

Sini Lievonen

”Valtakunnallisesti merkittävä, erikoistunut ja asiantunteva kirjasto”

Lastenkirjainstituutin kirjaston käyttäjäkysely

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminnan ja kulttuurin yksikkö

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Sini Lievonen

Työn nimi: "Valtakunnallisesti merkittävä, erikoistunut ja asiantunteva kirjasto": Lastenkirjainstituutin kirjaston käyttäjäkysely

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 70

Liitteiden lukumäärä: 4

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, kuinka hyvin Lastenkirjainstituutin ja sen kirjaston palveluita tunnetaan. Opinnäytetyössä tutkittiin käyttäjien sekä ei-käyttäjien mielipiteitä. Lastenkirjainstituutin organisaatiota koskevassa osiossa selvitettiin mm. palveluiden tunnettavuutta ja mitä kautta toimintaa seurataan. Kirjastoa koskevassa osiossa haluttiin tietoa siitä, kuinka palveluita käytetään, millaiset tapahtumat ja aineistot kiinnostavat eniten, sekä kysymyksiä Onnet-tietokannasta. Opinnäytetyö toteutettiin Lastenkirjainstituutin pyynnöstä. Viimeisin käyttäjäkysely LKI:n kirjastolle on tehty kuusi vuotta sitten, joten kyselylle oli tarvetta. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, johon aineisto kerättiin Webropol-kyselynä. Kysely oli auki kaksi viikkoa, ja siihen saatiin yhteensä 166 vastausta.

Lastenkirjainstituutin organisaatiota koskevissa tutkimustuloksissa selvisi, että vastaajista suurin osa ei tiennyt kaikkia Lastenkirjainstituutissa tarjottavia palveluita. Lastenkirjainstituutin viestintää seurattiin eniten Onnimanni-lehden, verkkosivujen ja sosiaalisen median kautta. Palveluiden näkyvyyden parantamiseksi ehdotettiin mm. suurempaa näkyvyyttä tapahtumissa, someen lisätietoa palveluista ja yleisten kirjastojen ja yliopistojen kanssa tehtävää yhteistyötä. Järjestettävistä tapahtumista kyselyyn vastanneet tulisivat vanhojen ja uusien lasten- ja nuortenkirjojen esittelyihin, kirjailijatapaamisiin ja kirja-aarteiden esittelyyn.

Lastenkirjainstituutin kirjastoa koskevissa kysymyksissä vastauksista selvisi, että osa vastaajista ei käytä kirjastoa, sillä ei ole tiennyt kirjastosta tai sen tarjoamista palveluista. Aineistoista kiinnostivat eniten uudet ja vanhat lasten- ja nuortenkirjat ja kirjallisuudentutkimus. Kirjastoa kuvailtiin sanoilla sanoilla asiantunteva, tärkeä, valtakunnallisesti merkittävä ja tarpeellinen. Onnet-tietokantaan liittyvissä kysymyksissä suurin osa vastaajista ei ollut käyttänyt kyseistä tietokantaa. Asiasanoja ja tiivistelmiä pidettiin parhaimpina asioina Onnet-tietokannassa sekä sieltä löytyviä kirjojen kuvailutietoja. Kommenteissa ja ehdotuksissa kävi ilmi, että kirjastolle toivottaisiin parempaa näkyvyyttä ja viikonloppuaukioloaikoja. Lisäksi ehdotettiin mm. lukupiiriä, kirjavinkkauslistoja ja aktiivista kirjojen esittelyä.

Avainsanat: Erikoiskirjasto, Lastenkirjainstituutti, käyttäjäkysely, asiakastyytyväisyys

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Sini Lievonen

Title of thesis: "A nationally notable, specialized and professional library": user survey for the Finnish Institute for Children's Literature

Supervisor: Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2019

Number of pages: 70

Number of appendices: 4

The purpose of this thesis was find out to how well people know the services of the Finnish Institute for Children's Literature, and those of its library. The thesis studies opinions of its users and non-users. In the section covering the Institute's organization, the aim was to find out, among other things, how well the Institute's services are known, and how people follow the Institute in social media, etc. In the section covering the library, the aim was to find out how the services are used, what kinds of events and materials are the most interesting; the section also included questions about the Onnet database. The thesis was carried out as a commission for the Finnish Institute for Children's Literature. The most recent survey for the Institute's library had been made six years ago, so there was a real need for this survey. The survey was quantitative, and the data was collected through an online Webropol survey. The survey was open for two weeks and received a total of 166 responses.

