisuus	26
4.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen	27
4.5 Asiakassuhdemarkkinointi	28
5 KYSELYTUTKIMUS	31
5.1 Tutkimuksen toteutus	31
5.2 Tutkimustulokset	32
5.3 Tutkimuksen luotettavuus	33
6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI	35
6.1 Kirjastonkäytön taajuus	35
6.2 Kirjaston palvelut	39
6.3 Aineiston lainaaminen	46
6.4 Kirjaston tilat ja palvelun laatu	52
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	58
LÄHTEET	62

LIITTEET

- Liite 1. Kyselylomake
Liite 2. Avoimet vastaukset

KUVAT

- Kuva 1. Loimaan pääkirjasto 8
Kuva 2. Hirvikosken kirjasto 9

KAAVIOT

- Kaavio 1. Kuinka usein käyt kirjastossa? Puistokatu (Loimaa) 36
Kaavio 2. Kuinka usein käyt kirjastossa? Opintie (Hirvikoski) 36
Kaavio 3. Kuinka usein käyt kirjastossa? Tytöt 37
Kaavio 4. Kuinka usein käyt kirjastossa? Pojat 37
Kaavio 5. Mitä yleensä teet kirjastossa? 39
Kaavio 6. Mitä yleensä teet kirjastossa? Pojat 40
Kaavio 7. Mitä yleensä teet kirjastossa? Tytöt 41
Kaavio 8. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origon) palveluja? Puistokadun koulu (Loimaa) 42
Kaavio 9. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origon) palveluja? Opintien koulu (Hirvikoski) 43
Kaavio 10. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origon) palveluja? En koskaan, miksi? 44
Kaavio 11. Millaiset kirjaston mahdolliset palvelut kiinnostaisivat sinua? 45
Kaavio 12. Mitä aineistoa yleensä lainaat kirjastosta? 46
Kaavio 13. Millaista uutta aineistoa tahtoisit lainata kirjastosta? 48
Kaavio 14. Millaisia kirjoja luet mieluiten? 49
Kaavio 15. Tunnetko olosi tervetulleeksi kirjastoon? 52
Kaavio 16. Oletko mielestäsi saanut hyvää palvelua kirjastossa? 53
Kaavio 17. Ovatko kirjaston tilat mielestäsi viihtyisät? 54
Kaavio 18. Millaiset tilat mielestäsi kirjastossa pitäisi olla? 55

1 JOHDANTO

Kirjastot elävät muutoksen aikaa. Kirjastojen rooli yksinkertaisena kirjojen säilytys- ja lainauspaikkana ei enää pidä paikkaansa. Tieto löytyy yhä kasvavassa määrässä netissä ja muissa sähköisissä lähteissä; ei enää konkreettisesti käsiteltävinä kirjoina. Näin myös kirjastojen palvelut ovat muuttumassa enemmän asiantuntijatehtäviksi. Kirjaston henkilökunta ei enää tee pelkkää mekaanista aineiston lainaus- ja palautustyötä, vaan auttaa asiakkaita erilaisissa monimutkaisissa tiedonhaku ongelmissa sekä opettaa heille tiedonhakutaitoja.

Varsinkin nuoret ovat omaksuneet internetin käytön pääasiallisena lähteenään tietoa hankkiessa. Yläkouluikään tultaessa nuorten kirjaston käyttö usein vähenee, varsinkin pojilla, vaikka tiedonhakutaitoja kaivattaisiin juuri siinä vaiheessa kaikkein eniten. Jotta kirjastot pysyisivät ajan hermolla, niiden on muututtava asiakkaitensa tarpeiden mukaisiksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia nuorten kirjastonkäyttöä Loimaan pääkirjastossa ja Hirvikosken kirjastossa. Opinnäytetyöllä pyritään kehittämään Loimaan kirjastojen palveluja niin, että ne kiinnostaisivat enemmän nuorta ikäluokkaa.

Tutkimusongelma on miten loimaalaiset yläkouluikäiset käyttävät kirjaston palveluja. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten paljon yläkouluikäiset käyttävät kirjastoa Loimaalla, millaisia palveluja he siellä yleensä käyttävät ja mitä palveluja he kirjastolta toivovat. Tutkimusmenetelmänä käytetään kyselytutkimusta.

Luvussa kaksi esitellään opinnäytetyön toimeksiantaja, Loimaan pääkirjasto, sekä esitellään myös Hirvikosken kirjastoa. Luvuissa kolme ja neljä keskitytään tarkemmin palveluun sekä asiakastytyväisyyteen. Luvussa viisi käsitellään itse tutkimusta; sen toteutusta ja saatuja tuloksia. Lopussa on johtopäätökset ja

pohdintaa siitä, miten tutkimuksen tulosten perusteella palveluja voitaisiin kehittää.

2 LOIMAAN KIRJASTO

2.1 Pääkirjasto



Kuva 1. Loimaan pääkirjasto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Loimaan pääkirjasto. Lainaustoiminta Loimaan pääkirjastossa alkoi vuonna 1935. Kirjasto toimi alkuun ns. Hyrysen huvilassa (purettu 70-luvulla) ja sen jälkeen nykyisen kaupungintalon toisessa kerroksessa ja lyhyen aikaa myös keskuskoululla. Vuodesta 1958 alkaen kirjasto oli Satakunnantiellä Seppälän tilan päärakennuksen tiloissa. Alkuun tila jaettiin neuvolan ja lääkärivastaanoton kanssa, mutta vuodesta 1978 kirjasto sai peruskorjauksen jälkeen käyttöönsä koko talon. Nykyään rakennuksessa toimii musiikkiopisto. (Heikkilä 1997.)

Kirjastotoimenjohtajan Riitta Norrin 11.4.2013 antamien tietojen mukaan nykyinen rakennus, jossa kirjasto tällä hetkellä sijaitsee, valmistui alun perin yhteiskouluksi vuosina 1915–1916. Itäpuolen laajennusosa valmistui vuosina 1935–1936. Yhteiskoulun jälkeen rakennuksessa toimi ammattikoulu 1950-luvun lopulla. Tämän jälkeen rakennuksesta tuli pienyritystalo, ja 1970-luvun

alkupuolella taloon muutti Loimaan talouskoulu, joka toimi tiloissa vuoteen 1996 saakka. (Niemelä 2003, 286–288.)

Vuonna 1997 taloa alettiin saneerata kirjastoksi ja kesällä 1998 kirjasto aloitti toimintansa uusituissa tiloissa. Kirjaston käytössä on tällä hetkellä 836 neliömetriä. Kolmannessa kerroksessa sijaitsee koulumuseo, josta vastaa Loimaa-Seura ry. Rakennuksella on maisemallista, rakennus- ja kulttuurihistoriallista merkitystä, ja se on suojeltu rakennus.

Loimaan pääkirjastossa työskentelee tämän opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä kirjastotoimenjohtaja, kaksi kirjastonhoitajaa sekä kolme kirjastovirkailijaa. Työntekijät voivat tehdä vuoroja myös Hirvikosken kirjastossa. Vuonna 2012 pääkirjastossa kävi 87 210 asiakasta ja lainauksia tehtiin 175 821 kappaletta.

2.2 Hirvikosken kirjasto



Kuva 2. Hirvikosken kirjasto

Hirvikosken nykyinen kirjastorakennus valmistui vuonna 1994. Aiemmin kirjastona toiminut rakennus sijaitsi lähes samalla paikalla kuin uusi rakennus. Se valmistui vuonna 1928 ja muutettiin kirjastoksi 1968, mutta nykyään rakennus on jo purettu. Uusi kirjastotalo sekä Hirvikosken koulu sijaitsevat aivan lähekkäin toisiaan. Ennen Loimaan kaupungin ja Loimaan kunnan yhdistymistä Hirvikosken kirjasto tunnettiin nimeltä Loimaan kunnankirjasto. Vuoden 2005

jälkeen kirjasto muutti nimekseen Hirvikosken kirjasto. Kirjaston pinta-ala on 525 neliometriä. (Loimaan lehti 1994.)

Hirvikoskella on tämän opinnäytetyön kirjoittamisen hetkellä kolme kirjastovirkailijaa. Hirvikosken kirjastossa kävi 52 752 asiakasta vuonna 2012 ja lainauksia tehtiin 102 454 kappaletta.

2.3 Loisto-kirjastot

Loimaan pääkirjasto sekä Hirvikosken kirjasto kuuluvat Loimaan seutukunnan kirjastoyhteistyöhön eli Loisto-kirjastoihin. Kirjastoyhteistyö aloitti toimintansa vuonna 2002 ja yhteinen kirjastojärjestelmä otettiin käyttöön 2004. Loisto-kirjastoihin kuuluu seitsemän kunnan kirjastot, joissa kaikissa voi asioida samalla kirjastokortilla. Kuntiin kuuluu Aura, Koski TI, Loimaa, Marttila, Oripää, Pöytyä ja Tarvasjoki. Kirjastoilla on yhteinen Loisto-tietokanta, jossa asiakkaat voivat nettiyhteyden kautta selata kirjastojen aineistoa, sekä omilla tunnuksillaan varata aineistoa tai uusia omia lainojaan.

Loisto-kirjastoilla on aineiston kuljetusyhteistyötä, lukuun ottamatta Koskea. Toisesta Loisto-kirjastosta voi lainata aineistoa pelkän normaalin varausmaksun hinnalla ja samoin aineistoa voi palauttaa toiseen kimppaan kuuluvaan kirjastoon, vaikka aineisto olisi lainattu muualta. Esimerkiksi Aurasta lainattuja kirjoja voi palauttaa pääkirjastoon. Aineiston kaukolainaaminen Loisto-kirjastoihin kuulumattomasta kirjastosta tapahtuu postin välityksellä ja näin lainaus on kalliimpaa ja toisinaan myös hitaampaa. Yhteistyöstä muiden Loimaan seutukunnan kirjastojen kanssa on siis selkeästi etua asiakkaille.

2.4 Lasten- ja nuortenpalvelut pääkirjastossa

Loimaan pääkirjaston lasten- ja nuortenosastosta vastaa tällä hetkellä kirjastonhoitaja Jenni Honkanen. Hän antoi 16.4.2013 hieman lisää tietoa siitä, millaisia lasten- ja nuortenpalveluja kirjastolla on ollut, mitä hankkeita ja tempauksia on suunnitteilla ja millaista yhteistyötä kirjastolla on Loimaan koulujen kanssa.

Tärkeimmät palvelut ovat kouluikäisille suunnattu kirjavinkkaus sekä kirjaston käytön ja tiedonhaun opetus. Kumpikin tapahtuvat yleensä kirjaston tiloissa. Pyyntö tiedonhaunopetukseen tulee tavallisesti koulun suunnalta kirjastolle. Lisäksi pääkirjastolla on joka kuukausi vaihtuvat tiedonhauntehtävät. Lapsille järjestetään joka kuun ensimmäisenä keskiviikkona syyskuusta toukokuuhun satuhetkiä. Satuhetket pidetään kirjastossa, omissa erillisissä tilassa, ja sinne yleensä tulee lapsia erityisesti perhepäivähoitajiensa kanssa.

Pääkirjastolla yhteistyö koulujen kanssa on jäänyt hieman vähäisemmäksi verrattuna esimerkiksi Hirvikosken kirjastoon. Hirvikosken kirjaston välitön läheisyys koulujen vieressä on omalta osaltaan vaikuttanut yhteistyön tiivyyteen. Koululaiset käyvät muun muassa kirjastossa opettelemassa tiedonhakuun liittyen kirjailijaportfolionsa tekemiseen.

Lisäksi pääkirjasto tarjoaa erilaisia näyttelyjä ja kilpailuja, jotka on suunnattu lapsille ja nuorille. Esimerkiksi keväällä 2013 kirjaston tiloissa oli Koiramäkinäyttely, jota tuli katsomaan useat päiväkotiryhmät sekä eri alakoulujen koululuokkia. Loisto-kirjastot ovat myös useina kesinä järjestäneet kesälukija-kilpailun, jossa kesän aikana eniten kirjoja lukeneet voittavat palkintoja. Kisassa on erikseen aikuisten ja nuorten kilpailuluokat. Palkinnoiden sponsoroinnissa on ollut mukana paikallisia loimaalaisia yrityksiä kuten Vesihovi ja Kinema - elokuvateatteri.

Lasten- ja nuortenpalvelujen kehittämiseksi Loimaan pääkirjastolla on tälläkin hetkellä käynnissä mediakasvatukseen liittyvä hanke. Melli – Mediakasvatusta Loimaan loistaville ipanoille -hankkeen tavoitteena on ideoida uusia mediakasvatuksen toimintatapoja ja kehittää kirjaston henkilökunnan mediakasvatuksen valmiuksia. Päämääränä hankkeessa on parantaa lasten ja nuorten medialukutaitoa ja auttaa heitä toimimaan median parissa turvallisesti ja monipuolisesti. Hankkeelle on saatu rahoitusta ELY-keskukselta. (Kirjastot.fi 2013a.)

Pöytyän kirjasto laittoi liikkeelle kaikkia Loisto-kirjastoja koskevan Loistokirjasto lapsille! -projektin. Hankkeen tarkoituksena oli edistää juuri lasten ja nuorten

lukutottumuksia, lukemiseen syventymistä sekä kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetusta. Projektissa tuotettiin Loisto-kirjastoille yksityiskohtaiset opetusmateriaalit ja suunnitelmat kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetukselle sekä etsittiin keinoja edistää koulujen ja kirjastojen yhteistyötä erityisen lukudiplomin avulla. Yhtenä tavoitteena oli myös henkilökunnan lasten- ja nuortenkirjallisuuden tuntemuksen syventäminen muualla järjestettävän koulutuksen sekä yhteisen seutukunnassa järjestetyn koulutuksen avulla. Tämäkin hanke sai rahoitusta ELY-keskukselta. (Kirjastot.fi 2013b.)

Loimaan pääkirjastolla on suunnitelmissa tarjota lapsille ja nuorille lainattavaksi lauta- ja konsolipelejä. Lautapelejä on jo hankittuna; konsolipelejä on suunniteltu hankittavan. Lisäksi pääkirjastolla on toiveissa lasten- ja nuortenosaston uudelleenjärjestely niin, että lasten- ja nuortenosastot olisivat selkeästi erillään. Näin ollen lasten ja nuorten kirjat saataisiin selkeästi erilleen toisistaan, ja niille saataisiin lisää tilaa. Myös satuhuonetta on uudistettu.

Näissä kuitenkin ongelmana on selkeästi tila ja rahatilanne. Hyllyjen uudelleen järjestely jo valmiiksi ahtaissa tiloissa on haastavaa. Loimaan kaupungin rahatilanteen vuoksi myös rahoitusta tällaisiin investointeihin on ainakin tällä hetkellä vaikea saada. Näiden lisäksi suurimpia haasteita lasten- ja nuortenpalvelujen kehityksessä on, miten saada pidettyä nuoret asiakkaina. Nuoret käyttävät aikaisempaa enemmän vapaa-aikanaan monenlaisia medioita ja niin kirjasto joutuu kilpailemaan nuorten ajasta niiden kanssa. Nuorten innostaminen lukemiseen ja kirjaston asiakkaaksi houkutteleminen on oma haasteensa.

Yhteistyössä koulujen kanssa ongelmana on yhteyksien luominen. Pääkirjasto sijaitsee melko kaukana kouluista ja niin yhteyden pitäminen paikallisten koulujen opettajiin sekä kontaktien luominen heihin on haastavaa. Loimaan seutukunnalla on paljon pienempiä kouluja, joihin yhteyksien luominen olisi suotavaa; oikeiden yhteyshenkilöiden löytäminen on vain ongelmana. Pääkirjastolla oman haasteensa luo myös se, että lasten- ja nuortenosastoa joudutaan hoitamaan muiden töiden ohessa. Suuremmissa kaupungeissa

kirjaston työntekijät voivat vapaasti keskittyä yhteen erityisalaan. Loimaan pääkirjastossa tähän ei ole mahdollisuutta.

Haastavaa on myös se, miten henkilöstön saa motivoitua kehittämään työtään. Kirjaston työntekijöiden pitäisi yrittää löytää työhönsä innostusta ja kiinnostusta niin, että heidän tekisi mieli kehittää työtehtäviään ja kirjaston palveluja. Hyvin helposti työ jää pelkäksi päivittäisten arkirutiinien hoitamiseksi ja aikaa varsinaiseen toimintojen kehittämiseen ei löydy.

3 HYVÄ PALVELU

3.1 Mitä palvelu on

Sanaa 'palvelu' käytetään usein asiakaspalvelutyön synonyymina, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena. Palvelu voidaan määritellä asiakkaalle tarjottavana toimintona tai hyötynä, joka on aineetonta. Asiakaspalvelulla taas tarkoitetaan asiakkaan kohtaamistilanteeseen liittyvää vuorovaikutusta. Hyvä asiakaspalvelu on osa palvelutuotetta. (Lovio & Tiihonen 2005, 11.)

Kirjaston perinteisiä palvelutuotteita ovat aineiston lainaus sekä neuvonta ja tietopalvelu. Palvelutuote on tavallisesti toimintasarja, esimerkiksi kirjaston lainauspalvelu, joka alkaa kirjan hankkimisesta kirjastoon ja päättyy asiakkaalle lainaamiseen. Tästä toimintoketjusta asiakas näkee vain yhden vaiheen ja käsittää sen yhtenä kokonaisuutena. (Lovio & Tiihonen 2005, 12.)

Palveluiden viisi perusominaisuutta, jotka erottavat ne fyysisistä tuotteista, ovat:

- palvelut ovat aineettomia
- palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas
- palvelut ovat heterogeenisiä
- palvelua ei voi varastoida
- palvelua ei voi omistaa.

(Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 22.)

Palvelujen aineettomuus vaikeuttaa niiden markkinointia. Palvelua ei voi kokeilla ennen ostoa, eikä siitä voi lähettää asiakkaalle mallikappaletta. Siksi

asiakkaan epävarmuus palvelutuotetta ja sen laatua kohtaan ennen palvelun hankintaa on suurempi kuin fyysisen tuotteen kohdalla. Asiakkaan epävarmuutta voidaan vähentää tuomalla palveluun sellaisia mahdollisimman konkreettisia piirteitä, jotka auttavat asiakasta hahmottamaan palvelutuotteen ja sen laadun mahdollisimman tarkkaan. Tällaisina aineellisina palvelun osina voi toimia esimerkiksi palveluyrityksen toimitilat ja laitteistot sekä palveluhenkilökunnan käyttäytyminen ja ulkoasu. (Pesonen ym. 2002, 23.)

Itsepalvelua lukuun ottamatta palvelutilanteelle tyypillistä on, että palvelun tuottaja ja asiakas ovat läsnä yhtä aikaa palvelua tuottaessa. Palvelun tuottaja ja asiakas ovat kiinteä osa palvelua. Tämän vuoksi vuorovaikutus asiakaspalvelutilanteessa on hyvin tärkeää palvelun laadun kannalta. Koska palvelun tuottamiseen vaikuttaa sekä palvelun tuottaja että asiakas, jokainen palvelutuote on ainutlaatuinen. Palvelun tuottaminen tismalleen samalla tavalla seuraavalla asiakkaalle, tai aiemmalle asiakkaalle uuden kerran, on lähes mahdotonta. Palvelujen laatu siis vaihtelee. Palvelujen laatua tulisi silti pyrkiä valvomaan, jotta se pysyisi mahdollisimman tasaisena. Henkilökunnan koulutus ja motivointi on tässä tärkeää. (Pesonen ym. 2002, 23–24.)

Palvelun tuottajat voidaan jakaa kolmeen sektoriin: yksityiseen, julkiseen sekä kolmanteen sektoriin, jonka palveluiden tuottajina toimivat erilaiset yhteisöt. Julkisia palveluja ovat kaikki sellaiset palvelut, jotka toteutetaan pääasiassa verovaroin, ja niitä voi periaatteessa käyttää kuka tahansa. Julkisiin palveluihin liittyy kiinteästi lait ja asetukset ja niiden toimeenpano. (Pesonen ym. 2002, 26; Lovio & Tiihonen 2005, 14.)

Julkisten kirjastojen palvelutoiminta perustuu yhteiskuntapolitiikkaan. Tämä näkyy muun muassa siinä, että toiminta on budjettisidonnaista. Palvelujen tavoitteena ei ole voiton kerääminen, vaan esimerkiksi tasa-arvoisuus ja oikeudenmukaisuus. Kunnallisten kirjastojen tulee palvella koko kuntayhteisöä tasapuolisesti. (Lovio & Tiihonen 2005, 14.)

Palveluorganisaatioissa tarvitaan ohjenuoria tai yhteisesti sovittuja periaatteita, jotta kaikki toimisivat mahdollisimman yhdenmukaisesti. Tämä yhteinen

toiminta-ajatus muodostaa kirjaston palvelunäkemyksen. Palveluajatuksella tätä palvelunäkemyistä voidaan vielä lisäksi täsmentää. Lovio ja Tiihonen määrittelevät palveluajatuksen seuraavalla tavalla: ”Palveluajatus sisältää konkreettista ja tarkkaan pohdittua tietoa siitä, mitä kaikkea kirjaston palveluun sisältyy sekä millä tavoin ja millä resursseilla se kutakin asiakasryhmää palvelee.” (Lovio & Tiihonen 2005, 15.)

Palvelukuva tarkoittaa samaa asiaa kuin yritysmaailmassa käytetty yrityskuva - termi. Palvelukuvalla tarkoitetaan sitä mielikuvaa, joka yksilöllä tai yhteisöllä on toimipaikasta. Tämä mielikuva muodostuu ihmisen omista kokemuksista, tuntemuksista ja tunteista. Asiakastutkimuksissa kunnallisista palveluista kirjastolaitos on yleensä menestynyt hyvin; vastanneista kuitenkin monikaan ei ole tuntenut muita palvelumuotoja kuin lainaustoiminta. (Lovio & Tiihonen 2005, 15.)

3.2 Laadukas palvelu

Palvelun laatu on merkittävä kilpailukeino. Laadukkaalla palvelulla houkutellaan sekä uusia asiakkaita että säilytetään nykyisen asiakaskunnan tyytyväisyys. Asiakkaat odottavat saavansa hyvää palvelua ja myös palvelun tuottajalla on oma käsityksensä siitä, mitä hyvä palvelu on. Asiakaskeskeisyys edellyttää, että palvelun laatua katsotaan asiakkaan silmin. Hyvä palvelu merkitsee eri ihmisille eri asioita. Organisaation tulisi selvittää, mitä asioita juuri sen asiakkaisiin tavoittelemat ihmiset arvostavat. (Ylikoski 2000, 117.)

Laatua on vaikea määritellä. Yleisesti ottaen laatu merkitsee sitä, miten hyvin tuote (palvelu, tavara tai näiden yhdistelmä) vastaa asiakkaan odotuksia. Laatu on siis asiakkaan muodostama yleinen käsitys palvelun tai tuotteen onnistuneisuudesta. Laatua tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. (Ylikoski 2000, 118.)

Kirjaston palveluorganisaatiossa kokonaislaatu voidaan jakaa eri osatekijöihin, jotka ovat:

- palveluprosessien laatu eli toiminnallinen laatu

- lopputuloksen laatu
- asiakkaan tarpeisiin vastaaminen.

(Lovio & Tiihonen 2005, 68.)

Toiminnallinen laatu on se, miten hyvin yhteistyö kirjaston ja sen käyttäjän välillä sujuu. Toiminnalliseen laatuun vaikuttaa muun muassa henkilöstön palvelualttius, odotusajat, tiedonkulku asiakkaalle sekä palvelun riipeys ja virheettömyys. Juuri toiminnallisesta laadusta huomaa palveluntuottajan todellisen palveluasenteen ja halun vastata asiakkaan tarpeisiin. (Lovio & Tiihonen 2005, 68.)

Henkilöstön laadulla tarkoitetaan sitä, miten ammattitaitoista, motivoitunutta ja työhönsä tyytyväistä henkilökunta on. Toiminnan ulkoisiin puitteisiin kuuluu esimerkiksi laitteiden tekninen taso, ikä ja soveltuvaisuus käyttötarkoitukseensa, tai toimitilojen viihtyisyys, kunto ja käytännöllisyys. (Lovio & Tiihonen 2005, 68–69.)

Tarpeisiin vastaaminen on se, miten hyvin palvelulla täytetään asiakkaan tarpeet, odotukset ja mielikuvat. Toisaalta tarpeisiin vastaamisessa on myös kyse yhteiskunnan tarpeista. Yleisen kirjaston tehtävänä on tarjota palveluita, jotka auttavat kuntaa vastaamaan paikallisiin sivistystarpeisiin, kun taas yksityisellä sektorilla asiakasvastuu ei ole yhtä laaja. (Lovio & Tiihonen 2005, 69.)

Palvelun laatu on monien tekijöiden muodostama kokonaisuus ja niin kirjastopalvelujen laatuun vaikuttaa myös monet muut tekijät. Kaikki vuorovaikutustilanteen yhteydet ihmisiin sekä fyysisiin resursseihin vaikuttavat siihen, miten laadukkaana asiakas kokee palvelun. Asiakkaan ja asiakaspalvelijan välisen vuorovaikutussuhteen lisäksi palvelun arviointiin voi vaikuttaa esimerkiksi organisaation toimintatavat ja tekniikka (kuten jonotusjärjestelmä pankeissa jne.). Joskus asiakas joutuu käyttämään myös itse teknisiä välineitä, kuten automaatteja. Vuorovaikutukseksi voidaan laskea myös lomakkeet, joita asiakkaan täytyy täyttää. Asiakas voi joutua lisäksi

vuorovaikutukseen muiden asiakkaiden kanssa; muita asiakkaita voi palvelutilanteessa pitää helposti häiritsevinä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44–45.)

Odotettu laatu tarkoittaa asiakkaan ennakkokäsitystä laadusta. Asiakkaalla on etukäteen jonkinlainen käsitys siitä, mikä palvelun taso on riittävä. Samoin hänellä on käsitys halutusta palvelun tasosta eli mitä palvelun taso voisi olla parhaimmillaan. Näiden kahden tason väliin jää hyväksyttävän palvelun alue eli palvelun toleranssivyöhyke. Toleranssivyöhyke kuvaa sitä palvelun tason vaihtelua, jonka asiakas sietää. Palvelu voi siis olla myös liian hyvää ja muuttua sitä kautta negatiiviseksi kokemukseksi. (Pesonen ym. 2002, 46.)

Myös imagolla eli organisaatiokuvalla on oma vaikutuksensa asiakkaan laatukokemuksen muodostumiseen. Imago on asiakkaan yleisvaikutelma organisaatiosta. Imago vaikuttaa asiakkaan odotuksiin ennen palvelua ja myös asiakkaan tyytyväisyyteen palvelun jälkeen, sillä imago suodattaa palvelukokemuksia. Vuorovaikutus toimii myös toiseen suuntaan; hyvät kokemukset vahvistavat myönteistä imagoa ja päinvastoin. (Ylikoski 2000, 136–137.)

Hyvä imago suojelee organisaatiota kolhuilta. Jos organisaation kuva on asiakkaan mielessä hyvä, asiakas on valmis antamaan anteeksi palvelussa mahdollisesti tapahtuvat pienet virheet, etenkin jos niitä ei tapahdu usein. Jos kuva taas on huono, jopa pienet virheet vaikuttavat todellista suuremmilta asiakkaan mielessä. Jos ikäviä asiakaspalvelutilanteita tapahtuu usein, tarvitaan useita myönteisiä palvelukokemuksia ennen kuin kuva muuttuu positiiviseksi. (Ylikoski 2000, 137.)

Imagon luominen ja ylläpitäminen ovat kuuluneet jo pitkän aikaa yritysten markkinointiin, mutta ne ovat siirtyneet yrityskulttuurista myös julkiselle sektorille. Imagoa voidaan parantaa tarjoamalla asiakkaille myönteisiä kokemuksia ja elämyksiä. Kirjastoissa sen normaalit toimintatavat sekä henkilökohtaisen palvelun laatu vaikuttavat imagoon aukiolopäivinä ja verkkopalveluiden kautta myös muina aikoina. Hyvät työsuoritukset lisäävät

myönteisiä mielikuvia ja myönteinen imago lisää hyviä suorituksia. Myönteinen ilmapiiri ja hyvin voiva, palveluhenkinen henkilöstö näkyvät asiakaspalvelun laadusta. (Pesonen ym. 2002, 179; Lovio & Tiihonen 2005, 16.)

3.3 Kirjaston tarjoamat palvelut

Kirjaston perinteisin ja käytetyin palvelu on aineiston lainaus. Palvelu voi tapahtua henkilöstön antamana palveluna tai asiakastoimisesti eli itsepalveluna. Kaukolainauksella tai niin sanotulla kimppalainauksella asiakas voi lainata haluamaansa aineistoa toisesta kirjastosta. Kimppakirjastot ovat kirjastojen vapaamuotoisia yhteenliittymiä. Kaukopalvelukin voi olla asiakastoimista, mikäli asiakas etsii ja tilaa aineiston itse internetin kautta. (Lovio & Tiihonen 2005, 25.)

Asiakastoimisten palveluiden lisääntyessä henkilöstön tarjoamien kontaktipalvelujen merkitys säilyy silti keskeisenä. Yksi esimerkki tästä on tietopalvelu, jota käytetään pääasiassa aineiston tai sisällön hakemiseen ja paikantamiseen. Tietopalvelussa voidaan hakea yksittäistä tietoa, teosta, dokumenttia tai aineistoa tietystä aiheesta. (Lovio & Tiihonen 2005, 26.)

Tietopalveluun kuuluu myös asiakkaalle tuotettu mahdollisuus omatoimiseen tiedonhankintaan sekä henkilökohtainen neuvonta. Tietopalveluun voi sisältyä sekä tiedonhaku että tiedonhankinnan ohjausta. Osa tietopalvelusta on palveluneuvontaa, jossa asiakas voi pyytää esimerkiksi kirjastotyöntekijältä saatavuustietojen tarkistusta. Neuvonta voi muuttua varsinaiseksi tietopalveluksi, jos asiakkaan tiedon tarve vaatii laajempaa ja syvempää selvitystä. (Lovio & Tiihonen 2005, 26.)

Yksi neuvonnan laji on suosittelu. Asiakas voi esimerkiksi pyytää ehdotusta historiallisista romaaneista, hyvistä dekkareista tai tietyn ikäisille lapsille sopivista kirjoista. Kirjaston tarjoamiin palveluihin voi kuulua myös erillinen kirjavinkkaus, jonka avulla yleisissä kirjastoissa innostetaan ihmisiä lukemaan. Vinkkaus voi tapahtua kouluissa, oppilaitoksissa, päiväkodeissa tai kirjastoissa. Kirjastojen oheistoimintoja ovat henkilökunnan tai erilaisten harrastajaryhmien

kirjastoissa järjestämä toiminta, kuten lasten satutuokiot, kirjallisuusillat, sanataidekerhot tai kirjailijavierailut. (Lovio & Tiihonen 2005, 26–27.)

Näiden tehtävien lisäksi yleisissä kirjastoissa työskentelevien toimenkuvaan kuuluu myös asiakkaiden opastaminen sekä tiedonhankintataitojen ja kirjastonkäytön opastus. Tiedonhankinnassa opastaminen on muuttunut vuosien aikana yhä merkittävämmäksi. Tietopalvelu, palveluneuvonta ja muutamat muut kirjaston tarjoamat palvelut ovat luonteeltaan sellaisia, että niitä ei voida korvata kokonaan verkkopalveluilla. (Lovio & Tiihonen 2005, 27.)

Kirjastojen palvelut voidaan jakaa kolmeen ryhmään:

- joukko- eli massapalvelut
- yksilölliset eli kohdennetut palvelut
- yhteisö- tai ryhmäpalvelut.

Joukkopalvelut on tarkoitettu palvelemaan suuria asiakasryhmiä. Tarkoituksena on, että niitä voi käyttää kaikki asiakkaat yhtäläisesti ja että niiden käyttäjäkunta on suuri. Esimerkiksi kirjastojen kokoelmat rakennetaan niin, että ne palvelevat mahdollisimman suurta asiakasmäärää. (Lovio & Tiihonen 2005, 27.)

Kohdennettu palvelu voi olla esimerkiksi tekstiviesti-ilmoitus siitä, että asiakkaan varaama teos on saapunut kirjastoon. Myös tietopalvelu on yleensä yksilöllistä ja kohdennettua. (Lovio & Tiihonen 2005, 28.)

Ryhmäpalvelut sijoittuvat kahden edellisen välimaastoon. Ryhmäpalvelut suunnataan asiakkaille, joilla on yhteneväisiä palvelutarpeita ja kiinnostuksen kohteita. Kirjaston tuottamia ryhmäpalveluja voi olla muun muassa tiedonhaun kurssit opiskelijoille tai kirjaston tarjoama kotipalvelu vanhuksille ja vammaisille. (Lovio & Tiihonen 2005, 28.)

Eri-ikäisten asiakkaiden palvelutarpeet ovat omanlaisia. Esimerkiksi lapset ja nuoret sekä ikääntyneet tarvitsevat lähipalveluja, sillä he eivät liiku työ- ja asiointimatkoilla toisin kuin työssäkäyvät aikuiset. Kunnallisten palveluntarjoajien tulee vastata myös erilaisten erityisryhmien, kuten

maahanmuuttajien tai vammaisten henkilöiden tarpeisiin. Erityyppisiä asiakkaita on yhtä paljon kuin ihmisiäkin. Jotkut kirjastonkäyttäjät voivat olla ns. täsmäpalveluasiakkaita, jotka esimerkiksi etsivät jotakin tiettyä teosta. Toiset asiakkaat voivat olla ”selailija” -tyyppisiä, jotka tulevat kirjastoon viettämään vapaa-aikaa, saamaan virikkeitä ja tekemään odottamattomia löytöjä. Jotkut asiakkaat ovat hyvin omatoimisia, jotkut taas haluavat henkilökohtaista kontaktia kirjastohenkilöstön kanssa. Monet kirjastojen asiakkaat käyttävät palveluja monipuolisesti ja niin voivat kuulua yhtä aikaa moneen eri asiakasryhmään. (Lovio & Tiihonen 2005, 30–31.)

3.4 Nuori asiakas

Vuonna 2002 Tilastokeskuksen teettämässä tutkimuksessa saatiin selville, että lukuharrastus on vähentynyt, mutta kirjastoa nuoret käyttävät yhä samaa tahtia. Keskimäärin nuoret käyvät kirjastossa kerran tai pari kertaa kuukaudessa ja tytöt käyvät kirjastossa poikia ahkerammin. Vaikka lukuharrastus on yhä suosittua suomalaisten keskuudessa, viimeisen 20 vuoden aikana painetun tekstin lukeminen on vähentynyt erityisesti nuorilla. Nuoret ja nuoret aikuiset kuitenkin lukevat enemmän kirjoja kuin keski-ikäiset tai ikääntyneet. (Hokka-Ahti 2009, 19).

Maaseudun nuoret käyvät kirjastossa useammin kuin kaupunkilaiset. Syy tähän saattaa olla se, että maaseudulla kirjasto on nuorten kohtaamispaikka, kun sosiaalisten kontaktien luomiseen ei ole yhtä paljon mahdollisuuksia kuin kaupungissa. Vaikka kirjojen lainaaminen on vähentynyt, nuoret yhä käyvät kirjastossa muista syistä. Kaikkia nuoria ei voi niputtaa samaan joukkoon. Yksikään ikäryhmä ei ole homogeeninen, vaan se koostuu erilaisia asioita arvostavista yksilöistä. (Hokka-Ahti 2009, 19; Ihamäki 2009, 20.)

Nuorten palvelemisessa ongelmia voi aiheuttaa erityisesti vuorovaikutus henkilökunnan ja asiakkaan välillä. Esteinä voi olla esimerkiksi asiakkaan ujous tai pelko että esittää tyhmiä kysymyksiä. Myös palvelun yksityisyyden puute voi toimia kynnyksenä nuorelle. Monet nuorten vapaa-aikaan liittyvät tiedonhakupyyntöykset voivat olla arkaluontoisia ja henkilökohtaisia. Siksi

henkilökunnan olisi tärkeää onnistua luomaan luotettava ja toinen toistaan kunnioittava ilmapiiri asiakkaan ja asiakaspalvelijan välille. (Lovio & Tiihonen 2005, 57–58; Alameri-Sajama 2007, 16.)

Tietoa hakiessa nuoret eivät ole niin huonoja lähdekritiikissä tai yksipuolisia netin kuluttajia, kuten usein pelätään. Nuori pitää kirjallista lähdettä parhaana aineistona. Kirjasto on varsinkin opiskelussa suosituin tiedonlähde. Kirjastoa käytetään opinnäytteitä ja muita vastaavia tehdessä siitäkin huolimatta, että sen palveluja ei tunneta kunnolla eikä sen voimavaroja osata käyttää tehokkaimmalla mahdollisella tavalla. Kirjastoa käytetään eniten silloin, kun on kyse vakavasta tiedonhankinnasta. (Alameri-Sajama 2007, 129–130; Verho 2008, 16–17.)

Suurin ongelma nuorelle on kirjaston hitaus. Netissä tieto on niin saavuttavuudeltaan kuin päivittymiseltään nopeaa. Aikuiselle tietolähteen asiantuntijuus ja tieteellinen arvostus on tärkeää; nuori sen sijaan ei usko auktoriteetteihin, vaan itseensä ja kavereihinsa. Nuori haluaa arvioida tietolähteensä itse. Nuorille tiedon ulkoasulla ei ole väliä, vaan netistä löytyvä tietolähde voi olla aivan yhtä arvokas kuin kirjalähdekin. (Alameri-Sajama 2007, 130–131; Verho 2008, 16–17.)

Jotta tiedonhaku kirjastosta olisi nuorille mahdollisimman vaivatonta ja helppoa, tietokirjakokoelmasta täytyy poistaa mahdollisimman nopeasti vanhaa aineistoa ja pitää uutuushankintaa suurena. Myös tiedonhaussa opastaminen, kuten aineistohaussa verkkokirjastosta, kirjastoluokituksessa tai hyllyjärjestyksessä on tärkeää. Tiedonlähteitä esitellessä nuorelle olisi hyvä muistaa myös ei-kirjallinen tieto. Kirjaston tulisi tarjota myös reitti varman verkkotiedon äärelle. (Alameri-Sajama 2007, 146.)

Nuori asiakas toimii usein sanansaattajana. Nuoret vaihtavat vilkkaasti kokemuksiaan saamastaan palvelusta ja kohtelusta kirjastossa. Nuoren asioidessa palvelutiskillä palvelutapahtumaa saattaa olla todistamassa muitakin asiakkaita. Nuoren mukana voi usein olla vanhempi, joka seuraa etäämmältä, miten asiointi asiakaspalvelijan kanssa sujuu. Asiakaspalvelu on osa kirjaston

viestintää ja palvelun toimintatyyli kertoo nuoren asemasta asiakashierarkiassa. Nuorten kanssa työskennellessä tarvitaan samoja ominaisuuksia kuin muidenkin asiakkaiden palvelemisessa: asiakaspalvelijan tulee olla empaattinen ja palvelunhaluinen. Asiakaspalvelussa henkilöstöltä vaaditaan nopeaa ja sujuvaa tilannetajua sekä kykyä aistia ilmapiiriä. (Alameri-Sajama 2007, 15–17.)

4 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

4.1 Asiakas ja asiakastyytyväisyys

Yritystoiminnassa asiakkaaksi määritellään markkinointi- tai myyntitoimenpiteiden kohteena oleva henkilö tai henkilöt. Asiakas voi olla yksilö tai ryhmä. Niin yrityksen kuin kirjastonkin asiakas pysyy asiakkaana, vaikka ei olisi käyttänyt palvelua vähään aikaan. Yrity maailmassa korostetaan erityisesti asiakassuhteiden luomista. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

Palvelua käytettyään asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön lopputulokseen. Arkikielessä sanoja tyytyväisyys ja laatu voidaan käyttää toistensa synonyymeinä. Tyytyväisyys on kuitenkin laatua laajempi käsite. Palvelun laatu on siis vain yksi asiakastyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä. (Ylikoski 2000, 149.)

Asiakaspalvelun tavoitteena on tyytyväinen asiakas. Asiakastyytyväisyyden nollatasoa edustaa asiakaspalvelu, johon ei sisälly tyytymättömyyttä aiheuttavia tekijöitä. Tyytyväisyyteen taas ymmärretään kuuluvan asiakkaan mielihyvän. Tyytyväisellä asiakkaalla on tunne siitä, että tehty ratkaisu on vaivan arvoinen ja että muiden ihmisten vastaaviin ratkaisuihin verrattuna hän pitää asiansa saamaa ratkaisua hyvänä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 62.)

Julkisella alalla asiakaspalvelun perimmäisenä tavoitteena ei ole palvelujen tai myynnin lisäys, vaan kansalaisten palveleminen. Julkisten palveluiden asiakkaan tyytyväisyys vahvistaa kansalaisten luottamusta yhteiskunnan palveluihin ja näin ylläpitää koko yhteiskunnan sosiaalista pääomaa. Vaikka liikeyrityksen ja kunnallisen palveluntarjoajan asiakaspalvelun tavoitteet poikkeavat toisistaan, asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat samat. (Pesonen ym. 2002, 63.)

Asiakkaat ovat yritykselle asiakaspääomaa, hyvät ympäristösuhteet suhdepääomaa, toimiva kumppanuus allianssipääomaa ja eri sidosryhmien luottamus organisaation mainepääomaa. Kunkin sosiaalisen pääoman merkitys riippuu kyseessä olevasta organisaatiosta. Joissain yrityksissä merkittävin aineeton arvo voi olla uskollinen ja yrityksen tuotteisiin tai palveluihin sitoutunut asiakaskunta. Joillekin tärkeintä voi olla hyvin toimiva yhteistyö toisen yrityksen kanssa. Kolmannelle yritykselle tärkein arvo saattaa olla osaava ja tiimityöhön kykenevä henkilökunta. Ne organisaation edustajat, jotka ovat henkilökohtaisesti tekemisissä asiakkaan kanssa, ovat avainasemassa asiakastyytyväisyyden ja sen kautta yrityksen mainepääoman vaalimisessa ja kasvattamisessa. (Pesonen ym. 2002, 63–64.)

4.2 Asiakastyytyväisyyden osatekijät

Palvelua käytetään, koska asiakas haluaa tyydyttää jonkin tarpeensa. Tyytyväisyyden tunne kuluttajan mielessä syntyy siitä, millaista hyötyä tämä saa käytettyään palvelua. Tyytyväisyyttä tuottaa sekä palvelun ominaisuudet että palvelun käytön seuraukset. (Ylikoski 2000, 151.)

Kun organisaatiossa halutaan vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen, täytyy yrittää etsiä sellaisia palvelun konkreettisia ja abstrakteja ominaisuuksia, jotka tuottavat asiakkaalle tyytyväisyyden tunteita. Palveluorganisaatiossa tämä tarkoittaa lähinnä palvelun laatutekijöihin vaikuttamista. (Ylikoski 2000, 152.)

Palvelun laatutekijöitä ovat:

- luotettavuus
- reagointialttius
- palveluvarmuus
- empatia
- palveluympäristö (ja muut konkreettiset asiat).

Myös palveluun mahdollisesti liittyvä tavaran laatu vaikuttaa tyytyväisyyteen, esimerkiksi ravintolassa ruoka. Vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle jäävät tilannetekijät, kuten asiakkaan kiire. Myös se vaikuttaa palvelukokemukseen, paljonko asiakas itse kokee panostavansa palvelun saamiseen verrattuna siitä saamaansa hyötyyn. Tätä kutsutaan termillä 'asiakkaan saama arvo'. Asiakkaan saama arvo, palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys vaikuttavat kaikki asiakkaan palvelukokemukseen. (Ylikoski 2000, 153.)