The results on the organization of the Finnish Institute for Children's services showed that most respondents did not know all the services provided by the Institute. Communication at the Finnish institute for Children's Institute was mostly followed through the Onnimanni magazine, web pages, and social media. To improve the visibility of the services, the following things were suggested: increase in the Institute's appearance at events, more info about the services in social media, and increase in cooperation with public libraries and universities. The most appealing events for the respondents were presentations of old and new children's books and meetings with authors.

The responses to the questions about the library of the Finnish Institute for Children's Literature showed that some of respondents had not used the library, because they did not know about it, nor about its services. As the most interesting items of the library, the respondents mentioned new and old children's books, young adults' books, and the study of literature. The library was described as 'professional', 'important', 'nationally significant', and 'important'. In the comments and suggestions, it was suggested that the library improve its visibility and be open at weekends. Moreover, suggestions were also made for the introduction of a book club, book-tip lists, and active book presentations

Keywords: Special Library, Finnish Institute for Children's Literature, customer enquiry, customer satisfaction

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	5
1 JOHDANTO.....	6
2 LASTENKIRJAINSTITUUTTI JA SEN KIRJASTO.....	8
2.1 Lastenkirjainstituutti organisaationa.....	8
2.2 Lastenkirjainstituutin kirjasto.....	9
2.3 Erikoiskirjaston merkitys.....	13
3 ASIAKKUUDET JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS.....	16
3.1 Asiakkuuden määrittely.....	16
3.2 Asiakkuus kirjastossa.....	16
3.3 Asiakastyypit ja kirjaston käyttö.....	21
3.4 Asiakastyytyväisyys ja asiakastyytyväisyystutkimukset.....	22
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	25
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma.....	25
4.2 Tutkimusmenetelmä.....	25
5 LASTENKIRJAINSTITUUTIN KÄYTTÄJÄKYSELY.....	29
5.1 Kyselylomake ja kyselyn toteutus.....	29
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET.....	32
6.1 Lastenkirjainstituutti organisaationa.....	32
6.2 Lastenkirjainstituutin kirjasto.....	45
6.3 Vastaajien taustatiedot.....	55
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	58
LÄHTEET.....	66
LIITTEET.....	70

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Lastenkirjainstituutin palveluiden tunnettavuus	34
Kuvio 2. Mitä kautta vastaajat seuraavat Lastenkirjainstituuttia	36
Kuvio 3. Lastenkirjainstituuttia koskevat väittämät	43
Kuvio 4. Millainen toiminta saisi vastaajan tulemaan paikalle	44
Kuvio 5. "En käytä kirjaston palveluita lainkaan. Kerro miksi et käytä palveluita" .	46
Kuvio 6. Mitä kirjaston aineistot kiinnostavat eniten vastaajaa.....	47
Kuvio 7. Väittämät koskien Lastenkirjainstituutin kirjastoa	52
Kuvio 8. Vastaajien mielipide Onnet-tietokannasta	53
Kuvio 9. Vastaajien ikä.....	55
Taulukko 1. Miten hyvin vastaajat tuntevat LKI:n palveluita.....	35
Taulukko 2. Millaista tietoa vastaajat ovat hakeneet Lastenkirjainstituutista	38
Taulukko 3. Vastaajien lukumäärät väittämiin Lastenkirjainstituutista	42
Taulukko 4. Adjektiivit Lastenkirjainstituutin kirjastosta	48
Taulukko 5. Vastaajien lukumäärät väittämiin kirjastosta	51
Taulukko 6. Mielipide Onnet-tietokannan tärkeydestä	54
Taulukko 7. Asiakasryhmä	56
Taulukko 8. Vastaajien asuinpaikka	57

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia Lastenkirjainstituutin käyttäjien ja ei-käyttäjien mielipiteitä Lastenkirjainstituutista ja sen kirjaston palveluista. Aihe opinnäytetyöhön tuli toimeksiantona Lastenkirjainstituutilta työharjoittelun kautta. Harjoittelun aikana nousi esiin erityisesti kysymyksiä siitä, kuinka palveluja saataisiin paremmin käyttäjien tietoisuuteen ja kuinka olisi mahdollista saada uusia asiakkaita. Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena. Lastenkirjainstituutin kirjastosta oli tehty asiakaskysely viimeksi kuusi vuotta sitten, joten kyselylle oli tarvetta.

Lastenkirjainstituutti haluaa palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla ja näin ollen osallistaa vastaajia kyselyn avulla siihen, miten palveluita voisi parantaa. Erityisen kiinnostavaa on tieto ei-käyttäjistä ja siitä ovatko vastaajat tietoisia, mitä kaikkea Lastenkirjainstituutti tarjoaa. Jokaisen asiakaspalveluorganisaation on tärkeää mitata asiakastytyväisyyttä, palveluiden kehittämisen kannalta tasaisin väliajoin.