Asiakas kokee jokaisessa vuorovaikutustilanteessa kaikki palvelun laatutekijät luotettavuudesta empatiaan samalla, kun hän tekee havaintoja palveluympäristöstään. Jokaisessa palvelutilanteessa tulisikin pyrkiä hyvään laatuun ja asiakkaan tyytyväisyyteen. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan tarkastella yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä. Vaikka asiakas olisikin tyytymätön yhteen palvelutapahtumaan, hän silti voi olla tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena, tai päinvastoin. (Ylikoski 2000, 155.)

4.3 Asiakassuuntaisuus

Asiakassuuntaisuus, -keskeisyys tai -ohjautuvuus sekä asiakasherkkyyks ovat kaikki melkein samaa asiaa tarkoittavia käsitteitä. Palvelujen saatavuuden ja laadun lisäksi kaikki nämä käsitteet tarkoittavat sitä, että palvelutuotannossa ajatellaan asiakasta sekä huomioidaan hänen tarpeensa ja toiveensa. Palveluja kehitettäessä ajatellaan asiakkaiden tarpeita, eikä palveluun vaikuta työjärjestelyt tai ammattilaisten käsitykset siitä, mikä asiakkaalle on parasta. (Lovio & Tiihonen 2005, 22–23.)

Asiakassuuntaisuus tarkoittaa siis sitä, että asiakkaat otetaan mukaan päätöksentekoon ja että heidän toiveitaan kuunnellaan, esimerkiksi kirjaston aukioloajoista tai aineistohankinnoista päätettäessä. Asiakassuuntaisuuden tunnuspiirteenä voidaan pitää myös sitä, että tarjottu palvelu perustuu todelliseen tarpeeseen. Kirjastossa pyritään huomiomaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita sen sijaan, että tarjottaisiin palveluja, jotka sopivat käyttäjille vain keskimäärin. (Lovio & Tiihonen 2005, 23.)

Yksi asiakassuuntaisuuden osa on valinnan vapaus. Tämä tarkoittaa siis sitä, että asiakkaalla on mahdollisuus valita eri palvelukanavien välillä; esimerkiksi joku asiakas voi haluta ilmoituksen varaamaansa aineistoon puhelimitse, toinen taas sähköpostitse. Kirjaston työntekijöiden tulisi olla jokaisesta asiakkaasta erikseen kiinnostunut, kohdella tätä yksilöllisesti, ottaa huomioon erityistoivomukset ja joustaa asiakaskohtaisesti mahdollisuuksien mukaan. Vaikka työntekijälle palvelutapahtuma on päivän mittaan yksi kymmenistä, asiakkaalle se on ainutkertainen. (Lovio & Tiihonen 2005, 23–24.)

Asiakassuuntaisessa palvelussa otetaan huomioon asiakkaan etu. Eri palvelumahdollisuuksista tiedotetaan aktiivisesti suhteutettuna esimerkiksi asiakkaan ikään. Asiakas ei aina tiedä kaikkia palveluja eikä osaa pyytää niitä. Asiakaspalautteesta oppiminen kehittää asiakasohjautuvuutta. (Lovio & Tiihonen 2005, 24.)

4.4 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen

Asiakassuuntainen organisaatio pyrkii toteuttamaan tavoitteensa asiakastyytyväisyyden avulla. Jotta tyytyväisyyteen voidaan vaikuttaa, tarvitaan täsmällistä tietoa, mitkä asiat tekevät asiakkaan tyytyväisiksi. Asiakassuuntaisuus vaatii sitä, että tietoa hankitaan suoraan asiakkaalta itseltään. (Ylikoski 2000, 149.)

Yleistä tietoa asiakastyytyväisyydestä voi saada kuluttajan käyttäytymistä koskevasta kirjallisuudesta, mutta tarvitaan myös organisaatiokohtaisia tutkimuksia. Niiden avulla saadaan selville, miten hyvin organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaansaamisessa. Tyytyväisyysseuranta yksinään ei vielä riitä. Tutkimusten ja selvitysten pitää saada aikaan toimenpiteitä, joiden vaikutukset näkyvät palveluiden parantumisena. (Ylikoski 2000, 149–150.)

Asiakastyytyväisyyden seuranta koostuu tutkimuksista ja suoran palautteen järjestelmästä. Suora palaute tarkoittaa sitä, että asiakkaalta pyydetään antamaan palautetta omin sanoin, yleensä välittömästi palvelutilanteen

yhteydessä. Palveluorganisaatioissa suoraa palautetta yleensä on suhteellisen helppo saada. Asiakastyytyväisyystutkimukset ja suora palaute tukevat toisiaan ja näiden antamia tietoja yhdistämällä saadaan laaja kokonaiskuva. (Ylikoski 2000, 155–156.)

Suoraa palautetta ei aina hyödynnetä tarpeeksi. Asiakkailta saatu palaute asiakaspalvelutilanteesta ei useinkaan päädy organisaation toiminnan kehityksen aineksiksi. Ongelmana on se, että vaikka palautetta kerättäisiin se ei silti saavuta laajempaa tietoisuutta eikä tule hyödynnetyksi koko organisaation tasolla. Toisaalta ongelma voi myös johtua tietojärjestelmästä. Palautteen tallentaminen saattaa tuntua asiakaspalvelijasta vaivalloiselta ja siksi palaute jää kokonaan tallentamatta. (Aarnikoivu 2005, 69.)

Ylikoski määrittelee asiakastyytyväisyystutkimuksen neljä tavoitetta seuraavasti:

- asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen
- tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen
- toimenpide-ehdotusten tuottaminen
- asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta.

Asiakastyytyväisyystutkimuksella pyritään selvittämään, mitkä tekijät tuottavat asiakkaille tyytyväisyyttä ja miten organisaatio on onnistunut tuottamaan asiakastyytyväisyyttä. Kun tutkimus on tehty, tulosten avulla voidaan selvittää, miten asiakastyytyväisyyttä voitaisiin kehittää ja missä järjestyksessä kyseisiä toimenpiteitä tulisi tehdä. Jotta asiakastyytyväisyyden kehittymistä voitaisiin seurata pitkäjänteisesti, mittauksia tulisi suorittaa tietyin väliajoin. Samalla näkyisi, miten korjaavat toimenpiteet ovat vaikuttaneet asiakkaiden tyytyväisyyteen. (Ylikoski 2000, 156.)

4.5 Asiakassuhdemarkkinointi

Palveluntarjoajan paras mainos on tyytyväinen asiakas. Tyytyväisellä asiakkaalla on tapana kertoa saamastaan hyvästä palvelusta eteenpäin.

Toisaalta myös tyytymätön asiakas kertoo yhtä varmasti huonoista kokemuksistaan. Asiakassuhdemarkkinoinnissa tavoitteena on luoda ja ylläpitää pitkäaikaisia ja vuorovaikutteisia suhteita palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Tarkoituksena on, että palveluntarjoaja ja asiakas muodostavat vapaaehtoisesti heitä molempia hyödyttävän suhteen, johon molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 54; Lämsä & Uusitalo 2002, 64.)

Asiakastyytyväisyys luo pohjaa asiakasuskollisuudelle ja asiakasuskollisuus taas on edellytys pitkäaikaisen asiakassuhteen kehittymiselle. Asiakassuhde ei kuitenkaan synny hetkessä eikä itsestään. Asiakassuhteesta voidaan puhua siinä vaiheessa, kun asiakas on sitoutunut käyttämään palveluorganisaation palveluja ja kun organisaatio tukee tätä sitoutumista. (Ylikoski 2000, 173, 178.)

Pitkäaikainen asiakassuhde hyödyttää sekä palvelun tarjoajaa että asiakasta. Kun asiakas oppii tuntemaan organisaatiota paremmin myönteisten kokemusten kautta, asiakkaan luottamus organisaatiota kohtaan kasvaa. Asiakas oppii luottamaan siihen, että organisaatio auttaa ratkaisemaan hänen ongelmiaan ja auttaa tarpeiden tyydyttämisessä. Tätä kautta asiakas myös alkaa käyttää palveluja yhä useammin. Samoin organisaatio saa enemmän tietoa asiakkaasta ja näin pystyy palvelemaan asiakasta entistä tehokkaammin. Tämä vähentää asiakassuhteen hoitamiseen liittyviä kustannuksia ja myöskin vähentää asiakaspalvelutilanteissa olevia ongelmia ja ristiriitatilanteita. Kun asiakas ja asiakaspalvelija oppivat tuntemaan toisensa, asiakassuhteeseen tulee sosiaalinen ulottuvuus. Asiakkaan ei tarvitse enää ”opettaa” asiakaspalvelijaa tuntemaan itseään, tarpeitaan ja mieltymyksiään jokaisella asiointikerralla. Asiakkaiden uskollisuus näkyy myös epäsuorasti organisaation henkilöstössä. Tyytyväisiä ja pitkäaikaisia asiakkaita on mukavampi palvella. Tämä vaikuttaa henkilökunnan pysyvyyteen. (Ylikoski 2000, 183; Lämsä & Uusitalo 2002, 64–65.)

Tyytyväiset asiakkaat saattavat myös kertoa tyytyväisyydestään ystävilleen ja tuttavilleen, näin toimien ilmaisina organisaation ”markkinoijina”. Asiakassuhteiden hoitamiseen ja syventämiseen pyrkiviä toimenpiteitä

kutsutaan asiakassuhdemarkkinoinniksi tai suhdemarkkinoinniksi. Ylikoski määrittelee asiakassuhdemarkkinoinnin seuraavasti: ”Asiakassuhdemarkkinoinnilla tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla pyritään luomaan pitkäaikaisia, taloudellisesti kannattavia sidoksia organisaation ja sen asiakkaiden välille niin, että molemmat osapuolet hyötyvät tästä.” (Ylikoski 2000, 183, 186.)

Asiakassuuntaisuuteen nivoutuu luontevasti käsitys asiakassuhteesta pitkäaikaisena tapahtumasarjana. Tällöin organisaation toiminnassa pääpaino ei ole yksinomaan uusien asiakkaiden hankkimisessa, vaan huomiota kiinnitetään erityisesti nykyisten asiakkaiden säilyttämiseen. (Lämsä & Uusitalo 2002, 64.)

5 KYSELYTUTKIMUS

5.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus oli tyyliltään osittain määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus ja osittain laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Määrällisessä tutkimuksessa käytetään tiedonkeruun välineinä mm. kyselyä, kun taas laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tietoa voidaan kerätä mm. haastatteluilla tai ryhmähaastatteluilla. Kyselyssä oli mukana muutamia avoimia kysymyksiä, jotka liittyvät laadulliseen tutkimukseen, muuten kysymykset olivat pääasiassa monivalintakysymyksiä. Kyselylomakkeen loppupäässä oli myös muutama asteikkoihin perustuvaa kysymystä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 135, 194–195.)

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat loimaalaiset yläkouluikäiset ja otokseen otettiin Puistokadun ja Opintien koulujen seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaiset opiskelijat. Kyselyn tavoitteena oli saada 200 vastausta. Kysely suoritettiin niin, että tutkimuksen kohteet vastasivat kyselyyn itse. Tutkimuksen toimeksiantaja oli Loimaan pääkirjasto.

Tutkimusongelma oli kuinka loimaalaiset yläkouluikäiset käyttävät kirjaston palveluja. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten paljon yläkouluikäiset käyttävät kirjastoa Loimaalla, millaisia palveluja he siellä yleensä käyttävät ja mitä palveluja he kirjastolta toivovat. Tutkimuksella pyritään kehittämään Loimaan kirjastojen palveluja enemmän nuorien mieleisiksi.

Tutkimus toteutettiin verkkopohjaisena. Näin opiskelijat voivat vastata kysymyksiin netissä koulutunnilla. Kyselyn toteuttamisessa tehtiin yhteistyötä Puistokadun ja Opintien koulujen äidinkielenopettajien kanssa. Tutkimus järjestettiin koulutuntien aikana. Tekemällä yhteistyötä koulujen kanssa kyselyyn pyrittiin saamaan mahdollisimman paljon vastauksia.

Kysymykset laadittiin niin, että kyselyyn on mahdollisimman sujuva vastata. (Kyselylomake, Liite 1). Kysymyksiä oli tiivis määrä, jotta vastaajan keskittyminen riittäisi loppuun asti. Koska kysely oli verkkopohjainen, kysely voitiin laatia niin, että se ohjasi itsestään vastaamaan kysymyksiin oikein. Sellaiset kysymykset, joihin haluttiin vain yksi vastaus, oli luotu sellaisiksi, että vastausvaihtoehdoista pystyi valitsemaan vain yhden. Näin kyselyssä ei tarvinnut olla tekstejä neuvomassa oikeaa tapaa vastata kysymyksiin. Kysymykset olivat pääasiassa monivalintakysymyksiä, mutta jokaisessa kysymyksessä oli kuitenkin yhtenä vaihtoehtona ”muu, mikä?” -kohta, jossa voi vastata kysymykseen omin sanoin.

Keskustelussa lastenkirjastotyöstä vastaavan Jenni Honkasen kanssa 16.11.2012 selvisi, että Loimaan kaupunginkirjasto on aikaisempina vuosina tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyjä. Näistä viimeisimmät ovat olleet vuonna 2010, joka liittyi Vivian Jullan Loimaalla laatimaan opinnäytetyöhön, ja 2009 ulkopuolisen tahon tekemä tutkimus. Aikaisemmissa tutkimuksissa on kuitenkin tutkittu kirjaston käyttäjiä yleensä, joten nyt tehdyn tutkimuksen tuloksia on vaikea vertailla niihin. Tutkimuksen kohderyhmäksi valittiin yläasteikäiset nuoret toimeksiantajan pyynnöstä.

5.2 Tutkimustulokset

Kysely suoritettiin keväällä 2013, viikoilla 21 ja 22, juuri ennen koulujen kesälomalle menoa. Ajankohta yritettiin valita niin, että opiskelijoilla olisi aikaa vastata siihen mahdollisimman hyvin. Kuitenkin kouluilla oli meneillään juuri tähän aikaan valtakunnallisia kokeita ja siksi varsinkin yhdeksäsluokkalaisilla ei ollut aikaa vastata kyselyyn. Yhteydenpito koulujen kanssa oli tahmeaa ja vaikutti omalta osaltaan kyselyjen suorittamiseen. Loimaan pääkirjastolla ei ole paljoa yhteyksiä koulujen kanssa ja siksi yhteydenotto koulujen äidinkielenopettajiin oli yllättävän vaikeaa.

Vastauksia tuli yhteensä 155, mikä jäi hieman alle tavoitteen. Vastaustulosten määrä oli kuitenkin hyvä ja tuloksista voidaan tehdä verrattain luotettavia päätelmiä. Sukupuolijakauma oli 71 tyttöä ja 84 poikaa. Puistokadun koulun

(Loimaa) opiskelijoista tutkimukseen vastasi 90 nuorta ja Opintien koulusta (Hirvikoski) 65. Vastauksissa oli enemmän Puistokadun koulun vastauksia, erityisesti poikien, mikä tulee ottaa huomioon tuloksia arvioidessa. Seitsemäsluokkalaisten vastauksia kokonaisuudesta oli 121, kun taas yhdeksäsluokkalaisia oli 34.

Jakaumat olivat melko tasaisia tyttöjen ja poikien sekä eri koulujen välillä. Ainoastaan yhdeksäsluokkalaisten vastauksia olisi saanut tulla enemmän. Kysely olisi voitu suorittaa hieman aikaisemmin keväällä, jotta useampi yhdeksäsluokkalainen olisi ehtinyt vastata kyselyyn. Kyselylomake oli toimiva ja opiskelijat vastasivat siihen huolellisesti. Myös avoimiin kysymyksiin vastattiin runsaasti, mikä oli positiivinen yllätys. Vastauksissa ei ollut jätetty paljoa tyhjiä kohtia, mikä nostaa tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimustulokset kerättiin Webropol -nimisellä netistä löytyvällä ohjelmalla ja ne analysoitiin Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus

Otoskoon laajuuden ja hajanaisuuden vuoksi määrällinen tutkimus oli toimivin ratkaisu. Näin tutkimuksella saatiin mahdollisimman luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa. Netissä olevasta kyselylomakkeesta laadittiin riittävän tiivis, jotta vastaajan keskittymiskyky riittäisi kyselyn loppuun asti ja että vastauksista saataisiin näin totuuden mukaisia ja luotettavia. Perinteisiin postitettuihin kyselyihin ei yleensä saada paljoa vastauksia ja varsinkin kun kohderyhmänä olivat nuoret, vastauksien saaminen tällaisilla keinoilla olisi ollut vaikeaa. Jos taas kysely olisi toteutettu kirjastossa, olisi vastauksissa saatu esille vain niiden nuorten mielipide, jotka jo käyvät kirjastossa. Tekemällä kysely kouluissa saatiin vastauksia myös siihen kysymykseen, miksi osa yläasteikäisistä ei käy kirjastossa. (Hirsjärvi ym. 2009, 191.)

Kyselyn suorittaminen kouluympäristössä takasi myös suhteellisen luotettavien vastauksien saamisen. Näin taattiin, että tutkimukseen vastaamiseen oli varattu riittävästi aikaa ja että vastaaminen tapahtui suhteellisen rauhallisessa ja

valvotussa tilassa. Näin oppilaat pystyivät paneutumaan kunnolla kyselyyn vastaamiseen. Tutkimuksen tekijä ei itse ollut paikalla kyselyä suorittaessa, joten hän ei voinut mitenkään vaikuttaa saatuihin vastaustuloksiin esimerkiksi selittämällä kysymyksiä. Näin tutkimustuloksista pyrittiin saamaan mahdollisimman luotettavia ja heterogeenisiä.

Verkkopohjainen kysely auttoi siihen, että kysymyksiin vastattiin oikealla tavalla. Näin monivalintakysymyksiin voi vastata useamman vaihtoehdon, mutta kysymyksiin, joihin haluttiin vain yksi vastaus, vaihtoehtoja voi valita vain yhden. Perustiedot kyselyssä oli laitettu pakollisiksi tiedoiksi, joten vastaaja ei voinut siirtyä seuraavalle sivulle ennen kuin oli vastannut näihin kysymyksiin.

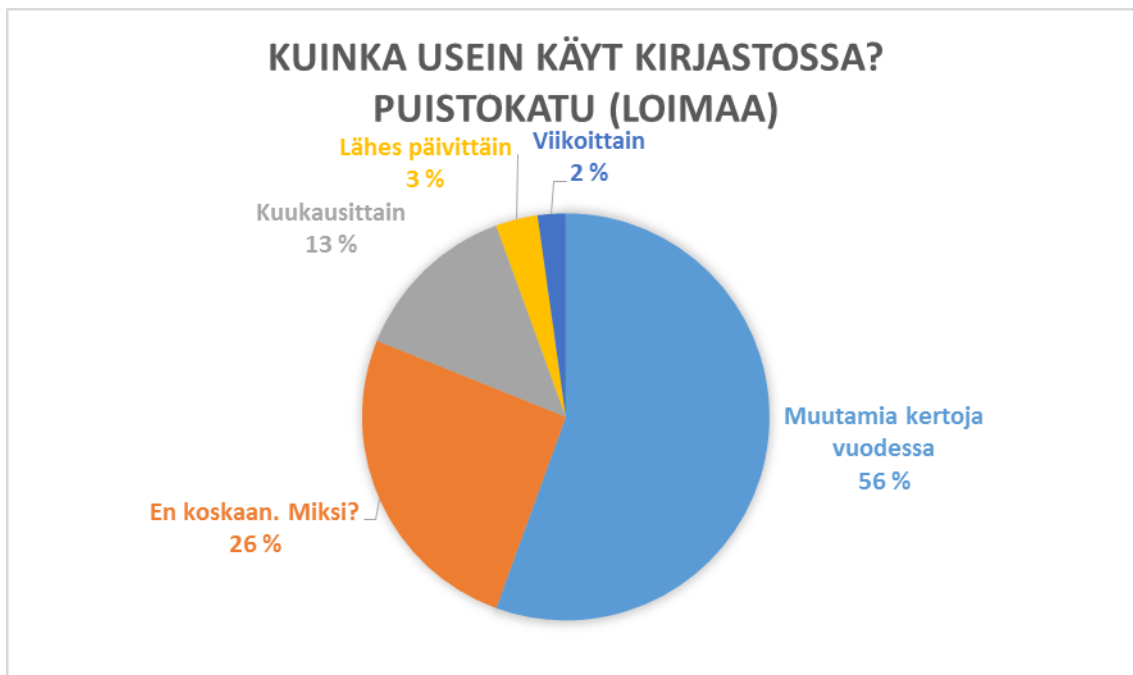
Kyselyyn vastaaminen koulutuntien aikana auttoi myös siihen, että vastauksia saatiin kohtuullisen paljon. Jakaumat koulun ja sukupuolen suhteen ovat melko tasaisia, joten vertailujen tekeminen on luotettavaa. Ainoastaan yhdeksäsluokkalaisten vastausten määrä jäi vähäiseksi, joten seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vastausten vertailussa täytyy ottaa huomioon aineiston määrä. Näitä vertailua voidaan pitää lähinnä suuntaa antavina.

6 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

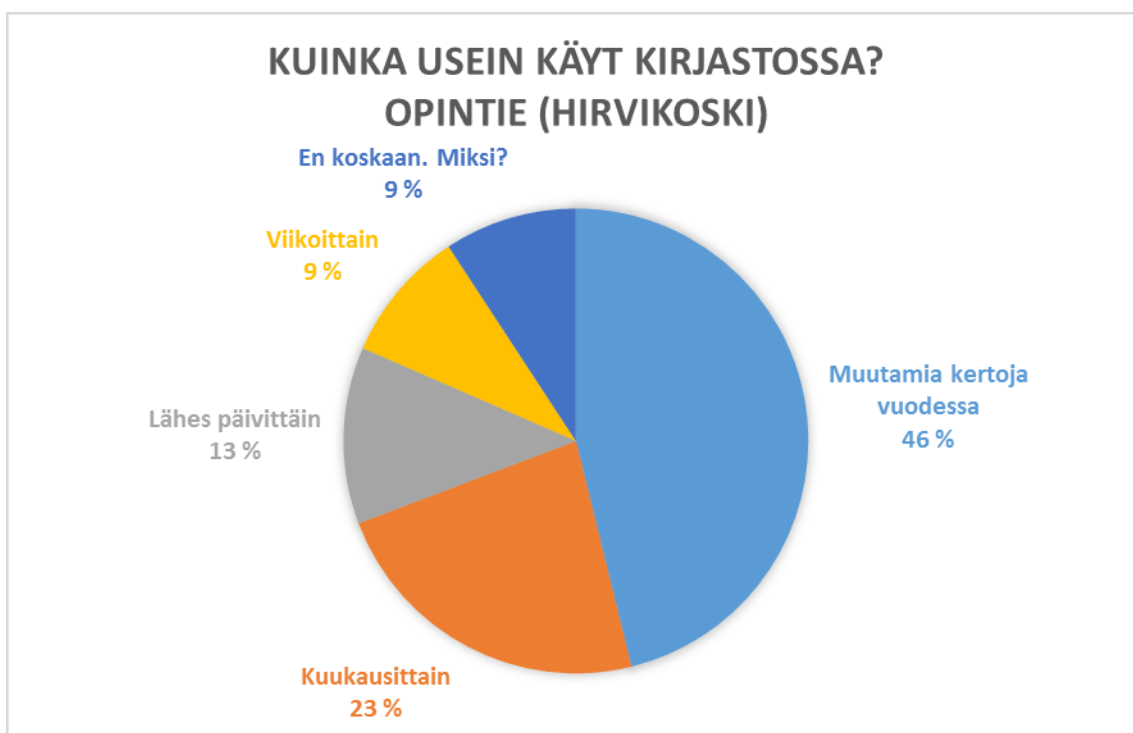
6.1 Kirjastonkäytön taajuus

Kyselystä ilmeni, että suurin osa Puistokadun koulun opiskelijoista käytti pääkirjastoa ja Opintien koulun opiskelijat Hirvikosken kirjastoa. Opintien koulun opiskelijoista muutama vastasi käyttävänsä pääkirjastoa. Samoin pieni osa Opintien koulun opiskelijoista vastasi pääasiointikirjastokseen Mellilän kirjaston. Muuten selvä enemmistö käytti yleensä lähikirjastoaan.

Puistokadun koulun (Loimaa) opiskelijoiden joukossa oli enemmän ”en käytä kirjastoa” -vastausvaihtoehdon valinnoita kuin Opintiellä (Hirvikoski). Hirvikoskella kirjaston läheisyys aivan koulun vieressä varmasti vaikuttaa tähän; kun kirjasto on lähellä koulua, siellä tulee käytyä useammin esimerkiksi juuri koulun jälkeen. Samoin tyttöjen ja poikien vastauksissa oli selviä eroja. Tyttöjen joukossa oli enemmän kirjastonkäyttäjiä kuin poikien. Yhdeksäsluokkalaisten vastauksissa oli myös vähemmän ”en koskaan” -vastauksia. Muilta osin yhdeksäsluokkalaisten jakaumat noudattivat seitsemäsluokkalaisten vastauksia. Jos yhdeksäsluokkalaisten vastauksia olisi saatu enemmän, voi olla että erot olisivat voineet erottua jyrkemmin.



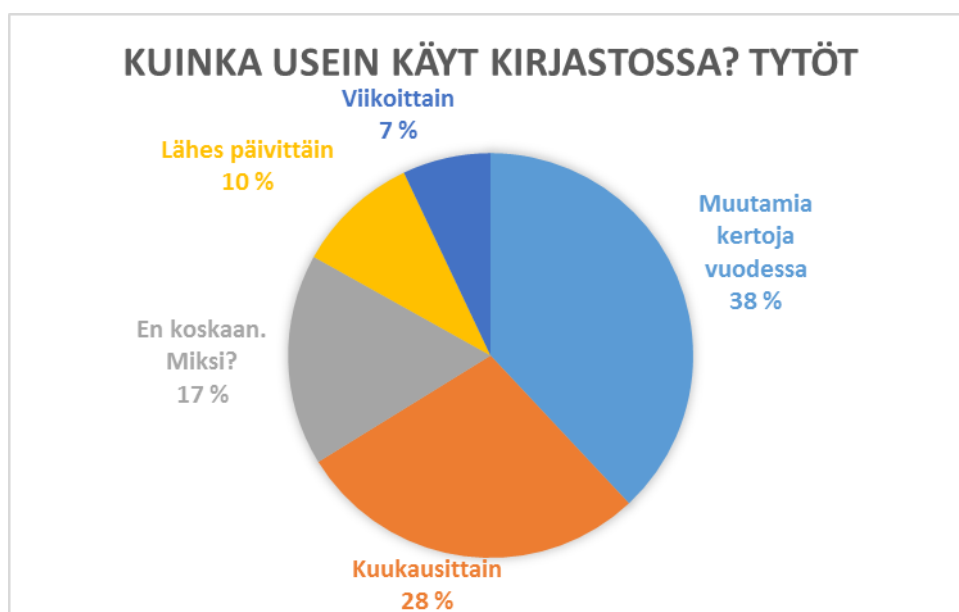
Kaavio 1. Kuinka usein käyt kirjastossa? Puistokatu (Loimaa)



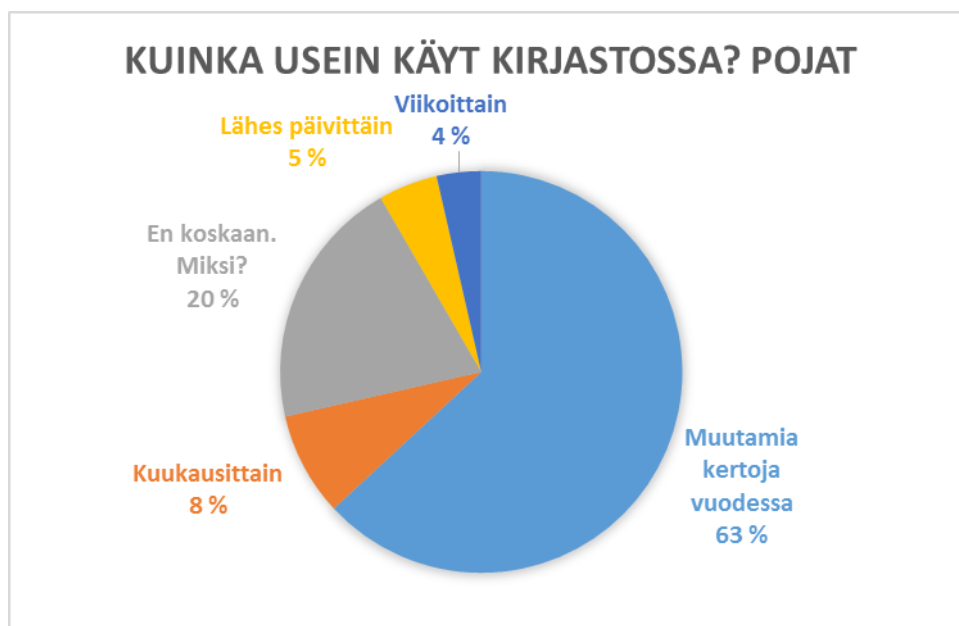
Kaavio 2. Kuinka usein käyt kirjastossa? Opintie (Hirvikoski)

Kysyttäessä kuinka usein vastaaja käy kirjastossa, ehdottomasti eniten vastauksia kaikkien vastanneiden kesken sai vaihtoehto ”muutamia kertoja

vuodessa”. Heti toisena oli ”en koskaan”. Vähiten vastauksia oli tullut kohtiin ”viikoittain” ja ”lähes päivittäin”.



Kaavio 3. Kuinka usein käyt kirjastossa? Tytöt



Kaavio 4. Kuinka usein käyt kirjastossa? Pojat

Eri koulujen oppilaiden sekä tyttöjen ja poikien vastausten välillä näkyi selviä eroja. Ahkerimmin kirjastossa kävivät hirvikoskelaiset ja tytöt. Kuten kappaleessa 3.4 todettiin, tytöt ovat yleensä olleet ahkerampia kirjastossa kävijöitä kuin pojat, joten vastaukset kuulostavat uskottavilta. Myös

hirvikoskelaisten yhdeksäsluokkalaisten vastauksissa vaikutti olevan hieman eroja verrattuna loimaalaisiin yhdeksäsluokkalaisiin; hirvikoskelaiset kävivät kirjastossa useammin.

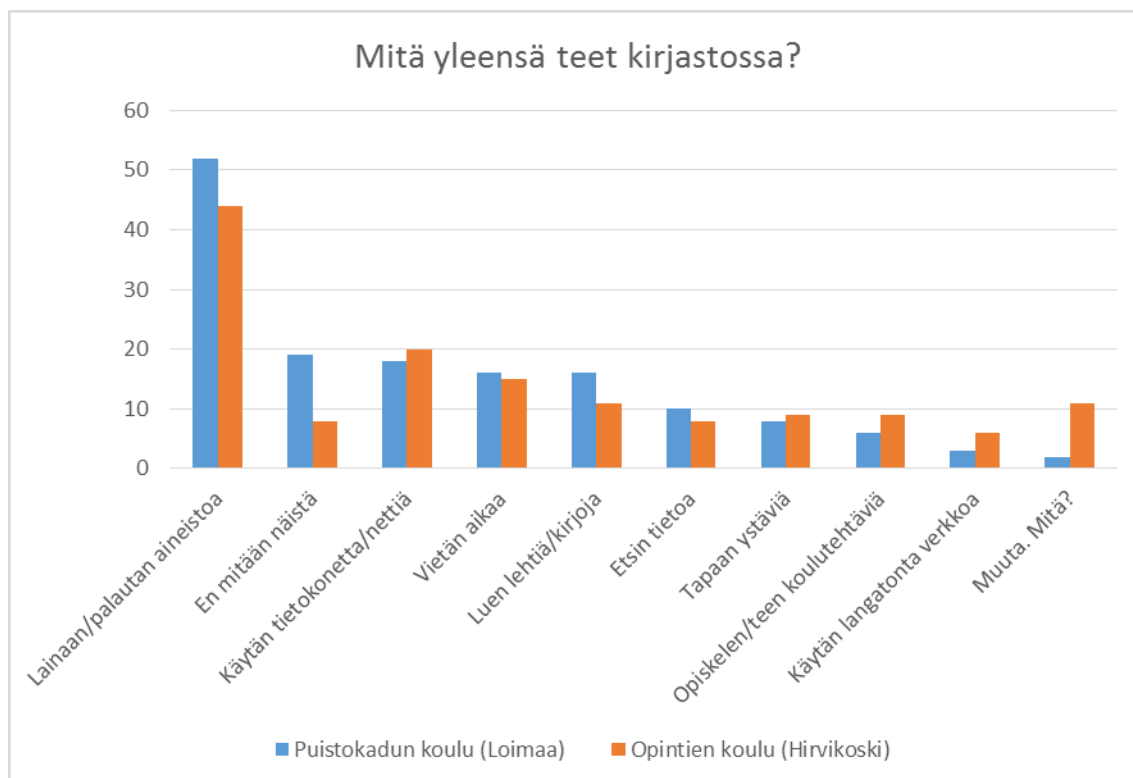
Kyselylomakkeesta ”en koskaan, miksi?” oli jätetty kohta avoimille vastauksille. Tähän kohtaan oli kirjoitettu 24 vastausta. Perusteluiksi oli kirjoitettu eniten ”ei kiinnostaa” ja ”en lue kirjoja”. Muita syitä oli ”en tarvitse kirjastopalveluja”, ”ei ole aikaa” ja ”ostan kirjat kirjakaupasta”. Tärkein syy kirjastossa käynnin vähyydelle vastaajien joukossa oli kiinnostuksen puute lukuharrastusta kohtaan.

Kun kysyttiin onko kirjaston käytössä tapahtunut muutoksia viimeisen parin vuoden aikana, suurin osa vastanneista valitsi vaihtoehdon ”pysynyt samana”. Toisena oli ”vähentynyt” ja kaikkein vähiten vastauksia oli tullut kohtaan ”lisääntynyt”. Tässä kysymyksessä vastauksissa ei ollut suuria eroja eri koulujen, luokkien tai tyttöjen ja poikien välillä. Hirvikoskelaiset tytöt olivat valinneet vaihtoehdon ”lisääntynyt” useammin kuin muut, mutta toisaalta Hirvikoskelaisten tyttöjen joukossa oli myös eniten ”vähentynyt” -vastauksia. Kysymys saattoi olla muotoilultaan hieman hankala; kirjastonkäytön taajuutta on vaikea arvioida.

Avoimissa vastauksissa ”lisääntynyt, miksi?” -kohtaan oli kirjoitettu kaikkiaan 11 vastausta ja kohtaan ”vähentynyt, miksi?” 30 vastausta. Kirjastossa käynnin lisääntymisen syyksi oli ehdottomasti eniten vastattu ”lukeminen/kirjat kiinnostavat”. Pari vastannutta oli sanonut perusteluiksi ”koulun takia”.

Vastavuoroisesti vähentymisen syyksi oli kerrottu syyksi eniten ”lukeminen/kirjat ei kiinnostaa”. Seuraavaksi suosituin syy oli ”ei ole aikaa”. Myös ”ei jaksaa käydä” ja ”en tiedä” -vastauksia oli kirjoitettu jonkin verran. Pari vastannutta oli kirjoittanut perusteluiksi ”ei ole tarvetta”.

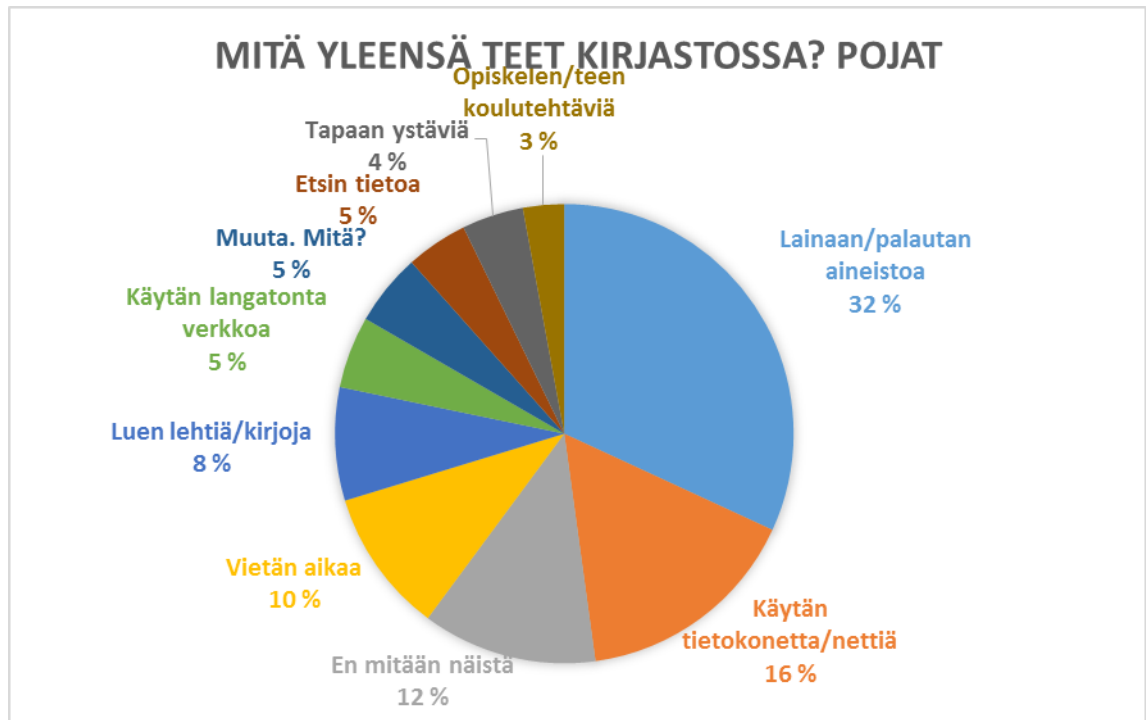
6.2 Kirjaston palvelut



Kaavio 5. Mitä yleensä teet kirjastossa?

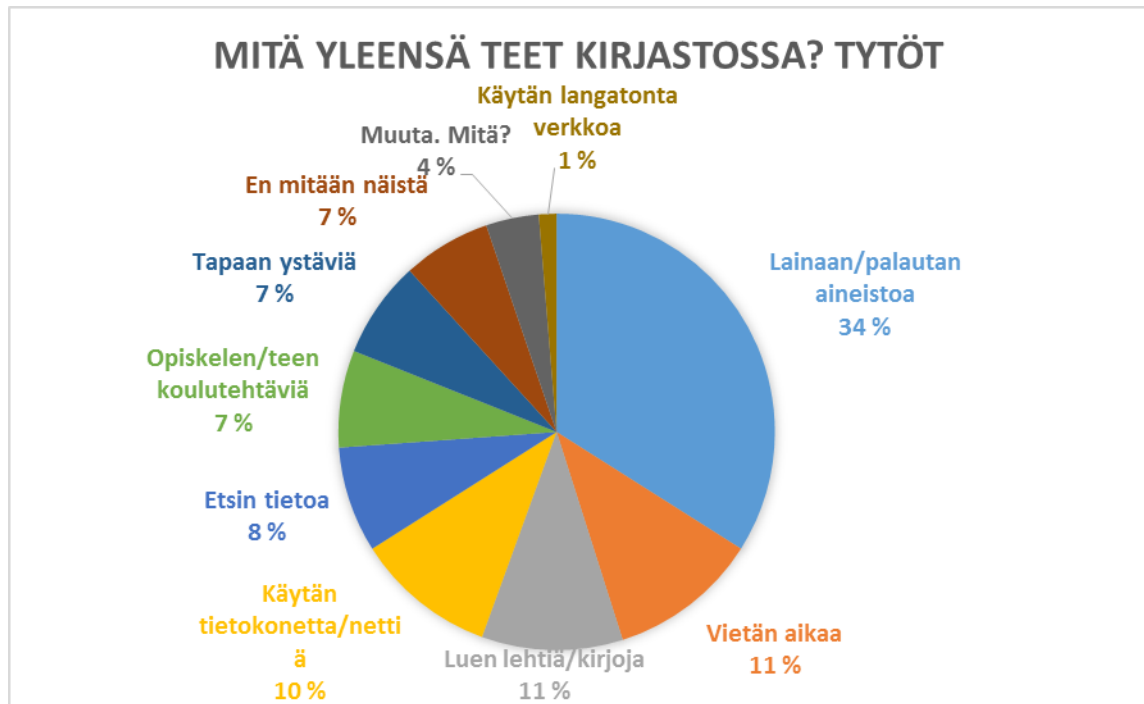
Nuorilta kysyttiin, mitä he yleensä tekevät kirjastossa ja annettiin eri vaihtoehtoja. Selkeästi suurin osa vastasi lainaavansa tai palauttavansa aineistoa kirjastoon. Seuraavaksi eniten vastauksia sai vaihtoehto ”käytän tietokonetta/nettiä”, ”vietän aikaa”, ”luen lehtiä/kirjoja” ja ”en mitään näistä”.

Puistokadun koulun (Loimaa) ja Opintien koulun (Hirvikoski) opiskelijoiden vastauksissa ei ollut suuria eroavaisuuksia. Suurin ero oli loimaalaisten nuorten ”en mitään näistä” -vastausten määrä. Puistokadun koulun oppilaista vaihtoehdon oli valinnut 13 %, kun taas Opintien koulussa vaihtoehdon valinneita oli 6 %.



Kaavio 6. Mitä yleensä teet kirjastossa? Pojat

Tyttöjen ja poikien vastauksissa oli myös pieniä eroja. Pojilla heti aineiston lainaamisen ja palauttamisen jälkeen suosituin vastausvaihtoehto oli ”käytän tietokonetta/nettiä”. Heti tämän jälkeen tuli ”en mitään näistä”, ”vietän aikaa” sekä ”luen lehtiä/kirjoja”. Vähiten vastauksia oli saanut kohdat ”opiskelen/teen koulutehtäviä” ja ”tapaan ystäviä”. ”En mitään näistä” -vastauksien suuri määrä johtuu varmastikin siitä, että pojat käyvät kirjastossa tyttöjä harvemmin.



Kaavio 7. Mitä yleensä teet kirjastossa? Tytöt

Tytöillä taas eniten vastauksia aineiston lainaamisen ja palauttamisen jälkeen oli saanut ”vietän aikaa” -vaihtoehto. Lähes yhtä suosittuja olivat vaihtoehdot ”luen lehtiä/kirjoja” ja ”käytän tietokonetta/nettiä”. Tämän jälkeen tulivat ”etsin tietoa”, ”opiskelen/teen koulutehtäviä”, ”tapaan ystäviä” ja ”en mitään näistä”. Kaikkein vähiten vastauksia oli saanut kohta ”käytän langatonta verkkoa”.

Vastauksissa näkyy selvästi, että tytöille kirjastossa käynti on sosiaalisempaa; siihen kuuluu ajan viettäminen kirjastossa, kavereiden näkeminen ja koulutehtävien teko. Poikia taas kiinnostavat enemmän tietokoneet ja netti. Ystävien tapaaminen ja ajan viettäminen kirjastossa olivat hieman suosittumia hirvikoskelaisten tyttöjen kuin loimaalaisten tyttöjen keskuudessa. Myös langatonta nettiä käytettiin hieman enemmän Hirvikosken kirjastossa kuin pääkirjastossa. Tämä voi johtua siitä, että Hirvikoskella kirjaston ollessa lähellä koulua ja yhteistyön ollessa tiiviimpää, oppilaat ovat paremmin tietoisia kirjaston eri palveluista.