Kirjastojen tärkeä peruselementti toiminnan jatkumisen kannalta on se, että kirjastot kehittävät toimintaansa asiakkaiden hyväksi, soveltaen hankittua tietoa esimerkiksi kyselytutkimusten avulla. Kun määrällistä ja laadullista tilastotietoa yhdistellään, kertoo se tärkeää tietoa kirjastojen vaikuttavuudesta. Toiminnan mittausta ja arviointia ohjeistetaan kansainvälisten standardien avulla kirjastoalalla. (Laitinen, [viitattu 11.11.2019].)

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon tietoa Lastenkirjainstituutin tunnettavuudesta, asiakastytyväisyydestä, miten hyvin Lastenkirjainstituutin palveluita tunnetaan, millainen toiminta ja tapahtumat saisi asiakkaan tulemaan paikalle. Lisäksi selvitettiin sitä, millaiset aineistot kiinnostavat Lastenkirjainstituutin kirjaston käyttäjiä eniten ja millaisia mielikuvia Lastenkirjainstituutin kirjastosta on. Kyselyssä erotettiin Lastenkirjainstituutin organisaatio ja kirjasto toisistaan.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostui kappaleista 2 – 3, joissa esitellään Lastenkirjainstituutti organisaationa ja sekä Lastenkirjainstituutin kirjasto. Lisäksi opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään ja tuodaan esille asiakaspalveluun, asiakastytyväisyyteen ja asiakkuuteen liittyviä asioita. Asiakastytyväisyyttä tutkitaan siitä syystä,

että asiakkaita voidaan palvella paremmin ja näin ollen palvelun laatukin voi parantua.

Opinnäytteen tutkimusosa koostui kyselylomakkeen tekemisestä, kyselyn toteuttamisesta ja tulosten arvioinnista. Tutkimusta varten tehtiin kvantitatiivinen eli määrällinen kyselylomake. Kyselylomakkeen avulla selvitettiin asiakastytyvyyttä sekä palveluiden tunnettavuutta. Tutkimus palveli organisaatiota niin, että se sai tietoa mahdollisista ei-käyttäjistä, sekä siitä kuinka Lastenkirjainstituutti voisi parantaa palveluitaan ja niiden näkyvyyttä. Asiakkaat saivat kyselyssä valita ja ehdottaa tapahtumia, jotka heitä kiinnostivat. Lastenkirjainstituutti voi vastausten perusteella pohdita, millaiset tapahtumat saavat asiakkaita paikalle ja parhaassa tapauksessa toteuttaa asiakkaiden ehdotuksia. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeen avulla.

Lastenkirjainstituutista käytetään vakiintunutta lyhennettä LKI, joten myös tässä työssä sitä käytetään välillä lyhenteenä, kun tarkoitetaan Lastenkirjainstituuttia.

2 LASTENKIRJAINISTITUUTTI JA SEN KIRJASTO

2.1 Lastenkirjainstituutti organisaationa

Lastenkirjainstituutti (LKI) on perustettu vuonna 1978. Lastenkirjainstituutin nimi oli Suomen Nuorisokirjallisuuden Instituutti (SNI) vuoden 2010 loppuun. (Historia, [viitattu 11.11.2019].) Lastenkirjainstituutti toimii valtakunnallisena lasten- ja nuortenkirjallisuuden edistämisen- ja tiedotuskeskuksena sekä lasten- ja nuortenkirjallisuutta tallentavana erikoiskirjastona Tampereella. Toiminnan ensimmäisenä tavoitteena on edistää kotimaisen lasten- ja nuortenkirjallisuuden näkyvyyttä sekä lisätä sen tuntemusta. Lastenkirjainstituutti pyrkii myös edistämään lastenkirjallisuuteen liittyvää asiantuntemusta ja tutkimusta. Lisäksi tavoitteena on edistää kotimaisen lastenkirjallisuuden tunnettavuutta ja lisätä lukutaitoa- ja lukuintoa. Toisena tavoitteena on tallentaa kaikki kotimainen ja käännetty lasten- ja nuortenkirjallisuus, lastenkirjojen kuvitustaidetta ja alaan liittyvää arkistoaineistoa. (Strategia, [viitattu 11.11.2019].)

Lastenkirjainstituutti jakaa Onnimanni ja Punni -palkintoa. Onnimanni-palkinto jaetaan toiminnasta tai teosta, joka edistää lasten- ja nuortenkirjallisuuden asemaa ja merkitystä. Ensimmäinen Onnimanni-palkinto on jaettu vuonna 1993 ja se jaetaan, joka tai vähintään joka kolmas vuosi (Onnimanni-palkinto, [viitattu 30.10.2019]). Punni-kirjallisuuspalkinto jaetaan esikoisteoksesta tai rohkeasta avauksesta lasten ja nuortenkirjallisuudessa, kotimaiselle lasten- ja nuortenkirjan tekijälle (Punni-kirjallisuuspalkinto, [viitattu 30.10.2019]).

Lastenkirjainstituutti julkaisee Onnimanni lehteä, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Lehden aiheina ovat lastenkirja-arviot, lasten- ja nuortenkirjallisuuteen liittyvät haastattelut, tutkimusartikkelit, lastenkirjallisuuden historia ja teemakatsaukset. Lehdessä on myös tietoa lastenkirjallisuuden ilmiöistä, palkinnoista ja tapahtumista. (Onnimanni, [viitattu 11.11.2019].)

Lastenkirjainstituutin henkilökuntaan kuuluu toiminnanjohtaja, kaksi kirjastonhoitajaa, toimistos sihteeri sekä Onnimanni-lehden päätoimittaja. Tutkimuksen tekemisen

aikana Lastenkirjainstituutissa työskenteli kaksi henkilöä hankkeiden parissa. Lisäksi Lastenkirjainstituutissa on ajoittain määräaikaista työntekijöitä ja opiskelijoita.

Lastenkirjainstituutin ylläpitäjänä toimii Lastenkirjainstituutin kannatusyhdistys ry. Kannatusyhdistys toimii yleishyödyllisesti sekä voittoa tavoittelemattomasti ja yhdistyksessä on noin 400 jäsentä. Yhdistyksen hallituksessa on puheenjohtaja ja 12 jäsentä, jotka ovat lastenkirjallisuuden asiantuntijoita. Erilaiset toimikunnat kuten kirjastotoimikunta, työvaliokunta, julkaisutoimikunta, tilatyöryhmä sekä Onnimanniraati edistävät Lastenkirjainstituutin toimintaa. Päärahoittajat Lastenkirjainstituutin toiminnalle ovat opetus- ja kulttuuriministeriö sekä Tampereen kaupunki. (Kannatusyhdistys, [viitattu 30.10.2019].)

Organisaatioita, jotka eivät tuota rahallista hyötyä tai voittoa omistajilleen kutsutaan nonprofit-organisaatioksi. Organisaatiot ovat ei-kaupallisia ja yleishyödyllisiä, ja ne voivat toimia julkisella sekä yksityisellä sektorilla. On monia erityyppisiä aloja, joilla nonprofit-organisaatiot voivat toimia esimerkiksi hyväntekeväisyys, koulutus ja tutkimus, sosiaali- ja terveysala ja kulttuuri- ja virkistysala. Nonprofit-organisaatioiden toiminnan rahoitus voi tapahtua jäsenmaksuilla tai erilaisina avustuksina. Kun nonprofit-organisaatio kerää tuloja jäsenmaksujen avulla, jäseneksi liittyvä tukee toimintaa. Erilaisia avustuksia voi myös saada esimerkiksi kunnalta tai säätiöiltä. (Begström & Leppänen 2014, 378.)

Lastenkirjainstituutti tiedottaa aktiivisesti tapahtumistaan verkkosivuillaan. Lisäksi Lastenkirjainstituutilla on sosiaalisen median palveluista käytössä Facebook, Instagram ja Twitter. Lastenkirjainstituutilla oli seuraajia alkuvuodesta 2019 Facebookissa 2375 kappaletta. Sosiaalisiin medioihin julkaistaan myös toimintaa ja tapahtumia koskevia päivityksiä.

2.2 Lastenkirjainstituutin kirjasto

Lastenkirjainstituutin erikoiskirjaston kokoelma on historiallisesti merkittävä, laaja ja ainutlaatuinen kotimaassamme. Kaikki sai alkunsa Kuopiolaisen Raija-Leena Tikkasen lahjoittamasta 8000 lasten- ja nuortenkirjojen kokoelmasta. Lastenkirjainstituutin kokoelman pohjana toimii siis tämä Tikkasen kokoelma. Tukena oli Tampereen

kaupunki, joka mahdollisti oston vuonna 1978. Aluksi kokoelmaa kartutettiin muiden kirjastojen poistokirjoilla. Tänä päivänä kuitenkin kustantajien lahjoitukset toimivat kokoelmatyön runkona. (Kirjakokoelma, [viitattu 11.11.2019].) Tärkeä osa ovat myös yksityishenkilöiden lahjoitukset sekä muiden laitosten lahjoitukset. Lahjoituksia varten on olemassa erillinen lahjoitussääntö. Säännön mukaan täydennyksiä kokoelmaan otetaan vastaan lahjoituksina. Eli lahjoituksena otetaan vastaan kirja, joka puuttuu tai on kokoelmassa huonokuntoinen. Kokoelmaan tallennetaan kaikki 0 -18 - vuotiaille suunnattu kirjallisuus ja nimikkeitä tallennetaan 1-2 kappaletta. (Kirjojen lahjoitussääntö, [viitattu 11.11.2019].)