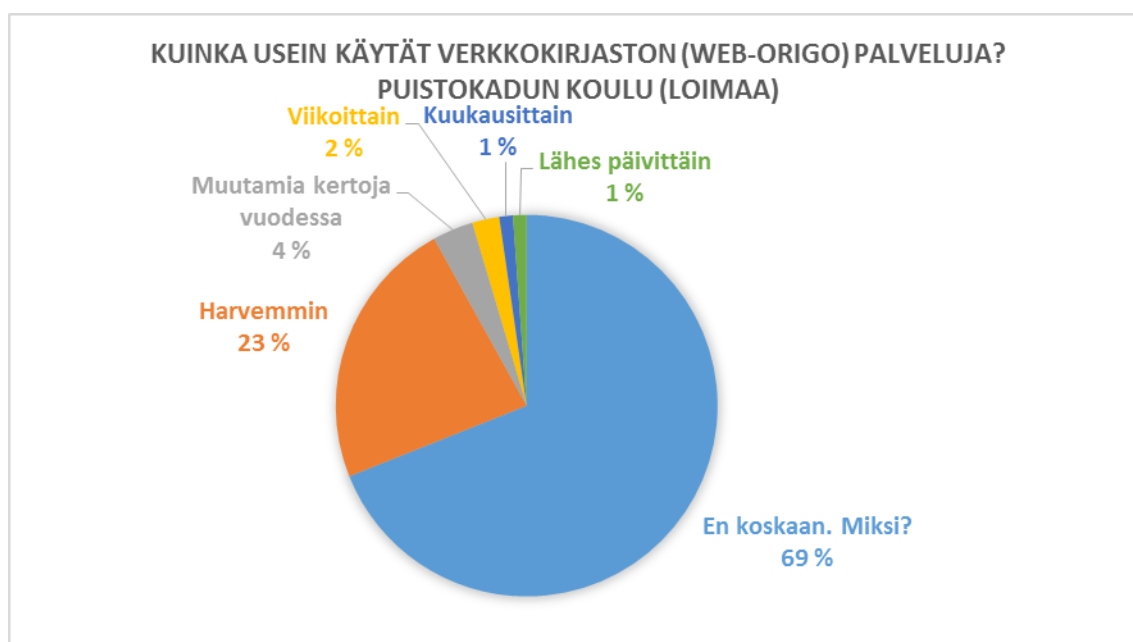
Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten välillä vastauksissa oli selvästi samankaltaisuutta. Ainoastaan yksi ero oli aivan selkeä: yhdeksäsluokkalaisista juuri kukaan ei ollut valinnut vaihtoehtoa ”en mitään näistä”.

Yhdeksäsluokkalaisilla oli myös seitsemäsluokkalaisia enemmän vastauksia kohdassa ”vietän aikaa”. Muita päätelmiä vastaustuloksista ei voida varmuudella tehdä, sillä yhdeksäsluokkalaisten vastauksia saatiin liian vähän.

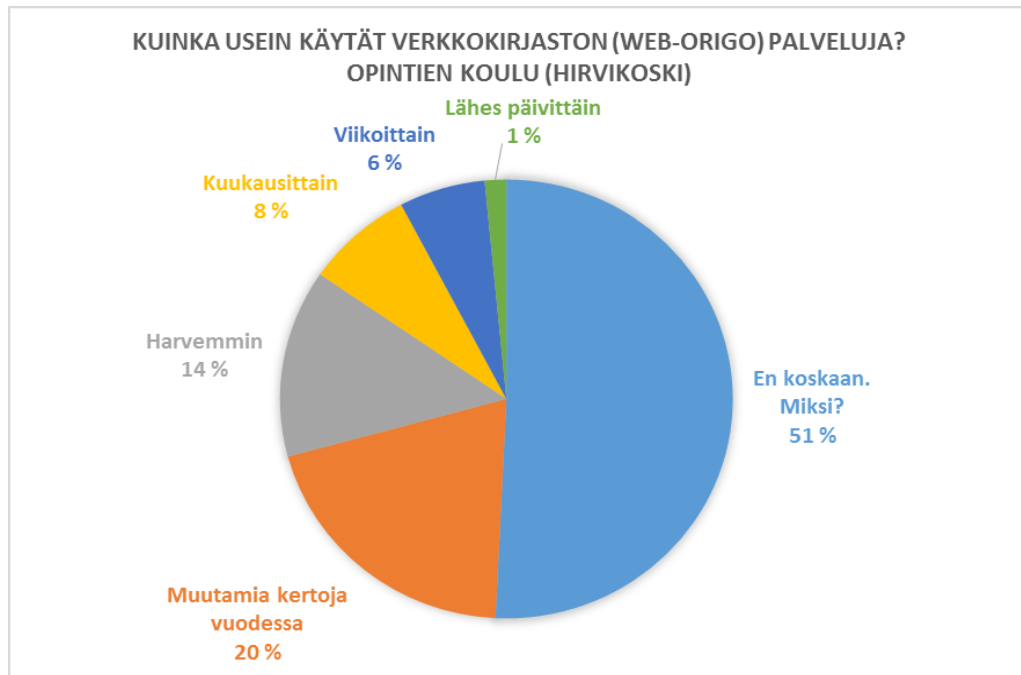
Avoimeen vaihtoehtoon ”muuta, mitä?” oli kirjoitettu yhteensä 11 vastausta. Vastaukset olivat jakaantuneet hyvin hajanaisesti. ”En käy kirjastossa” ja ”oleskelen” esiintyivät suurimmassa osassa vastauksia. Muita oli ”käyn koulusta”, ”olen tietokoneella” ja ”luen lehtiä”.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin verkkokirjaston eli Web-Origon käyttämisestä. Kysymyksessä oli avattu, mitä verkkokirjastolla tarkoitetaan. Se on netissä oleva palvelu, jolla voi esimerkiksi selata kirjastojen aineistokokoelmia. Jos omistaa tunnukset, verkkokirjastossa voi lisäksi varata aineistoa ja uusia omia lainojaan.

Vaihtoehto ”en koskaan” sai ehdottomasti eniten vastauksia: yli puolet valitsi sen. Toiseksi eniten oli vastattu ”harvemmin” ja kaikkein vähiten vastauksia oli saanut vaihtoehto ”lähes päivittäin”. Nuoret siis eivät selvästikään käytä paljon verkkokirjastoa, vaikka netissä toimivan palvelun luulisi viehättävän juuri nuoria asiakkaita.



Kaavio 8. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origon) palveluja? Puistokadun koulu (Loimaa)

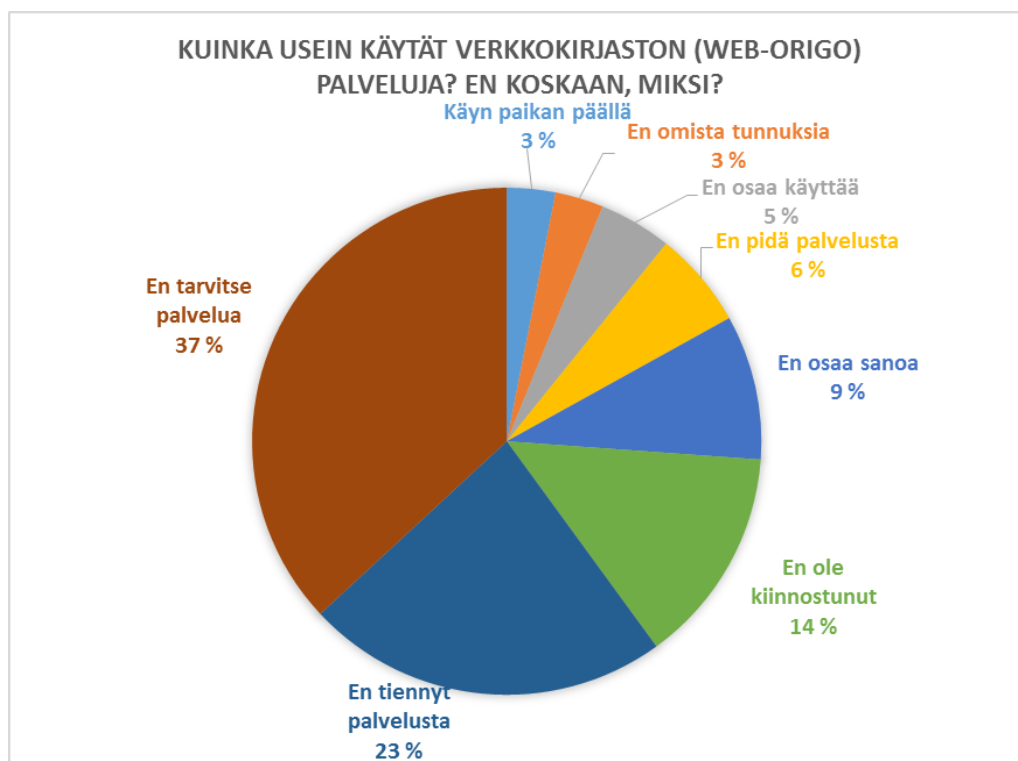


Kaavio 9. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origon) palveluja? Opintien koulu (Hirvikoski)

Puistokadun koulun (Loimaa) ja Opintien koulun (Hirvikoski) oppilaiden vastauksissa oli eroja. Loimaalaiset opiskelijat valitsivat vaihtoehdon ”en koskaan” hirvikoskelaisia useammin. Opintien koulun opiskelijat myös vastasivat useammin kohtaan ”muutamia kertoja vuodessa” kuin puistokadun koulun opiskelijat. Loimaalla siis selvästi suurin osa ei käytä lainkaan verkkokirjastoa. Hirvikoskella Web-Origon käyttöä vaikuttaa olevan tunnetumpaa, mutta silti sielläkin puolet vastanneista sanoivat, etteivät käytä verkkokirjastoa koskaan. Vaikka Hirvikoskella koulun ja kirjaston yhteistyö on kiinteämpää, sielläkään oppilaat eivät tunnu tietävän verkkokirjaston käyttömahdollisuuksia.

Tyttöjen ja poikien vastauksissa ei ilmennyt mitään merkittäviä eroja. Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vertailussa yhdeksäsluokkalaiset vaikuttivat käyttävän verkkokirjastoa hieman enemmän. Yhdeksäsluokkalaisilla oli vähemmän vastauksia kohdassa ”en koskaan” kuin seitsemäsluokkalaisilla ja toisaalta yhdeksäsluokkalaisten vastaukset olivat jakaantuneet laajemmin ”harvemmin”, ”muutamia kertoja vuodessa”, ”kuukausittain” ja ”viikoittain” vastausvaihtoehtojen välille. Seitsemäsluokkalaisilla vastaukset painottuivat vaihtoehtoihin ”harvemmin” ja ”muutamia kertoja vuodessa”.

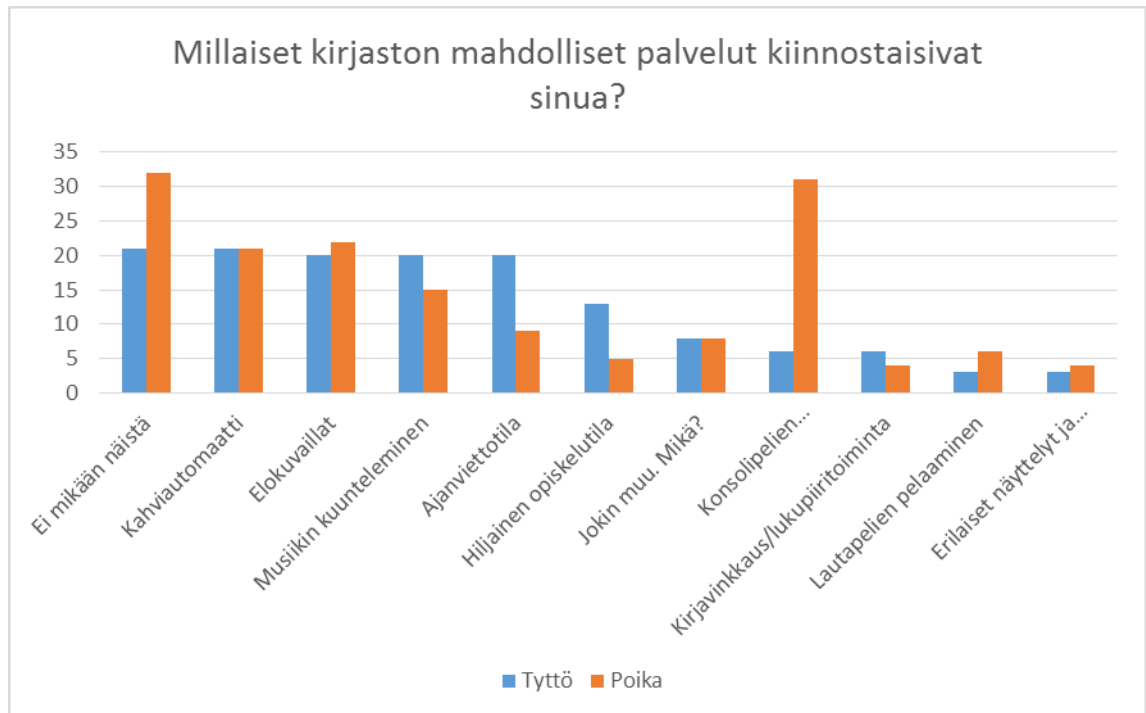
Yhdeksäsluokkalaisten vastauksia oli kuitenkin niin vähän, että täysin varmoja johtopäätöksiä on vaikea tehdä.



Kaavio 10. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origon) palveluja? En koskaan, miksi?

Vaihtoehdon ”en koskaan, miksi?” kohdalla oli tilaa avoimille vastauksille. Vastauksia oli kirjoitettu kaiken kaikkiaan 64 kappaletta. Perusteluiksi oli kirjoitettu eniten ”en tarvitse palvelua” ja ”en tiennyt palvelusta”. Seuraavaksi eniten nuoret olivat vastanneet ”en ole kiinnostunut palvelusta”, ”en osaa sanoa” ja ”en pidä palvelusta”. Muutamia vastanneista olivat kirjoittaneet ”en osaa käyttää palvelua”, ”en omista tunnuksia” ja ”käyn mieluummin paikan päällä”.

Yllättävän moni nuori vastasi, ettei tiennyt palvelusta, vaikka verkkokirjasto on ollut olemassa jo pitkän aikaa. Voi olla, että nuorille ei ole kerrottu tarpeeksi kirjaston tarjoamista palveluista. Myös ”en tarvitse palvelua” -vastausten määrä oli yllättävän suuri. Netissä asioiminen alkaa olla koko ajan arkipäiväisempää monissa nykyelämän asioissa, mutta ilmeisesti kirjastopalveluissa verkkoasiointi ei ole yleistynyt niin paljoa. Tämä herättää mielessä sen hälyttävän kysymyksen ovatko kirjastot jääneet jälkeen kehityksessä.



Kaavio 11. Millaiset kirjaston mahdolliset palvelut kiinnostaisivat sinua?

Nuorilta kysyttiin, millaiset kirjaston mahdolliset palvelut voisivat kiinnostaa ja annettiin eri vaihtoehtoja. Kaikkein eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon ”ei mikään näistä”. Tämän jälkeen suosituimmat vaihtoehdot olivat ”elokuvaillat”, ”kahviautomaatti”, ”konsolipellen pelaaminen/lainaaminen”, ”musiikin kuunteleminen” ja ”ajanviettotila”. Myös hiljainen opiskelutila ja kirjavinkkaus/lukupiiritoiminta olivat herättäneet jonkin verran kiinnostusta. Kaikkein vähiten vastauksia oli saanut lautapellen pelaaminen sekä erilaiset näyttelyt ja tapahtumat.

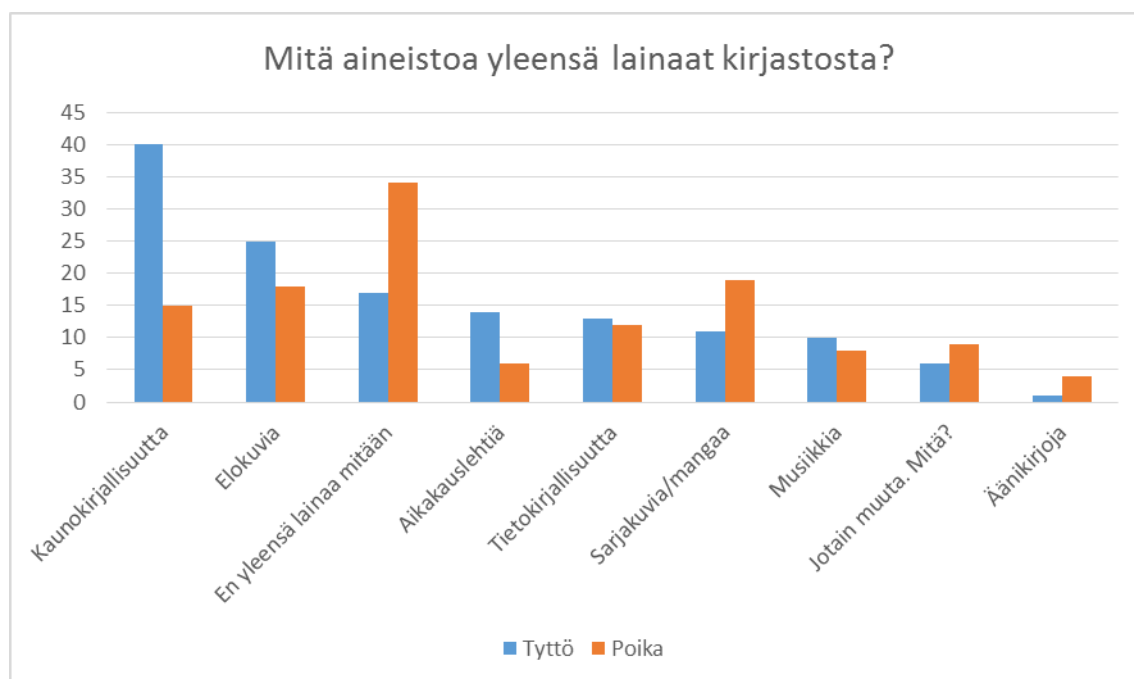
Tyttöjen ja poikien vastauksissa oli joitain eroja. Poikia kiinnosti selvästi enemmän konsolipellen pelaaminen tai lainaaminen kuin tyttöjä. Pelaaminen on aina ollut harrastus, joka kiinnostaa enemmän poikia. Samoin poikien vastauksissa oli enemmän ”ei mikään näistä” -vastauksia, johtuen luultavasti siitä, että pojat käyvät kirjastossa tyttöjä harvemmin. Tyttöjä taas kiinnosti enemmän ajanviettotila ja hiljainen opiskelutila. Erityisesti ajanviettotila sai kannatusta hirvikoskelaisten tyttöjen joukossa. Hiljainen opiskelutila taas sai kannatusta melko tasaisesti niin loimaalaisten kuin hirvikoskelaisten tyttöjen parissa.

Puistokadun ja Opintien koulujen opiskelijoiden vastauksissa ei ollut muuten suuria eroja. Puistokadun koulun (Loimaa) opiskelijoiden joukossa oli jonkin verran enemmän vastauksia kohdassa ”ei mikään näistä”, mikä voi osittain selittyä sillä, että Puistokadun koulun vastauksissa oli hieman enemmän poikien vastauksia ja pojat käyvät kirjastossa harvemmin kuin tytöt.

Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vastauksissa ei ollut myöskään suuria eroja. Yhdeksäsluokkalaisilla oli hieman vähemmän ”ei mikään näistä” - vastauksia, mutta ero ei ollut suuri. Ajanvietto-tila ja hiljainen tila opiskelulle vaikuttivat kiinnostavan marginaalisesti enemmän yhdeksäsluokkalaista, mutta mitään suuria päätelmiä ei voida tehdä.

Avoimeen kohtaan ”jokin muu, mikä?” tuli kirjoitettuja vastauksia yhteensä 13 kappaletta. Vastaukset olivat hajanaisia. ”Lukeminen ja lainaaminen”, ”oleskelutila”, ”limsa-automaatti” ja ”en käy kirjastossa” olivat yleisimpiä vastauksia. Yksi oli kirjoittanut myös ”musiikinkuuntelutila”.

6.3 Aineiston lainaaminen



Kaavio 12. Mitä aineistoa yleensä lainaat kirjastosta?

Kyselyssä tutkittiin myös sitä, mitä aineistoa nuoret yleensä lainaavat kirjastosta. Yleisimmät vastaukset olivat ”kaunokirjallisuus” ja ”en yleensä lainaa mitään”. Myös elokuvat olivat hyvin suosittuja lainauksen kohteita. Melko tasaisesti vastauksia tuli myös vaihtoehdoille ”sarjakuvia/mangaa”, ”tietokirjallisuutta” ja ”aikakausilehtiä”. Vähiten vastauksia oli tullut kohtiin ”musiikkia”, ”jotain muuta” ja ”äänikirjoja”.

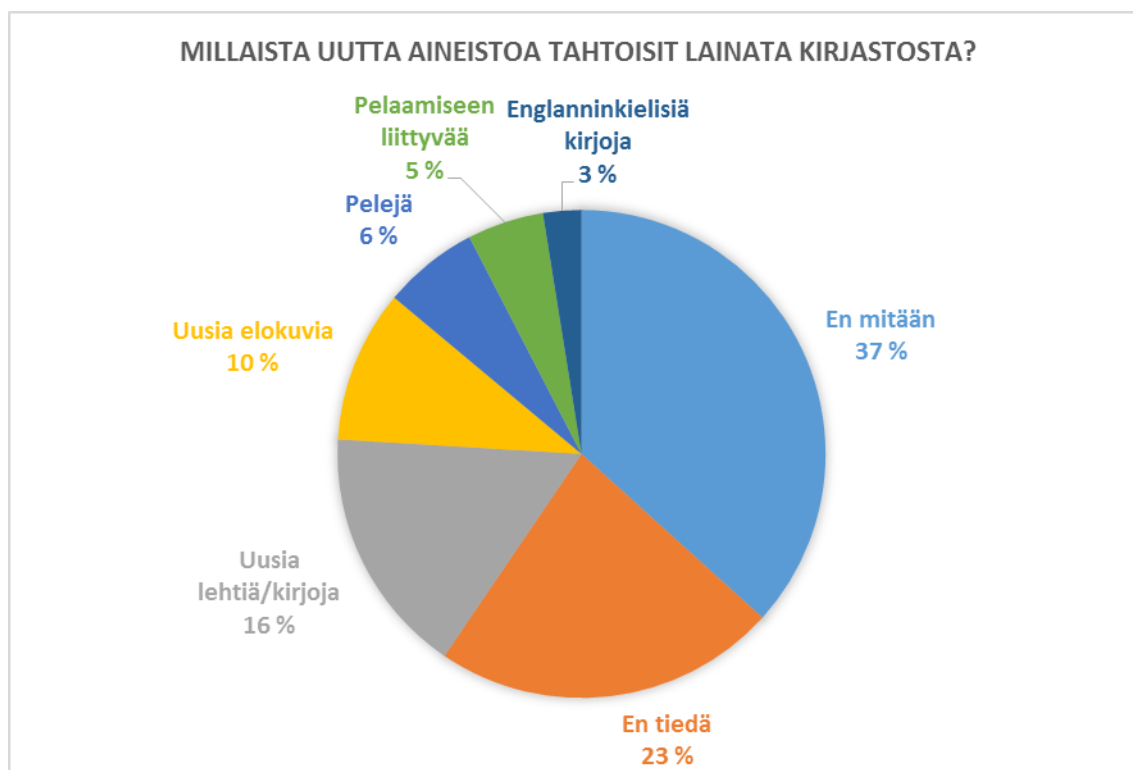
Vastauksissa oli eroja sekä poikien ja tyttöjen että eri koulujen välillä. Tyttöjen vastauksissa oli selvästi useammin valittu vaihtoehto ”kaunokirjallisuutta”, kun taas pojilla suosituin vastaus oli selkeästi ”en yleensä lainaa mitään”. Tytöt lainasivat myös enemmän aikakausilehtiä kuin pojat. Sitten taas sarjakuvat ja manga kiinnostivat poikia enemmän kuin tyttöjä. Kaikkein innokkaimmin kaunokirjallisuutta lainasivat hirvikoskelaiset tytöt.

Puistokadun koulun (Loimaa) oppilaat valitsivat selkeästi useammin vaihtoehdon ”en yleensä lainaa mitään” kuin Opintien koulun (Hirvikoski) oppilaat. Ero oli sen verran merkittävä, että sitä ei voi selittää pelkästään sillä, että Puistokadun opiskelijoiden joukossa oli enemmän poikia. Hirvikoskella kirjastonkäyttö on selvästikin jonkin verran aktiivisempaa kuin Loimaalla. Tämä saattaa johtua juuri siitä, että kirjasto on niin lähellä koulua. Hirvikosken vastauksista nousi myös toinen selkeä ero. Hirvikoskella kirjastosta lainattiin selvästi enemmän tietokirjallisuutta. Tämäkin kertoo osaltaan, miten Hirvikoskella kirjaston ja koulun yhteistyö toimii saumattomammin kuin Loimaalla Puistokadun koulun ja pääkirjaston välillä.

Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vastauksissa suurin ero oli se, että yhdeksäsluokkalaisten olivat valinneet harvemmin vaihtoehdon ”en yleensä lainaa mitään”. Aineiston määrään suhteutettuna ero oli melko merkittävä, vaikka yhdeksäsluokkalaisten vastauksia olikin vähemmän. Muuten vastaukset olivat hyvin samanlaisia. Tietokirjallisuuden lainaaminen oli hieman yleisempää yhdeksäsluokkalaisten keskuudessa.

Kohtaan ”jotain muuta, mitä?” oli tullut yhteensä 12 kirjoitettua vastausta. Vastaukset jakaantuivat hyvin tasaisesti. Opiskelijat olivat kirjoittaneet ”en

lainaa/lainaan vain jos pakko”, ”urheilukirjoja”, ”fantasiakirjoja” ja ”nuortenkirjoja”.



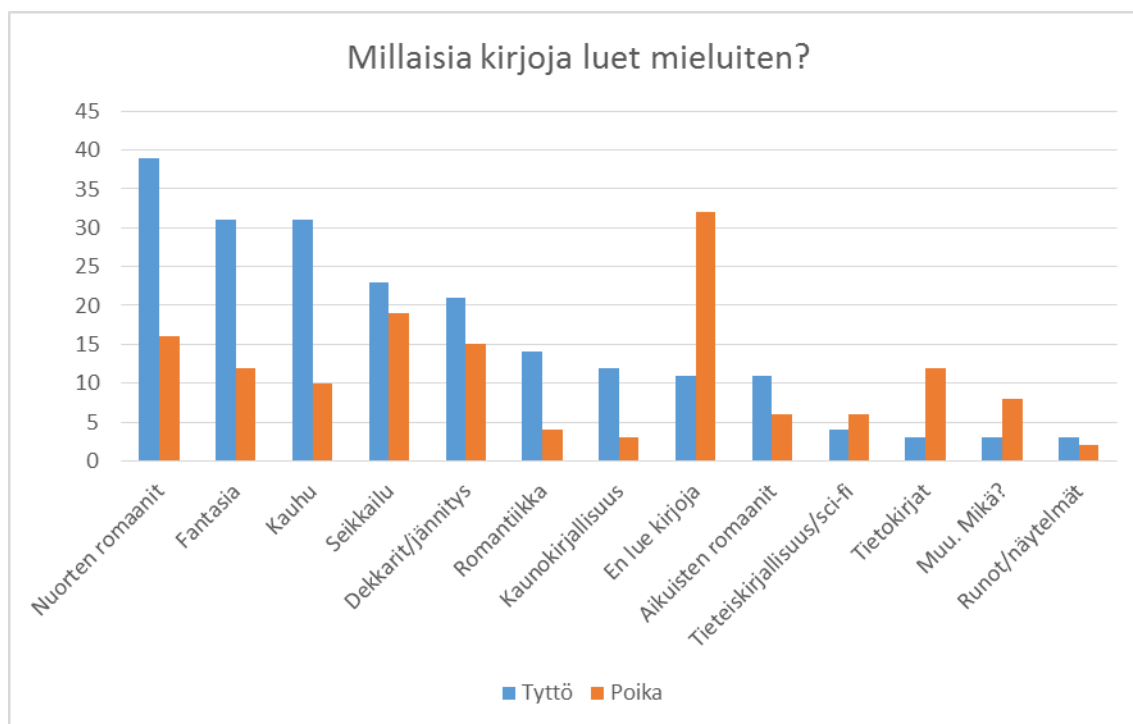
Kaavio 13. Millaista uutta aineistoa tahtoisit lainata kirjastosta?

Avoimeen kysymykseen ”millaista uutta aineistoa tahtoisit lainata kirjastosta?” tuli yhteensä 88 kirjoitettua vastausta. Eniten nuoret olivat vastanneet ”en mitään”. Toiseksi eniten vastauksiin oli kirjoitettu ”en tiedä”. Näiden kahden jälkeen vastauksissa eniten haluttiin uusia lehtiä tai kirjoja. Eräs nuori oli kirjoittanut vastaukseensa ”Lainaisin Urheilu lehtejä.esim goal”. Myös toisessa vastauksessa haluttiin uusia aikakauslehtiä: ”Uudempiä lehtiä, ruotsalaisia lehtiä urheilusta ja terveistä elämäntavoista.” Eräs taas kirjoitti: ”Uusia koneista kertovia tietokirjoja”. Yksi vastanneista taas kaipasi laajempaa valikoimaa nuottikirjoihin.

Myös uusia elokuvia kaivattiin lisää kokoelmaan, samoin pelit saivat kannatusta. Vastauksissa ainakin haluttiin Wii-pelejä sekä Playstation 3-pelejä. Myös uudempia elokuvia kaivattiin lisää kokoelmiin monissa vastauksissa. Eräs nuorista kirjoitti: ”haluaisin lainata sieltä vähän uusimpia elokuvia esim. robin

elokuvat, viisi legenda jne .. Eli niitä uusimpia en kä vahnhoja”. Yhdessä vastauksessa haluttiin myös Blu-ray-elokuvia.

Myös pelaamiseen liittyvää aineistoa, kuten pelioppaita kaivattiin muutamissa kommentteissa. Pari vastannutta olisi halunnut myös enemmän englanninkielisiä romaaneja.



Kaavio 14. Millaisia kirjoja luet mieluiten?

Kun nuorilta kysyttiin, millaisia kirjoja he mieluiten lukevat, ehdottomasti eniten vastauksia tuli vaihtoehtoon ”nuorten romaanit”. Tämän jälkeen melko tasoissa olivat vaihtoehdot ”fantasia”, ”en lue kirjoja”, ”seikkailu” ja ”kauhu”. Myös ”dekkarit/jännitys”, ”romantiikka”, ”aikuisten romaanit”, ”kaunokirjallisuus” ja ”tietokirjat” olivat saaneet melko paljon vastauksia. Kaikkein vähiten nuoret lukivat runoja ja näytelmiä.

Eniten eroja oli tyttöjen ja poikien vastauksissa. Poikien vastauksissa suosituin oli ”en lue kirjoja” -vaihtoehto. Tyttöillä taas suosituin vastaus oli ”nuorten romaanit”. Heti sen perässä tuli yhtä suosittuina ”fantasia” ja ”kauhu”, sen jälkeen ”seikkailu” ja ”dekkarit/jännitys”. ”En lue kirjoja” -vastauksen oli valinnut

tytöistä vain 5 %, kun taas pojista sen oli valinnut 22 %. Tämä kertoo hyvin selvästi sen, miten vähän pojat lukevat kirjoja tyttöihin verrattuna.

Eri koulujen välillä ei näkynyt vastauksissa suuria eroja. Hirvikoskella ”en lue kirjoja” -vastauksia oli hieman vähemmän kuin Loimaalla, mutta tämä voi johtua siitä, että Puistokadun vastauksissa oli enemmän poikia kuin Opintien vastauksissa. Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vastauksissa yhdeksäsluokkalaisilla oli vähemmän ”en lue kirjoja” -vastauksia. Kovinkaan luotettavia päätelmiä tästä on kuitenkin vaikea tehdä. Kuitenkin se on selvää, että yhdeksäsluokkalaisilla vastaukset jakaantuivat tasaisemmin eri vastausvaihtoehtojen välille. Jokainen kategoria sai oman kannatuksensa, mikä voi osaltaan vahvistaa sitä päätelmää, että yhdeksäsluokkalaiset lainaavat kirjoja enemmän kuin seitsemäsluokkalaiset.

Avoimeen ”muu, mikä?” -kohtaan tuli 8 kirjoitettua vastausta. Kaksi oli vastannut, ettei lue lainkaan kirjoja. Yksi oli kirjoittanut, että lainaa kirjoja vain silloin, kun koulusta on pakko. Muut vastaukset olivat vielä hajanaisempia.

Nuorilta kysyttiin, miten he hakevat heitä kiinnostavaa aineistoa kirjastosta. Ehdottomasti eniten vastauksia sai vaihtoehto ”etsin hyllystä omatoimisesti”. Hieman vähemmän, mutta tasaisesti kannatusta oli saanut myös vaihtoehdot ”haen aineistotietokannasta”, ”en hae/en osaa hakea” ja ”kysyn henkilökunnalta”. Vähiten vastauksia tuli kohtiin ”katselen uutuustelineestä/näytteille asetettuja kirjoja”, ”katson palautushyllystä” ja ”jotenkin muuten”.

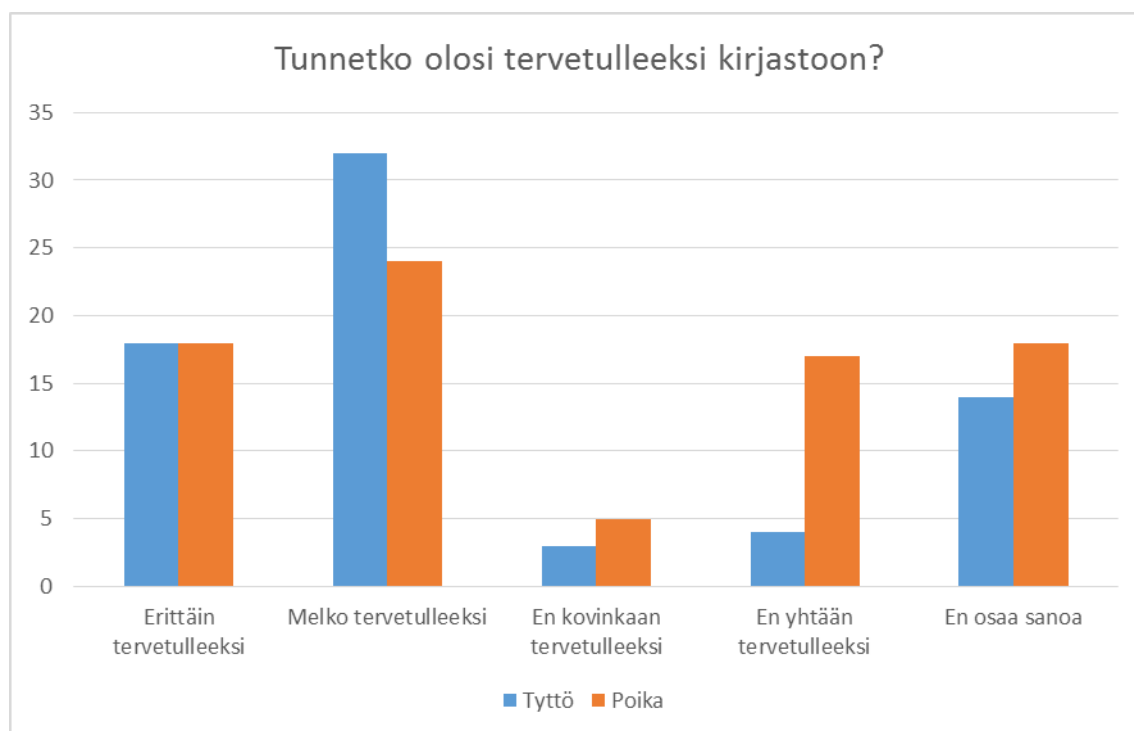
Eri koulujen vastauksissa oli muutamia eroja. Puistokadun koulun (Loimaa) opiskelijat vastasivat useammin ”etsin hyllystä omatoimisesti” ja ”en hae/en osaa hakea”. ”En hae” -vastausten määrä voi osittain johtua siitä, että Puistokadun koulun opiskelijoiden joukossa oli enemmän poikia, jotka vastasivat kyselyyn. Opintien koulun (Hirvikoski) opiskelijat taas vastasivat loimaalaisia useammin ”haen aineistotietokannasta” ja ”kysyn henkilökunnalta”. Aineiston kokoon suhteutettuna ero oli aika näkyvä. Voi olla, että Hirvikoskella

kirjaston ja sen henkilökunnan ollessa pienempi, se samalla tuntuu opiskelijoista myös tutummalta ja siksi avun kysyminen on helpompaa.

Tyttöjen ja poikien vastauksissa ei ollut suuria eroja. Poikien vastauksissa oli tyttöjä enemmän ”en hae/en osaa hakea” -vastauksia ja tytöillä taas oli enemmän ”katselen uutuustelineestä/näytteille asetettuja kirjoja”. Muuten vastaukset olivat hyvin samankaltaisia ja kummallakin ryhmällä suurin oli ”etsin hyllystä omatoimisesti”. Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vastauksissa ei myöskään näkynyt paljoa eroavaisuuksia. Yhdeksäsluokkalaisten vastasivat vähemmän kohtaan ”en hae/en osaa hakea” ja sitten taas ”haen aineistotietokannasta” sai hieman enemmän kannatusta kuin seitsemäsluokkalaisten. Vastauksia oli sen verran vähän, että mitään ei voida varmuudella sanoa, mutta tämän materiaalin perusteella vaikuttaisi siltä, että aineistotietokanta olisi hieman tutumpi yhdeksäsluokkalaisten.

Avoimeen ”jotenkin muuten, miten?” -kohtaan oli kirjoitettu 7 vastausta, mutta niissä ei ollut mitään relevanttia kyselyn kannalta.

6.4 Kirjaston tilat ja palvelun laatu



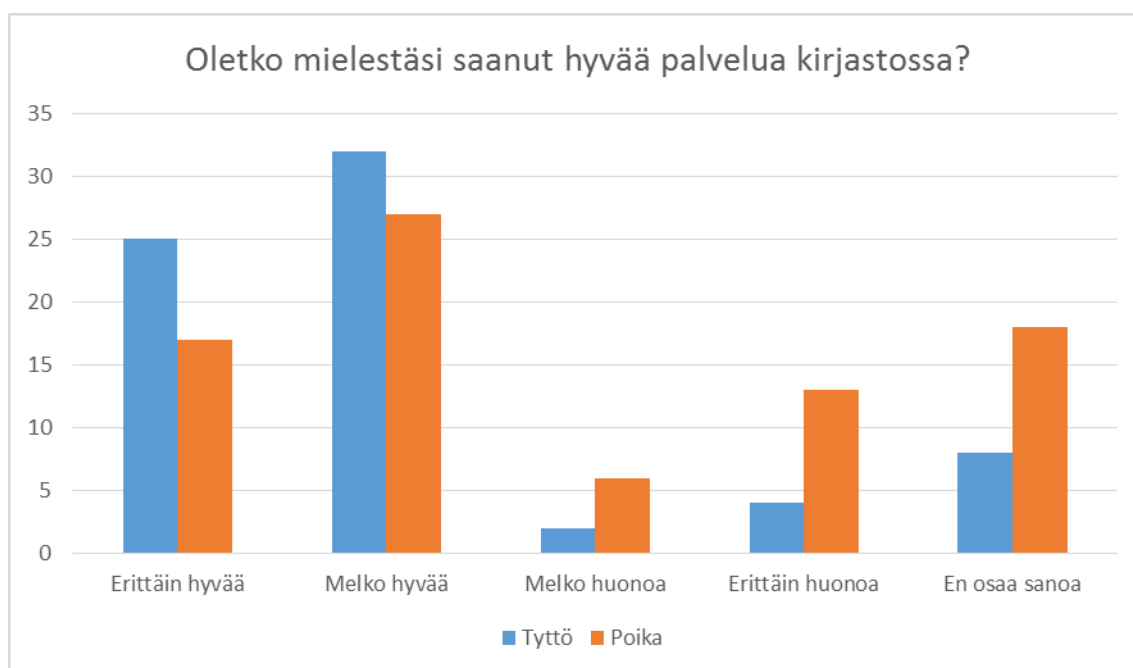
Kaavio 15. Tunnetko olosi tervetulleeksi kirjastoon?

Kyselyssä kysyttiin seuraavaksi, miten tervetulleeksi nuori tunsi olonsa kirjastoon, onko hän saanut mielestään hyvää palvelua ja miten viihtyisältä kirjaston tilat vaikuttavat. Kaikissa kolmessa kysymyksessä annettiin viisi vastausvaihtoehtoa: kaksi skaalan positiivisesta päästä, kaksi negatiivisesta ja yksi ”en osaa sanoa” -vaihtoehto.

Enemmistö vastanneista tuntee olonsa tervetulleeksi kirjastoon. Kaikkien vastanneiden kesken suosituin vaihtoehto oli ”melko tervetulleeksi”. Tämän jälkeen eniten vastauksia oli saanut ”erittäin tervetulleeksi” ja sen jälkeen tuli ”en yhtään tervetulleeksi”. ”En osaa sanoa” oli saanut toiseksi vähiten vastauksia ja vähiten oli saanut vaihtoehto ”en kovinkaan tervetulleeksi”.

Pojilla oli enemmän ”en yhtään tervetulleeksi” -vastauksia kuin tytöillä. Eri koulujen välillä tässä ei ollut eroja. Pojat tunsivat olonsa paljon vähemmän tervetulleeksi kirjastoon kuin tytöt niin Loimaalla kuin Hirvikoskellakin. Ehkä tämä johtuu siitä, että pojat harvemmin lainaavat kirjastosta kirjoja ja sen sijaan ovat lähinnä tietokoneilla ”häiritsemässä” oikeita asiakkaita.

Yhdeksäsluokkalaisilla vastauksissa oli huomattavasti vähemmän ”en kovinkaan tervetulleeksi” ja ”en yhtään tervetulleeksi” -vastauksia. Itse asiassa yksikään heistä ei ollut valinnut noita vaihtoehtoja. Yhdeksäsluokkalaiset vaikuttaisivat siis tuntevansa olonsa kirjastoon tervetulleemmaksi, mutta tässäkin täytyy ottaa huomioon aineiston koko.



Kaavio 16. Oletko mielestäsi saanut hyvää palvelua kirjastossa?

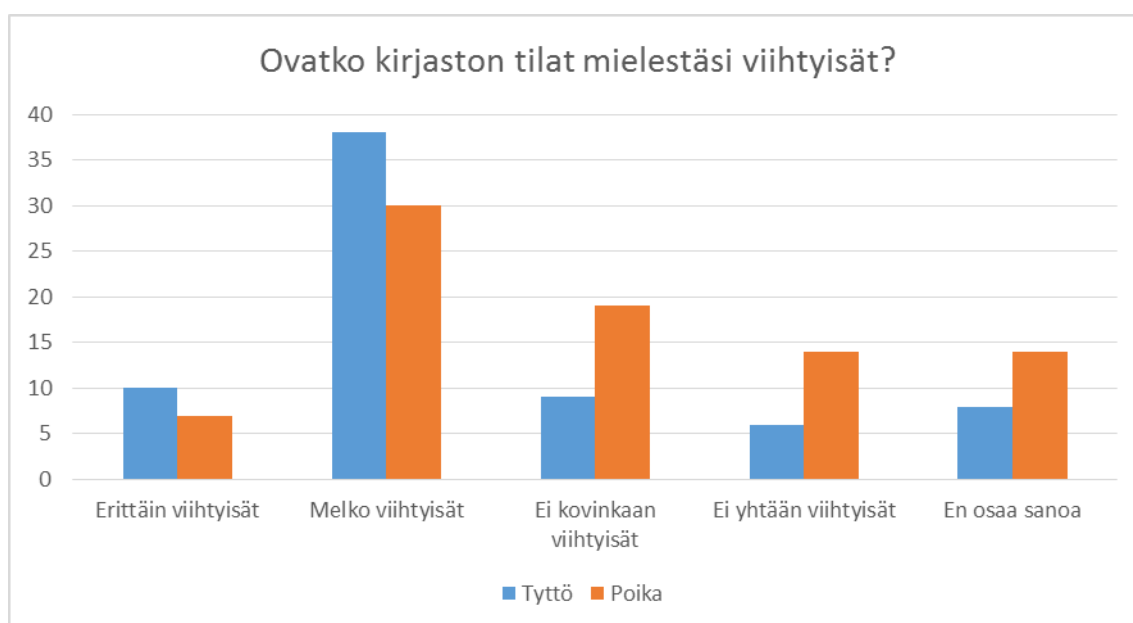
Kun kysyttiin onko nuori saanut mielestään hyvää palvelua kirjastossa, tässäkin suurin osa oli vastannut ”melko hyvää”. Heti toisena tuli ”erittäin hyvää”. Seuraavaksi eniten vastauksia oli tullut kohtaan ”en osaa sanoa” ja sen jälkeen ”erittäin huonoa”. Vähiten vastauksia oli saanut ”melko huonoa”.