Lasten- ja nuortenkirjallisuuden osa kirjakokoelmasta kattaa noin 65 000 teosta. Kokoelma sisältää lasten- ja nuorten kaunokirjallisuutta, kuvakirjoja, näytelmiä, runoja ja sarjakuvia. Lisäksi lasten- ja nuorten tietokirjoja. (Lasten ja nuortenkirjallisuus, [viitattu 11.11.2019].) Kokoelmassa on myös suomalaisia lasten- ja nuorten lehtiä noin 500 nimekettä, vuodesta 1854 alkaen (Lastenlehdet 2018). Vanhimmat kirjat yleiskokoelmassa ovat 1700-luvulta ja uusimmat kirjat kuluvalta vuodelta (Kirjakokoelma, [viitattu 30.10.2019]).

Kokoelmiin kuuluu teoksia, jotka on julkaistu Suomessa tai muualla, sekä suomeksi käännettyjä teoksia. Kirjat voivat olla alkuperältään suomen- tai ruotsinkielisiä. Kokoelmassa on myös saamenkielistä (inarinsaame, koltansaame ja pohjoissaame) sekä meänkielisiä, romaninkielisiä ja karjalankielisiä teoksia. Kokoelmassa on myös suomessa painettuja muunkielisiä kirjoja, sekä Suomalaisten tekijöiden muille kielille kääntämiä teoksia, jotka on julkaistu Suomen ulkopuolella. (Lasten- ja nuortenkirjallisuus, [viitattu 30.10.2019].)

Tutkimuskirjallisuuden osa kokoelmasta on noin 5 500 nidettä. Tutkimuskirjallisuutta ovat alan tutkimukset, hakuteokset sekä opinnäytetyöt. Tutkimuskirjallisuus painotuu kirjallisuuden ja kuvituksen tutkimukseen, sekä muihin kulttuuriin ja kasvatukseen liittyviin tutkimuksiin. Kirjastosta voi lainata tutkimuksia, lukuun ottamatta hakuteoksia. Kirjoja välitetään myös muiden kirjastojen välityksellä paikallis- sekä kaukolainoina. (Kirjasto, tutkimuskirjallisuus, [viitattu 30.10.2019].) Kokoelmaan kuuluu myös yli 200 kotimaista ja ulkomaista alan ammattilehteä (Ammattilehdet, [viitattu 11.11.2019]).

Lastenkirjainstituutissa on myös erikoiskokoelmia kuten aapis- ja lukukirjakokoelma (1450 nidettä) (Erikoiskokoelmat, [viitattu 11.11.2019]). Lisäksi Lastenkirjainstituutissa on kummikirjasto, johon kerättiin kummeja vuosina 1993-2007. Kummikirjaston toiminta perustui siihen, että yksityinen henkilö, yhteisö tai yritys tuki Lastenkirjainstituutin toimintaa hankkimalla kummioikeuden kirjaan, joka oli tukijalle rakas lapsuudesta. Kirjakummeja on 180 kappaletta ja kirjat ovat esillä Lastenkirjainstituutissa, teoksia ei lainata. (Kummikirjasto, [viitattu 11.11.2019].) LKI:ssa on myös vieraskielisen kirjallisuuden erikoiskokoelma, joka sisältää muiden maiden lasten- ja nuortenkirjallisuutta, pääasiallisesti versioita klassikkoteoksista alkukielellä, runoja ja kansansatuja (Vieraskielisen kirjallisuuden erikoiskokoelma, [viitattu 11.11.2019]).

Lisäksi Lastenkirjainstituutissa on lehtileikekokoelma, jossa on laajasti leikkeitä. Leikkeet käsittelevät eri kirjailijoita ja kuvittajia, lukemista ja muuta lasten- ja nuortenkirjallisuutta, eri kirjallisuudenlajeja, kulttuuria ja lastenkirjallisuudentutkimusta. (Lehtileikekokoelma, [viitattu 11.11.2019].) Erikoiskokoelmista löytyy lisäksi laaja julistekokoelma, kirjailijoiden käsikirjoituksia teoksista (mm. Hellevi Salminen ja Erkki K. Suomela), erilaisia kirja- ja arkistolahjoituksia mm. Tove Janssonin kotikirjasto ja Tuulikki Pietilän seikkailukokoelma. (Erikoiskokoelmat, [viitattu 11.11.2019].)

Lastenkirjainstituutilla on lainattavia kirjanäyttelyitä. Näyttelyitä lainataan esimerkiksi kirjastoille, kouluille, museoille tai erilaisiin kirjatapahtumiin. Opinnäytetyön teon aikana oli mahdollista lainata Aapis- kirjoihin liittyvä näyttely: Suomalaisia aapisia Agricolasta nykyaikaan, joka sisältää 38 aapista eri vuosikymmeniltä sekä Aikansa kuvia ja klassikoita. Toinen lainattava näyttely oli ”Valikoima lasten- ja nuortenkirjoja 1800-luvulta toiseen maailmansotaan”. Tämä näyttely sisältää 66 kirjaa 1800-luvulta aina toiseen maailmansotaan, käännösklassikoita, ensimmäisiä tyttö- ja poikakirjoja sekä varhaisia kuvakirjoja. (Lainattavat näyttelyt, [viitattu 11.11.2019].) Lainattavien näyttelyiden lisäksi Lastenkirjainstituutin verkkosivuilla oli tutkimuksen tekohetkellä kolme verkkonäyttelyä: Lasten vuosikirjat, Haluan kasvaa aikuiseksi ja Ei tunnu miltään! – tunteita lastenkirjoissa (Verkkonäyttelyt, [viitattu 11.11.2019]).

Lastenkirjainstituutissa on kuvitusarkisto, jossa on originaaleja mm seuraavilta taiteilijoilta: Riikka Juvonen, Maija Karma, Kristiina Louhi ja Camilla Mickwitz (Kuvitus-

kokoelma, kokoelman taiteilijat, [viitattu 11.11.2019]). Lastenkirjainstituutti myös lainaa kuvitusnäyttelyitä. Teoksista 105 kuvitusoriginaalia on kehystetty lainattavaksi ja niitä lainataan kuvitusnäyttelykokonaisuuksina. (Kuvitusnäyttelyt, [viitattu 11.11.2019].)

Lastenkirjasinstituutti määrittelee strategiassa palvelut seuraavanlaisesti: tietopalvelu, yleisötilaisuudet ja näyttelyt, seminaarit ja asiantuntijatapaamiset, lisäksi kirjaston palvelut ja kokoelma (Strategia, [viitattu 11.11.2019]). Lastenkirjainstituutissa tarjotaan ja järjestetään paljon erilaisia palveluita. Kirjastoon voivat mm. erilaiset ryhmät varata ilmaisen opastetun tutustumiskäynnin tai asiakkaat ja aiheesta kiinnostuneet tulla kirjastonkäytönopetukseen.

Tapahtumia järjestetään alan asiantuntijoille sekä lasten ja nuortenkirjallisuuden lukijoille. Lisäksi LKI järjestää tapahtumia yhteistyökumppaneiden kanssa. (Tapahtumat, [viitattu 11.11.2019].) Tapahtumia ovat mm. Kirjalitta – lastenkirja- ja sanataidefestivaali, joka järjestetään yhteistyössä paikallisten ja valtakunnallisten toimijoiden kanssa (Lastenkirja ja sanataidefestivaali kirjalitta, [viitattu 11.11.2019]) sekä erilaisia seminaareja (tapahtumat, [viitattu 11.11.2019]). Lastenkirjainstituutissa järjestetään joka kevät Kirjakori-näyttely, joka esittelee edellisen kirjavuoden lasten- ja nuortenkirjoja (Kirjakori, [viitattu 11.11.2019]).