Tässäkin kysymyksessä pojat olivat vastanneet useammin ”erittäin huonoa”. Pojilla oli myös tyttöjä enemmän vastauksia kohdassa ”en osaa sanoa”. Eri kouluja vertaillen Puistokadun koulun (Loimaa) vastauksissa oli enemmän ”erittäin huonoa” ja ”en osaa sanoa” -vastauksia. Osittain tämä voi johtua siitä, että Puistokadun koulun vastauksissa oli enemmän poikia, mutta se ei vielä selitä kaikkea. Tuloksien ero johtuu myös siitä, että Hirvikoskella juuri kukaan tytöistä ei valinnut vaihtoehtoa ”erittäin huonoa”. Itse asiassa Opintien koulun tytöt olivat kaikkein tyytyväisimpiä samaansa palveluun kirjastossa; he olivat

yhdeksäsluokkalaisten joukon lisäksi ainoita, joiden joukossa ”erittäin hyvää” oli saanut kaikkein eniten vastauksia.

On hyvä merkki, että ”melko hyvää” ja ”erittäin hyvää” ovat saaneet eniten vastauksia kaiken kaikkiaan. Kirjastojen tulisi kuitenkin ottaa huomioon saamiensa ”erittäin huonoa” -vastausten määrä ja miettiä tähän mahdollisia syitä. Kohdellaanko erityisesti nuoria poikia jotenkin eri tavalla kirjastossa kuin muita asiakkaita?

Yhdeksäsluokkalaisilla ”melko huonoa” ja ”erittäin huonoa” vaihtoehdot olivat tässäkin kysymyksessä jääneet kokonaan vaille kannatusta. ”Erittäin hyvää” ja ”melko hyvää” olivat lähes tasoissa. Yhdeksäsluokkalaiset tuntuivat siis olevan tyytyväisempiä saamaansa palveluun kuin seitsemäsluokkalaiset.



Kaavio 17. Ovatko kirjaston tilat mielestäsi viihtyisät?

Kirjaston tilojen viihtyisyydestä kysyttäessä eniten vastauksia oli saanut kohta ”melko viihtyisät”. Tämän jälkeen tuli ”ei kovinkaan viihtyisät” sekä melko lailla tasoissa ”en osaa sanoa” ja ”ei yhtään viihtyisät”. Tässäkin pojilla oli tyttöjä enemmän vastauksia kohdissa ”ei kovinkaan viihtyisät” ja ”ei yhtään viihtyisät”. Myös ”en osaa sanoa” -vastauksia oli enemmän kuin tytöillä. Tytöt vaikuttivat olevan hieman tyytyväisempiä tiloihin, mutta erot eivät olleet kovin suuria. Kaiken kaikkiaan ”erittäin viihtyisät” -vastauksia tuli vähän verrattuna muihin

vastausvaihtoehtoihin. Selvästikään kirjastojen tilat eivät ole nuorten mieltymyksiin sopivat. Vastauksissa ei ollut merkittäviä eroja eri koulujen välillä. Seitsemäs- ja yhdeksäsluokkalaisten vertailussa yhdeksäsluokkalaisten vaikuttivat hieman tyytyväisemmiltä kuin seitsemäsluokkalaisten, mutta myös yhdeksäsluokkalaisten eniten vastauksia oli tullut kohtaan ”melko viihtyisät”.



Kaavio 18. Millaiset tilat mielestäsi kirjastossa pitäisi olla?

Nuorilta kysyttiin, millaiset tilat kirjastossa heidän mielestään pitäisi olla ja annettiin tilaa vastata omin sanoin. Vaikka kysymys oli avoin, siihen kirjoitettiin huppeat 118 vastausta, tosin joukossa oli jonkinverran epärelevanttejä vastauksia. Kysymyksen asettelu saattoi olla hitusen johdatteleva, sillä siinä annettiin esimerkkinä sohvaryhmät, joka saikin paljon kannatusta, mutta vastauksissa oli paljon muitakin ehdotuksia, jotka toistuivat nuorten vastauksissa.

Kaikkein eniten vastauksissa tosiaan haluttiin kirjastoon sohvia tai sohvaryhmiä. Nuoret olivat kirjoittaneet vastauksissaan muun muassa seuraavasti:

”Sohva ryhmiä voisi olla, 3-5 ihmisen oleilua varten (hiljaista juttelua)”

”Kirjastossa pitäisi olla joitakin pöytiä, millä voisi tehdä läksyjä ja muita tehtäviä. Myös joku nurkkaus missä olisi pehmeitä sohvia ja nojatuoleja joissa voisi rentoutua ja lukea lehtiä ja kirjoja.”

”sohvia voisi olla ja enemmän paikkoja missä lukea seka olisi mukavaa ekstraa jos olisi jotain pelikonsoli paikkoja.”

”no mun mielestä voisi olla enemmän sohvia tai jotain sellast et porukka viihtyis siellä jos ei kiinnosta kirjojen lukeminen tai et koneet ei oo vapaana.”

”Nurkkauksia kirjan lukemista ja lehtien selailua varten, rauhallisessa paikassa, jossa ei tunnu siltä, että kaikki tuijottavat.”

”En tiedä” -vastausten jälkeen seuraavaksi suosituin oli ”oleskelutila”, kuten jo yllä olevista vastauksistakin voi huomata. Monet vastanneista halusivat lisää pöytiä ja istumapaikkoja sekä oleskelua että opiskelua varten. Pari ihmistä oli ehdottanut säkkituolejakin. Yksi vastanneista halusi myös lisää esteettömyyttä kirjastoon: ”Sohvia, kirjasto voisi olla esteettömämpi: ei kynnyksiä, hissien ovet aukeaisivat itsestään, ulko-ovi voisi aueta automaattisesti”.

Jonkin verran tuli myös ”ei tarvitse muuttaa mitään” -vastauksia. Aika tasoissa tämän jälkeen tulivat ”(hiljainen) opiskelutila”, ”limsa-automaatti”, ”lisää tietokoneita” ja ”kahviautomaatti”. Eräässä vastauksessa oli kirjoitettu: ”kirjastossa pitäisi olla avoimempaa tilaa ja kirjat pitäisi löytyä kaikkien niille kuuluvista paikoista”.

Vastauksista näkee, että nuorille kirjasto on paikka, jossa oleskellaan, viihdytään ja tehdään välillä koulutehtäviä. Kirjastossa vietetään aikaa; siellä ei vain käydä pikaisesti lainaamassa kirjoja ja sitten lähdetä kotiin. Selvästikin nuoret kaipaisivat kirjastoilta tästä syystä enemmän tiloja, joissa he voivat vain olla ja jutella muiden kanssa.

Viimeisessä kysymyksessä annettiin vastaajalle tilaa kertoa omia kommenttejaan ja terveisiään. Näitä tuli yhteensä 82, tosin suurin osa niistä oli epärelevanttia. Muutamia kiintoisimpia kommentteja oli:

”Mielestäni Hirvikosken kirjasto on mukava ja yleensä rauhallinen paikka, joka kuitenkin kaipaisi lisää rauhallisia nurkkia joissa istua ja rauhoittua. Työntekijät ovat mukavia, ja auttavat tarvittaessa.”

”kirjastoon enemmän sohvia ja sellaista surustelutilaa ja missä voi odottaa vaikka kotiin kyytiä hirveillä sadeilmoilla.”

”hirvikosken kirjasto on paras kaupunki menettelee.”

”Enemmän erilaisia kirjoja kiitos!”

”Saisi olla enemmän tekemistä.”

”Toivon, että kirjasto olisi viihtyisä ja siellä olisi enemmän tapahtumia!:)”

”Ilmoitustaulu on kiva, siitä näkee kaikki tapahtumat ja se on tarpeeksi iso.”

”Mellilän kirjastoa voisi parantaa tai siistiä :) Kun astuu sisään niin ei ole kauheen vihtysän olinen kirjasto. Uusi järjestys kirjoille sekä jonkinlainen kahvi -tai limuautomaatti ois tosi kiva! JA LISÄÄ TIETOKONEITA!”

”Minusta on hyvä henkilökunta”

”Kirjaston laina aika voisi olla pidempi.”

”Olen tyytyväinen nykyiseen pääkirjastoon mutta uutuudet tuovat lisää ihmisiä.”

Kommenteissa oli sekä positiivista että negatiivista, positiivisia vaikutti olevan kaiken kaikkiaan enemmän.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Aineiston lainaaminen ja palauttaminen olivat yhä suurin syy nuorille käydä kirjastossa. Kirjastot ovat selvästikin pitäneet perinteisen roolinsa kirjojen säilytys ja lainauspaikkana. Kun nykynuoret, varsinkin pojat, lukevat yhä vähemmän kirjoja, kirjastojen pitäisi vastata tähän muutokseen. Kirjastoilla tulee olemaan haastavaa koettaa keksiä uusia palveluja, jotka kiinnostaisivat nuoria, silti unohtamatta kokonaan kirjaston roolia sivistävänä ja opettavana laitoksena.

Kyselyssä tuli ilmi, että poikia kiinnostaa lukeminen vähemmän kuin tyttöjä. Lukemisharrastus kilpailee ajasta muiden harrastusvaihtojen, samoin kuin normaalin vapaa-ajan viettämisen, kuten kavereiden tapaamisen kanssa. Sen sijaan, että nuoria yritettäisiin pakottaa lukemaan enemmän, kirjastojen kannattaisi kehittää paremmin nuorille ja nykyaikaan sopivia palveluja. Erityisesti pojille pitäisi keksiä uusia syitä käydä kirjastossa kuin vain lukuharrastus.

Poikia vaikutti kiinnostavan koneilla oleminen eniten kirjojen lainaamisen ohella. Myös kun kysyttiin mahdollisista kirjaston tarjoamista palveluista, sellaiset asiat kuin konsolipelien lainaaminen ja elokuvaillat herättivät kiinnostusta. Vaikka pojat eivät tällä hetkellä vietäkään paljoa aikaansa kirjastossa, he voisivat alkaa käydä useammin, jos kirjastot tarjoaisivat heitä kiinnostavia palveluja. Myös sohvot ja oleskelutilat kirjastossa kiinnostivat tasapuolisesti kaikkia.

Kummassakin kirjastossa – pääkirjastossa ja Hirvikosken kirjastossa – on niukasti tiloja ja niin suuren erillisen nuortenosaston tekeminen on hankalaa, ellei jopa mahdotonta. Olisi silti hyvä, jos kirjastot voisivat tehdä edes pieniä muutoksia. Pari nuorta oli ehdottanut säkkituolien hankkimista. Säkkituolit eivät maksa paljoa ja niitä olisi helppo siirtää pois tieltä aina silloin, kun niitä ei tarvita. Jos nuoret ymmärtävät, että säkkituolit ovat heitä ja heidän mukavuutta varten hankittu, ehkä säkkituolit jäisivät ilkevallalta rauhaan.

Pääkirjastossa nuortenosasto on ahdas; kuin sullottuna lastenosaston ja aikuistenosaston väliin. Jos nuortenosastoa saadaan järjesteltyä uudelleen, sinne olisi hyvä koettaa ujuttaa jonnekin väliin sohva tai jotain muita istumapaikkoja. Monet nuoret kaipasivat myös virvoitusjuoma- tai kahviautomaatteja. Sellaisten hankkiminen aiheuttaisi omat lisäkustannuksensa sekä vaivan, kun automaatteja ylläpidettäisiin. Toisaalta myös muut asiakkaat voisivat pitää niistä, jos automaattit olisivat vaikka juuri sisääntulon yhteydessä. Pääkirjastossa on myös mukava terassi, jota voitaisiin kesäaikaan hyödyntää aiempaa enemmän. Kirjastossa voitaisiin kysyä vaikka paikallisten opiskelijoiden tai nuorisojärjestöjen kiinnostusta pitää yllä terassilla kesäkahvilaa. Tämä ei toisi lisätöitä tai -kustannuksia kirjastolle itselleen.

Tutkimuksessa tuli ilmi, että pojat olivat tyttöjä tyytymättömämpiä kirjastossa saamaansa palveluun ja kirjaston tiloihin, sekä tunsivat olonsa vähemmän tervetulleeksi kirjastoon. Voi olla, että pojat ovat tyttöjä kriittisempiä palautteessaan tai sitten poikia todellakin kohdellaan erilailla kirjastoissa. Pojat harvemmin lainaavat kirjastosta kirjoja, mikä vielä tällä hetkellä on kirjastojen päätehtävä. Saattaa olla, että pojat valtaavat tietokoneet tai maleksivat kirjaston tiloissa nähtävästi tekemättä mitään ja näin häiritsevät muita ”oikeita” asiakkaita. Jotta nuoria voitaisiin palvella yhtä laadukkaasti kuin aikuisia, myös kirjaston työntekijöiden täytyy omaksua uusi ajattelutapa. Kirjasto ei ole enää pelkkä kirjavarasto, josta käydään silloin tällöin lainaamassa aineistoa. Kirjasto tarjoaa kokonaisvaltaisia palveluja kaikille asiakkaille, niin aikuisille kuin nuorillekin.

Pelien lisäksi nuorille tulisi tarjota uudempia elokuvia valikoimaan, myös Blu-ray-elokuvia. Elokuvaillat saivat myös kannatusta tasaisesti nuorten keskuudessa. Nuorille voitaisiinkin järjestää tämän tyyllisiä pieniä tapahtumia, jotka kiinnostaisivat niin tyttöjä kuin poikiakin. Sitten taas enemmän tytöille suunnattua toimintaa voisi olla lukupiiri tai kirjavinkkaus. Tämä oli saanut kannatusta varsinkin Hirvikoskella. Koska Hirvikosken kirjasto sijaitsee aivan koulun läheisyydessä, siellä nuoret myös oleskelevat useammin kirjastossa koulutuntien päätyttyä. Kirjasto voisi tarjota nuorille iltapäivästä kirjavinkkausta

tai vaikka jonkinlaista läksyparkkia, jossa nuoret voisivat yhdessä tehdä läksyjä kirjaston henkilöstön opastuksessa ja valvonnassa. Kirjastot eivät tällä hetkellä tarjoa juurikaan nuorille suunnattuja tapahtumia Loimaan seudulla ja siksi tarjontaa voitaisiin laajentaa. Kaikkien tapahtumien ei tarvitse liittyä juuri kirjojen lukemiseen tai kirjallisuuteen. Näin saataisiin houkutelua myös sellaisia nuoria asiakkaita, jotka eivät ole niin kiinnostuneita lukemisesta.

Tapahtumista tiedottaminen voisi tapahtua helpoiten Loimaan kirjaston Facebook-sivujen kautta. Samoin kirjastojen omat ilmoitustaulut ovat loistava tapa informoida asiakkaita tulevista tapahtumista. Loimaan kirjaston Facebook-sivuja voitaisiin muutenkin käyttää paremmin hyödyksi juuri nuorten tavoittamiseen. Nuoret ovat netin ja sosiaalisen median suurkuluttajia, ja kun nuori lähtee hakemaan tietoa jostakin – vaikka aukioloajoista – hän mitä todennäköisemmin tarkistaa ensin tiedon netistä. Facebook-sivuilla kirjastot voisivat esimerkiksi ilmoittaa uusista, suosituista nuortenkirjoista, jotka ovat ilmestyneet kirjastoon.

Kyselyssä tuli monissa kohdissa ilmi pääkirjaston ja Hirvikosken kirjaston välillä olevan eroja. Koska Hirvikosken kirjasto sijaitsee aivan Opintien koulun läheisyydessä, yhteistyö koulun ja kirjaston välillä toimii paremmin. Pääkirjaston ja Puistokadun koulun välillä yhteistyö taas on jäänyt vähäiseksi tai olemattomaksi. Pääkirjaston henkilökunta voisikin miettiä uusia tapoja, miten he voisivat kehittää yhteistyötä paremmin lähikoulunsa kanssa.

Tiedonhaunkoulutus voisi olla yksi näistä. Aineistotietokanta oli huonosti tunnettu sekä Hirvikoskella että Loimaalla. Yhdeksäsluokkalaiset tuntuivat tunnevan sen hieman seitsemäsluokkalaisia paremmin, ehkä sen takia, että yhdeksäsluokkalaisia oli ehditty informoimaan siitä paremmin. Seitsemäsluokkalaisillekin voitaisiin kertoa jo aikaisessa vaiheessa aineistotietokannan käyttömahdollisuuksista, kenties jo heti syksyllä yläasteen alkaessa. Näin seitsemäsluokkalaisilla olisi paremmat tiedonhakutaidot koulutöitä tehdessään.

Suurin osa nuorista yhä etsi kirjat mieluiten omatoimisesti hyllystä. Nuorille avun kysyminen henkilökunnalta voi olla melkoinen kynnys. Verkkokirjaston käyttö olisi varmasti helppoa opettaa muutenkin jo netissä mielellään asioiville nuorille. Samalla kun kirjastot informoivat nuoria netissä olevista palvelumahdollisuuksista, he voisivat kertoa myös muista kirjaston palveluista. Tavallisen tiedonhaun opetuksen lisäksi nuorille voitaisiin kertoa vaikka langattomasta verkosta, joka on kirjastossa vapaasti kaikkien käytettävissä. Nuoret, varsinkaan harvoin kirjastossa asioivat pojat, eivät varmastikaan tiedä kaikista kirjastojen tarjoamista palveluista.

Tällä hetkellä kirjastot vastaavat huonosti nykynuorten mieltymyksiin. Jos Loimaan kirjastot haluavat pysyä ajan hermolla, niiden pitää osata muuttua uusien suuntauksien mukaisiksi ja tarjota uusia, enemmän nuoria kiinnostavia palveluja.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.
- Alameri-Sajama, R. 2007. Nuortenkirjastotyön käsikirja. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Heikkilä, L. 1997. Sinunkin kirjastosi. Katku 15.11.1997.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Keuruu: Tammi.
- Hokka-Ahti, R. 2009. Nuorille kirjasto on tärkeä. Kirjastolehti. 3/2009.
- Ihamäki, S. 2009. Nuorten kuva kirjastosta: hiljaisuus, pölyisyys, kirjat. Kirjastolehti. 2/2009.
- Kirjastot.fi. 2013a. Melli – Mediakasvatusta Loimaan loistaville ipanoille. Viitattu 16.4.2013. <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/melli-mediakasvatusta-loimaan-loistaville-ipanoille>
- Kirjastot.fi. 2013b. Loistokirjasto lapsille!. Viitattu 16.4.2013. <http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/loistokirjasto-lapsille>
- Loimaan lehti. 1994. Muitakin kuin taloudellisia arvoja tarvitaan: 'Rakennettua muistia ei kannata hävittää'. Loimaan lehti. 14.7.1994.
- Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ.
- Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.
- Niemelä, J. 2003. Suur-Loimaan Historia 3. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pesonen, H-L.; Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Pohjantähti.
- Verho, S. 2008. Asiakkaat muuttuvat, kirjasto uusiutuu. Kirjastolehti. 1/2008.
- Ylikoski, T. 2000. Unohtuiko asiakas?. 2. uudistettu painos. Helsinki: KY-palvelu

Kyselylomake

Nuorten kirjaston käyttö 2013

Teemme kyselyä loimaalaisten nuorten kirjaston käytöstä. Vastaamalla kyselyyn voit vaikuttaa Loimaan ja Hirvikosken kirjastojen palvelujen kehittämiseen. Lue ja vastaa kysymyksiin huolella. Kiitos jo etukäteen!

1. Sukupuoli: *

- Tyttö Poika

2. Koulu: *

- Puistokadun koulu (Loimaa) Opintien koulu (Hirvikoski)

3. Luokka: *

7. luokka 9. luokka

4. Mitä kirjastoa käytät yleensä?

- Pääkirjastoa
 Hirvikosken kirjastoa
 En käytä kirjastoa
 Jotain muuta kirjastoa. Mitä? _____

5. Kuinka usein käyt kirjastossa?

- Lähes päivittäin
 Viikoittain
 Kuukausittain
 Muutamia kertoja vuodessa
 En koskaan. Miksi? _____

6. Onko kirjaston käytössäsi tapahtunut muutoksia viimeisen parin vuoden aikana?

- Pysynyt samana
- Lisääntynyt. Miksi? _____
- Vähentynyt. Miksi? _____

7. Mitä yleensä teet kirjastossa?

- Lainaan/palautan aineistoa
- Luen lehtiä/kirjoja
- Opiskelen/teen koulutehtäviä
- Etsin tietoa
- Käytän tietokonetta/nettiä
- Käytän langatonta verkkoa
- Tapaan ystäviä
- Vietän aikaa
- En mitään näistä
- Muuta. Mitä? _____

8. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origo) palveluja?