Lastenkirjainstituutin verkkosivuilla on erilaisia tietokantoja: Onnet-tietokanta, Koivu ja Tähti-tietokanta sekä Kolmen tähden tietoa -tietokanta. Onnet-tietokantaan on luetteloitu lähes kaikki kokoelman lasten- ja nuortenkirjallisuus, tutkimus- ja tietokirjallisuus kokonaisuudessaan sekä opinnäytetyöt. Onnet-tietokantaan kirjat on luetteloitu asiansanoin ja tiivistelmin. Kirjallisuuden osalta vuonna 2016 noin 80% kaunokirjallisuudesta oli luetteloitu Onnet-tietokantaan. Tietokirjoja luetteloidaan takautuvasti. (Onnet-tietokanta, [viitattu 30.10.2019].) Koivu ja tähti: Nuorisokirjallisuus Suomessa 1543–1899, tietokannassa on informaatiota vanhimmasta suomalaisesta lasten- ja nuortenkirjallisuudesta aina Michael Agricolan Abc-kirjan ajasta, Topeliukseen. Tietokannassa on esittelyt lähes 2000 nimekkeestä, vuosina 1543-1899 julkaistusta lasten- ja nuorten kirjasta tai lehdestä. Tietokannassa on alkuperäistiedot, tekijä, ja kustantaja tiedot. Lisäksi sisältöä kuvataan ulkoasua ja kuvituksista on kuvanäytteitä. (Koivu ja tähti -tietokanta, [viitattu 30.10.2019].)

Kolmen tähden tietoa - tietokannassa on lasten ja nuorten käännöskirjoja aina 1800-luvulta vuoteen 2018. Tietokannassa on tietoa siitä, mille kaikille kielille kotimaisia lasten ja nuortenkirjoja on käännetty. Käännöskieliä on 75 ja käännöksiä noin 3500 kappaletta. Tietokannassa on lisäksi kirjailijoiden ja kirjojen saamia palkintoja sekä kuvittajien ja kirjailijoiden merkkipäivätietoja. (Kolmen tähden tietoa tietokanta 2018.)

Lastenkirjainstituutti julkaisee taidejulisteita sekä kirjallisuusaiheisia postikortteja. Taidejulisteet ovat julkaisuja Lastenkirjainstituutin omista kuvituskokoelmista. Tutkimuksen tekohetkellä julisteita oli seuraavilta taitelijoilta: Maija Karma, Hannu Taina, Riitta Uusitalo ja Camilla Mickwitz. Korttien kuvat ovat myös kuvitusarkiston teoksista. Kortteja on lisäksi myös nykykuvittajilta mm. Kristiina Louhi ja Mika Launis. Lisäksi Lastenkirjainstituutilla on oma julkaisusarja, johon sisältyy yli 30 teosta. Julkaisusarjan teemana on lastenkirjallisuus ja sen tarkoituksena on tuoda esiin teoksia, jotka lisäävät lasten- ja nuortenkirjallisuuden tuntemusta ja edistävät lastenkirjallisuuden tutkimusta ja opetusta. (Kauppa, [viitattu 11.11.2019].)

Lastenkirjainstituutin kirjaston uusi palvelumuoto on verkossa toimiva Lukemo - portaali. Lukemo avautui keväällä 2019 ja se esittelee Suomessa julkaistut uudet lasten- ja nuortenkirjat aina tietokirjoista kaunokirjallisuuteen alkaen vuodesta 2018. Lukemo perustettiin, sillä lasten- ja nuorten uutuuskirjoja ei ollut kokonaisuudessaan yhdessä paikassa nähtävillä. Sivustolta voi hakea luettavaa hakutoiminnon tai erilaisten kirjalistojen kautta. Lukemossa on myös työkaluja lukemiseen- sivu, jossa on esimerkiksi kirjavinkkejä, tehtäviä ja artikkeleita. Lukemo on toteutettu osana Lastenkirjat esiin! -hanketta, jota rahoittaa Kulttuurirahasto. Lastenkirjat esiin! -hanke edistää lasten ja nuortenkirjojen saavutettavuutta. Lukemon yhteistyökumppanina toimii myös Kirjavälitys. (Lukemo, [viitattu 11.11.2019].)

2.3 Erikoiskirjaston merkitys

Tieteelliset kirjastot tukevat korkeakouluopetusta, opiskelua ja tutkimusta. Tieteelliseksi kirjastoiksi lukeutuvat korkeakoulujen kirjastot, Kansalliskirjasto sekä erikoiskirjastot. (Opetus ja kulttuuriministeriö, [viitattu 30.10.2019].) Erikoiskirjastoihin kuuluvat eri tutkimuslaitosten kirjastot, museoiden ja arkistoiden kirjastot, ministeriöiden

kirjastot, virastotalojen kirjastot sekä valtion liikelaitosten kirjastoja. Kaikille erikoiskirjastoille yhteinen tekijä on aineisto. Aineisto keskittyy omaan alaan, jota ei muista kirjastoista löydy. Kokoelma painottuu usein yhdelle alueelle ja se tekee kokoelmasta erityisen. Erikoiskirjastot voivat myös tuottaa erityispainotuksensa vuoksi oman alan aineistoja, joihin kuuluvat sanastot, bibliografiat ja erilaiset tietokannat. (Holappa 2007, 34–35.)