Verkkokirjasto on netissä oleva palvelu, jolla voi esim. uusia lainoja, varata hyllyssä olevaa aineistoa ja selata kirjastojen aineistokokoelmia.

- Lähes päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Muutamia kertoja vuodessa
- Harvemmin
- En koskaan. Miksi? _____

9. Millaiset kirjaston mahdolliset palvelut kiinnostaisivat sinua?

- Kirjavinkkaus/lukupiiritoiminta
- Elokuvailat
- Erilaiset näyttelyt ja tapahtumat
- Ajanviettotila
- Lautapeliä pelaaminen
- Konsolipeliä pelaaminen/lainaaminen
- Kahviautomaatti
- Musiikin kuunteleminen
- Hiljainen opiskelutila
- Ei mikään näistä
- Jokin muu. Mikä? _____

10. Mitä aineistoa yleensä lainaat kirjastosta?

- Kaunokirjallisuutta
- Tietokirjallisuutta
- Äänikirjoja
- Sarjakuvia/mangaa
- Elokuvia
- Musiikkia
- Aikakauslehtiä
- En yleensä lainaa mitään
- Jotain muuta. Mitä? _____

11. Millaista uutta aineistoa tahtoisit lainata kirjastosta?

12. Millaisia kirjoja luet mieluiten?

- Nuorten romaanit
- Aikuisten romaanit
- Kaunokirjallisuus
- Romantiikka
- Dekkarit/jännitys
- Kauhu
- Fantasia
- Tieteiskirjallisuus/sci-fi
- Seikkailu
- Runot/näytelmät
- Tietokirjat
- En lue kirjoja
- Muu. Mikä? _____

13. Miten haet sinua kiinnostavaa aineistoa kirjastosta?

- Etsin hyllystä omatoimisesti
- Katson palautushyllystä
- Katselen uutuustelineestä/näytteille asetettuja kirjoja
- Haen aineistotietokannasta (Web-Origo)
- Kysyn henkilökunnalta
- En hae/en osaa hakea
- Jotenkin muuten. Miten? _____

14. Tunnetko olosi tervetulleeksi kirjastoon?

- Erittäin tervetulleeksi
- Melko tervetulleeksi
- En kovinkaan tervetulleeksi
- En yhtään tervetulleeksi
- En osaa sanoa

15. Oletko mielestäsi saanut hyvää palvelua kirjastossa?

- Erittäin hyvää
- Melko hyvää
- Melko huonoa
- Erittäin huonoa
- En osaa sanoa

16. Ovatko kirjaston tilat mielestäsi viihtyisät?

- Erittäin viihtyisät
- Melko viihtyisät
- Ei kovinkaan viihtyisät
- Ei yhtään viihtyisät
- En osaa sanoa

17. Millaiset tilat mielestäsi kirjastossa pitäisi olla?

Esimerkiksi pitäisikö kirjastosta mielestäsi löytyä sohvaryhmiä, tila opiskelua tai harrastuksia varten tms.

18. Vapaa sana.

Mielipiteitä, terveisiä, parannusehdotuksia, palautetta...

Avoimet vastaukset

4. Mitä kirjastoa käytät yleensä? Jotain muuta kirjastoa. Mitä?

- Mellilä
- Mellilä paras
- Mellilä
- en tykkää kirjastosta

5. Kuinka usein käyt kirjastossa? En koskaan. Miksi?

- Eijaksa mul on kone ja sosiaalinen elämä :)
- Perseestä
- en lue kirjoja
- Ei kiinnosta
- turhaa
- E.
- Ei kiinnosta
- ei kiinnosta
- Kirjoja saa kirjakaupasta.
- enjaksa
- ei kiinnosta
- en lue
- koska muumipeikko
- en pidä lukemisesta
- ei kiinnosta
- Käyn noin kerran vuodessa.
- koska en lue kirjoja ja jos luen ni ostan ne
- ei kiinnosta
- ei kiinnosta lukeminen
- ei tarvi
- Ei ole aikaa
- en lue kirjoja
- en lue kirjoja
- En tarvitse kirjastopalveluita

6. Onko kirjaston käytössäsi tapahtunut muutoksia viimeisen parin vuoden aikana?

Lisääntynyt. Miksi?

- Olen kiinnostunut enemmän kirjoista.
- siellä on hyviä kirjoja
- löysin mukavan kirjasarjan ja muutenkin kiinnostuin lukemaan enemmän
- tykkään lukea kirjoja
- Koska kirjat on alkanut kiinnostaa enemmän
- koska koulusta ollan menty kirjastoon
- olen enemmän kiinnostunut lukemisesta
- Ylä-asteella on enemmän töitä, missä pitää hakea materiaalia kirjastosta.
- Kivaa pelata runea kirjastossa
- Tykkään aapisesta
- kun huomasin että vessoissa on joku jota voi katsella

Vähentynyt. Miksi?

- En viettä siellä enää aikaa
- Ei ole niin paljon aikaa koulun jälkeen
- entii
- En ole kiinnostunut lukemisesta.
- Ei kiinnosta kirjat enään, ihmisille jutteleminen netissä on mielenkiintoisempaa.
- jaaa
- ei kirjat kiinnosta
- koska ei ole ollut aikaa
- Ei ole aikaa
- en lue enään kirjoja
- jaa'a
- en ehdi lukea enää niin paljoa, eikä oikeastaan kiinnostakkaan
- en lue kirjoja
- Ei oikeastaan ole tarvetta
- en jaksa käydä usein ku on parempaaki tekemistä
- En jaksa lukea enää joka päivä tai jotain...
- koska ei oo aikaa ja liian pitkä matka
- ei kiinnosta
- ei kiinnosta
- ei kiinnosta lukeminen
- en vaan jaksa käydä
- en lue enää paljoa kirjoja
- ala-asteen jälkeen on vähentynyt koska ei vaan jaksa mennä enään esim koulun jälkeen
- ei ole aikaa
- en lue
- ei kiinnosta
- Ei ole kiinnostanut
- ei ole tarvinut käydä
- En ehdi.
- ei kerkee

7. Mitä yleensä teet kirjastossa? Muuta. Mitä?

- Luen uusimmat lehdet joita en saa kotiin.
- en käy :)
- Olen koulusta
- Kun koulusta käydään, niin mä vaan haahuilen siellä...
- katon ku carita meikkaa :D
- Asun
- Asun
- Olen Tietokoneella
- EN TYKKÄÄ KIRJASTOSTA
- En käy kirjastossa
- olen koneella ja kurkin vessoihin

8. Kuinka usein käytät verkkokirjaston (Web-Origo) palveluja? En koskaan. Miksi?

- En tiennyt sellaisesta
- En edes tiennyt tuollaisesta.
- eijaksa

- koska kirjasto on lähellä
- En ole kiinnostunut lukemisesta.
- En tiä mikä se on.
- no palautan kirjat ajoissa ja sillee
- emt
- en ole tarvinnut
- en lainaa netistä
- en tiennyt sellaisesta
- Osaan kirjaston ulkoa.
- Koska mulla ei oo sellaista
- Perseestä
- En omista tunnuksia
- En ole kiinnostunut
- En lainaile paljoa kirjoja
- ei kinost
- en oo osannu enkä kauheesti tartte semmosii ku en lue kauheesti mitää
- jaa a
- Ei ole tarvetta
- ei kiinnosta.
- En ole edes kuullut
- ei huvita
- en oo tiennt et tollanen on :D
- emt
- paska
- TURHAA
- en tarttee sellasii
- Mitä vittu se o?
- En tykkää
- en ole tiennyt koko asiasta
- ööööö..
- en ole koskaan kuulutkaan koko paikasta
- ei tarvitse käyttää
- huono
- Öö
- kurkin vessoihin ku siellä on joku
- en osaa
- turhaa
- ei kiinnosta
- ei jaksa
- en tiä
- hattivatti.
- en tiedä mikä se on
- en käy kirjastossa
- ei ole tullut käytyä
- En tiä koko sivua.
- en tiedä tällaisesta
- En ole kiinnostunut verkko kirjastosta.
- ei ole syytä
- eEn osaa,ja käynmielellään paikanpäällä.

- en harrasta lukemisesta
- en tarvitse
- en tienyt koko sivua
- en lue kirjoja
- en lue kirjoja
- En tarvitse.
- Etsin itse
- en tiedä tällaisesta
- koskaa kuullukka
- En käytä kirjastoja
- en tarvitse
- en halua

9. Millaiset kirjaston mahdolliset palvelut kiinnostaisivat sinua? Jokin muu. Mikä?

- Joku kiva löhönurkkaus jossa voisi rentoutua ja lukea kirjoja ja lehtiä.
- ES
- lainaaminen ja lukeminen
- sellainen tila missä vois soittaa musiikkia ja puhu normaalisti
- lukeminen
- Mehu tarjoilu
- LANIT
- en edelleenkään käy kirjastossa
- En käy kirjastossa
- reikä vessan seinään et voin kattoo siitä ku joku pissaa
- limuautomaatti
- käyn vessassa
- futiskenttä

10. Mitä aineistoa yleensä lainaat kirjastosta? Jotain muuta. Mitä?

- ES
- fantasia
- nuorten kirjoja
- nuortenkirjoja
- lainaan vain jos on pakko
- Onko tämä facebook?
- koripallo kirjoja
- olen koneella
- urheilukirjat
- fiktio
- fantasia kirjoja
- viisikko kirjoja

11. Millaista uutta aineistoa tahtoisit lainata kirjastosta?

- En mitään.
- Wii pelejä
- Sellaista joka kertoo nuorten elämästä
- pelejä
- En tiedä.
- Englannin kielisiä kokonaisia romaaneja.
- En mitään.

- Enemmän englanninkielisiä romaaneja.
- Spurdo kirjoja :)))
- en tiedä.
- entia:D
- konsolipelejä jne.
- Ei mitään muuta kuin kirjoja ja elokuvia.
- En mitään.
- UUSIA JA TOIMIVIA ELOKUVIA EIKÄ MITÄÄN JEESUKSEN AIKASII KURII
- Ps3 pelejä
- uusimpia kirjoja ja elokuvia.
- en mitään
- Nothing..
- ei mitään
- uudempia elokuvia
- en mitään
- Lainaisin Urheilu lehtejä.esim goal
- Haluaisin kaikki kirjat
- Kaikkee jänniä kirjoja
- blue ray:ita
- en mitään
- kahviautomaatti ois kiva ja semmonen lamborghini. :)
- En vittu mitää
- Rahaa. viinaa
- en mitään
- Uusia koneista kertovia tietokirjoja
- enpäs tiä
- jaa'a
- en mitään
- entä jotai hyvää kai
- nuortenkirjoja
- mittää
- jotain kiinnostavaa
- nooo en tiä
- en tiedä
- En tiedä
- Ei tuu mielee
- en mitään
- en mitään
- en mitään
- KIRJASTOT ON TURHIA
- Emmitää.
- RUne skillit aapinen
- En käy kirjastossa
- wowin skilli guideja
- ennn tiiiiiääääää
- Uusi koripallo kirjoja
- Nuortenkirjoja
- Kuinka saaeda nopeasti levaa runessa
- en mitään

- en mitään
- enpä oikeestaan mitään
- lisää pornoo!!!
- kauhukirjoja
- en mitää
- jottai leffoi
- en mitään
- EN MITÄÄN.
- konsolipelejä
- En tiedä
- ELOKUVIA :)
- Ihan sama.
- enemmän ulkomaalaisii kirjoja esim julkisten kirjottami vaiks snooki
- En tiedä
- en mitään
- en mitään
- haluaisin lainata vähän uusimpia elokuvia esim. robin elokuvat, viisi legenda
- jne .. eli niitä uusimpia en kä vahnhoja
- en mitään
- en mitään
- en mitään
- En usko että kirjastosta tarvitsisi lainata mitään uutta.
- mittää
- Pelaamiseen liittyvää
- Lehtiä
- laajempi valikoima nuottikirjoihin
- Uudempiä lehtiä, ruotsalaisia lehtiä urheilusta ja terveistä elämäntavoista.
- jalkapalloja

12. Millaisia kirjoja luet mieluiten? Muu. Mikä?

- jos koulusta pitää lainata joku kirja
- EN LUE
- En lue kirjoja
- wowi lehtiä
- pornoo
- pornokirjat
- pro-hockey
- Kielien opiskelu kirjat

13. Miten haet sinua kiinnostavaa aineistoa kirjastosta? Jotenkin muuten. Miten?

- Arvaamalla paikan. Silmät kiinni sinne päin.
- kirjan pitää olla sopivan ohut ja mielenkiintoinen
- joku random kirja vaa
- en hae
- JOO
- Olemalla tietokoneella ja siitä menen vessaan
- pornhub sivustolta

17. Millaiset tilat mielestäsi kirjastossa pitäisi olla? (Vastauksia yhteensä 118 kpl. Epärelevantteja vastauksia jätetty pois 4 kpl.)

- Sohvia
- Suurempi ajanviettotila
- Pehmeitä sohvia ja pöytä tiloja enemmän
- sohvia
- enemmän sellaisia paikkoja missä saisi olla rauhassa
- Haluaisin että kirjastossa olisi paikka opiskelulle
- Sohva ryhmiä voisi olla, 3-5 ihmisen oleilua varten (hiljaista juttelua)
- Paremmat, mukemmat
- paremmat, viihtyisät,
- Kirjastossa pitäisi olla joitakin pöytiä, millä voisi tehdä läksyjä ja muita tehtäviä. Myös joku nurkkaus missä olisi pehmeitä sohvia ja nojatuoleja joissa voisi rentoutua ja lukea lehtiä ja kirjoja.
- Ilmasta ES Kaksoispistedeedee
- oleskelu tilaa enemmän missä voi kavereitten kanssa vaikka jossain sohvilla olla.
- Jotain sellaista omaa rauhaa, ei sellasia pöytäryhmiä.
- juuu
- sohva voisi olla hyvä
- Siellä on jo kaikki.
- Joitain sohvaryhmiä ja juoma-automaatteja.
- sohvia, nojatuoleja, kunnon musiikin soitto vehkeet, ja kahvi ja limu automaatteja.
- sohvia :)
- emt
- Sohvia
- sohvia ja pöytiä enemmän
- romanttiset
- sohvia olisi kiva olla mutta ei pakollisia
- sohvia voisi olla ja enemmän paikkoja missä lukea sekä olisi mukavaa ekstraa jos olisi jotain pelikonsoli paikkoja.
- tilavat jossa on sohvia ja penkkejä
- ei oikeastaan
- Voisi olla sohvia ja enemmän tietokoneita.
- ÄLKÄÄ MUUTTAKO MUN KOTIA!!!
- Ei tarvitse muutosta, koska se on maaaaaaailman paras paikka!
- No sellaset missä on istumapaikkoja ja kaikkee sellasta
- Enemmän sohvia ja kivoja tuoleja saisi olla.
- sohvat olisi kiva lisäys
- Enemmän koneita!
- Kahvio
- Enemmän koneita!
- Sohvia, kirjasto voisi olla esteettömämpi: ei kynnyksiä, hissien ovet aukeaisivat itsestään, ulko-ovi voisi aueta automaattisesti
- sohvia lisää (((((:
- Sohvia,Välipala automaatteja
- Kivoja ja viihtyisiä sohvaryhmiä.
- jaa'a
- jotain virikkeitä nuorille! esim. limsa-automaatti ja jotain kivoja oleskelu tiloja
- säkkituoleja ja mehu palvelu tai limsa automaatti

- sohvi enemmän ja sit semmone tila mis ei tartte olla nii hiljaa jossai mis vois vaa olla
- Säkki tuoleja :DD Ja Limsa AutoMaatti.
- Sohvyhmät yms olisivat kivoja
- sellaiset missä saisi olla kavereitten kanssa ja semmonen oleskeluy paikka mis ei tarvii olla hiljaa
- no mun mielestä vois olla enemmän sohvi tai jotain sellast et porukka viihtyis siellä jos ei kiinnosta kirjojen lukeminen tai et koneet ei oo vapaana.
- sohvyhmä ois kiva
- sohvyhmä olis kiva
- emmä tiä parannuksia ku se on jo nii hyvä! :D
- Nurkkauksia kirjan lukemista tai lehtien selailua varten, rauhallisessa paikassa, jossa ei tunnu siltä, että kaikki tuijottavat.
- Kirjaston tilat ovat mielestäni viihtyisät, enkä kaipaa muutoksia.
- Sohvia <3
- No opiskelulle tilaa, jos haluaa opiskella kirjastossa rauhassa.
- en tiedä
- sohvia
- pitäis löytyy joku sohva :) Ja sit kahvi automaatti!
- Paljon sohvia
- en tiedääääääää
- Sohvia paljon
- en tiä kans
- Paljon mukavia istumapaikkoja, esim. sohvia
- Minusta nyt kirjaistoissa on hyvät tilat
- Sohvia kahvia limua pullaa kiska...
- Modernit ja hyvät
- Juuh elikkäs varmaan tää rune kulma jossa puhutaan äijäpelistä nimeltään runescape. runescape master race :D
- kyllä sohvyhmiä pitäis löytyä enemmän ja oikeen isoja
- joo sohvyhmiä
- kyllä
- hauska
- Sohvyhmiä
- en tiedä
- sellaiset mitä siellä nyt on
- mukavat
- reikiä vessan seinässä et sinne voi kattoo
- hyvä on
- sohvia ja teeveitä 8)
- sohvia ja telkkareita
- BILEET ja ELOKUVATEATTERi
- hyvät
- pitäisi löytyä sohvyhmiä
- sohvia
- No joo
- Isommat ja siel pitäis olla jotain kivaa :D
- Ihan sama
- en osaa sanoa
- värikkäät

- enemmän sohvia ja juoma-automaatti
- Modernimmat
- Ei... ”Läksyt tehdään kotona”
- entiedä
- sohvia
- sieltä voisi löytyä enemmän paikkoja jossa voisi olla yksin rauhassa. Siellä voisi myös olla niitä sohvia jossa voisi lukea. ps: siellä voisi olla enemmän tietokoneita ehkä 2 lisää
- sohva ryhmiä
- lissää sohvia ja penkkejä
- Pitäisi olla sohva
- Kirjastot on turhia
- pitäisi olla sohvia
- kirjastot on turhia
- kirjastossa pitäisi olla avoimempaa tilaa ja kirjat pitäisi löytyä kaikkien niille kuuluvista paikoista
- Pitäisi olla sellainen tila jossa nuoret voi viihtyä, ja oleskella .
- juujuu
- enemmän tilaa lukea
- puiset ja ”lämpimät”
- Tilaa opiskella.
- juuri jotain sohvaryhmiä ja enemmän pöytiä
- pöytiä enemmän
- jalkapallokenttä

18. Vapaa sana. (Vastauksia yhteensä 82 kpl. Epärelevantteja vastauksia jätetty pois 12 kpl.)

- Parempi sisäilma
- Tehkää oleskelu tiloja
- menkää ebin fin claniin bo kakkosessa
- Mielestäni Hirvikosken kirjasto on mukava ja yleensä rauhallinen paikka, joka kuitenkin kaipaisi lisää rauhallisia nurkkia joissa istua ja rauhoittua. Työntekijät ovat mukavia, ja auttavat tarvittaessa.
- kirjastoon enemmän sohvia ja sellaista surustelutilaa ja missä voi odottaa vaikka kotiin kyytiä hirveillä sadeilmoilla.
- hirvikosken kirjasto on paras kaupunki menettelee.
- parempia oloja ja sillee ja kaikki spurqut helvettiin sieltä kirjastosta . kaksoispisteviivadeedeede
- Enemmän erilaisia kirjoja kiitos!
- Saisi olla enemmän tekemistä.
- ES – myynti
- kirjat on kivoja
- ei ole mitään parannettavaa
- PITÄKÄÄ SAMANLAISENA
- I <3 Kirjasto
- Kirjastossa vois olla vähän viilempää ku siälä on aina nii kuuma
- Toivon, että kirjasto olisi viihtyisä ja siellä olisi enemmän tapahtumia!:)
- limsa-automaatti olisi kiva lisäys
- MOIKKA moi
- mmoi

- Hyvää kesää :)
- jaa'a
- viihdykkeitä...
- aina tulee jano
- terkkui ja hyvii kesii
- Menkää vessaa.....
- NO TERVE!! kahvi/limu automaatti ja oleskelu tila mis ei tarvii olla hiljaa
- ihan jees en kauheesti käy kirjastos
- no kirjastossa on ihan kivaa, mutta en käy hirveästi siellä
- I Looooove reading.... :D
- Ilmoitustaulu on kiva, siitä näkee kaikki tapahtumat ja se on tarpeeksi iso.
- ei ole
- Mellilän kirjastoa voisi parantaa tai siistiä :) Kun astuu sisään niin ei ole kauheen vihtysän oloinen kirjasto. Uusi järjestys kirjoille sekä jonkinlainen kahvi -tai limuautomaatti ois tosi kiva! JA LISÄÄ TIETOKONEITA!
- embäs tiedä koska mage :-DDD
- Emt...
- Minusta on hyvä henkilökunta
- moi ::))):):):):):):):):): :-)
- en tiää :DDDDD
- enemmän KORIPALLO KIRJOJA! :)
- Hyvää kesää!
- ihan hyvä kirjasto
- hyvä on
- MOROMORO 8)
- hyvää kesää
- Ei ole
- Siis joo. En kauheasti edes käy enään kirjastossa :DDD
- nomoiks:)
- moroo 8)
- Tilat ovat varmaan homeessa ja rakennus on ihan hirveän näköinen. Tiloissa on rumia vanhoja tuotteita jotka eivät modernia ole nähnytkään.
- Todella hyvää kesää! t: tuntematon netti fani :)
- barastaaa :P
- ei muttän sanottavaa
- moi
- ei kirjastoja
- pelikonsolien pelien lainausta
- ei kirjastoja
- Kirjaston laina aika voisi olla pidempi.
- Olen tyytyväinen nykyiseen pääkirjastoon mutta uutuudet tuovat lisää ihmisiä.
- ei
- ei ole
- hyvin menee nytten jatkakaa samaan malliin
- se futiskenttä XD lol D44 nälis XD