Holappa (2007, 35) toteaa, että vaikka erikoiskirjastot ovat sitoutuneet oman kehysorganisaationsa työhön ja ne palvelevat pääasiallisena tehtävänä oman organisaationsa toimintaa, ovat useimmat niistä auki myös ulkopuolisille henkilöille. Erikoiskirjastot ovat muodostaneet Erikoiskirjastojen neuvoston vuonna 2003, neuvosto toimii neuvotteluelimenä ja ajaa erikoiskirjastojen yhteisiä etuja.

Kun Holappa (2007), toteaa erikoiskirjastojen palvelevan pääasiassa oman organisaationsa toimintaa, määritelmä sopii muuten LKI:n toimintaan mutta Lastenkirjainstituutti ja sen kirjasto pyrkivät kuitenkin suuntautumaan tätä määritelmää laajemmin. Organisaation sekä kirjaston toiminta ovat nimenomaan suuntautuneet määritelmää enemmän ulospäin. On erikoiskirjastoja, joihin ulkopuoliset asiakkaat eivät pääse lainkaan. Lastenkirjainstituutin kirjasto kuitenkin palvelee kaikkia asiakkaita tasapuolisesti, oli asiakas sitten tutkija tai vain etsimässä lapsuutensa suosikkikirjaa.

Erikoiskirjastot tarjoavat käyttäjilleen ainutlaatuisuutta ja kirjaston tavoitteena on toimittaa oikeaa tietoa eri tyyppisistä lähteistä käyttäjilleen oikeaan aikaan (Semertzaki 2011, 17). Erikoiskirjastojen merkitys korostuu juuri tässä. Tavalliseen kirjastoon voidaan tulla kuluttamaan aikaa ja viihtymään, asiakkaalla ei ole välttämättä tarve löytää mitään. Erikoiskirjastoihin asiakas harvemmin tulee lämmittelemään talven pakkasilta tai muuten vain ohikulkumatalla. Tämä voi johtua siitä, ettei kaikilla potentiaalisilla asiakkailla tai vaikkapa vain ohi kulkevilla ole tietoa, voiko kirjastoon mennä muuten vain. Harjoittelun kautta erikoiskirjastoista tuli arvokas ja ylväs kokonaiskuva. Tämä ei ole kuitenkaan huono asia, sillä kokoelma on mittaamattoman arvokas ja kirjasto toteuttaa päämäärätietoisesti omaa tehtäväänsä.

Lastenkirjainstituutin kirjasto voidaan luokitella erikoiskirjastoksi jo sen kokoelman myötä. Kokoelmaan kuuluu tuhansia lasten ja nuortenkirjoja, sekä siihen liittyvää

muuta aineistoa. Lisäksi kirjasto myös tarjoaa tietoa, erikoistuneita tapahtumia ja kirjastonhoitajat ovat oman alansa asiantuntijoita.

3 ASIAKKUUDET JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

3.1 Asiakkuuden määrittely

Aarnikoivun (2005, 37) mukaan asiakaspalvelua ei voi kehittää, toteuttaa tai suunnitella ilman asiakkuuksien tuntemista. Ei ole kuitenkaan olemassa yhtä totuutta tai toimintamallia, joka sopisi samalla tavalla jokaiselle organisaatiolle.

Kun puhutaan yritystoiminnasta, siellä asiakkaaksi määritellään henkilöt, jotka ovat myynti ja markkinointitoimenpiteiden kohteina. Asiakkaat voivat olla yksilönä tai ryhmänä ja usein asiakas haluaakin tulla kohdatuksi yksilönä, vaikka kuuluisikin johonkin asiakasryhmään. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

3.2 Asiakkuus kirjastossa

Kirjastossa asiakas käyttää ja kuluttaa palveluita, mutta ollessaan asiakassuhteessa hänellä on myös tiettyjä velvollisuuksia. Kun hankkii kirjastokortin, asiakas sitoutuu sopimuksen kautta noudattamaan kirjaston käytösääntöjä ja ehtoja. Ehtoihin voi sisältyä esimerkiksi aineiston palauttaminen tietyn ajan sisällä, tai asiakas joutuu maksamaan myöhästymisestä johtuvia maksuja. Kirjastoissa on paljon erilaisia asiakkaita. Opiskelijoita, jotka eivät saisi suoritettua opintojaan käymättä kirjastossa sekä myös harrastajia, joiden kirjaston palveluiden käyttö on vapaaehtoista. Kirjastokortissa on kirjaston käytön lisäksi piirteitä kanta-asiakkuudesta tai jäsenyydestä. Kirjaston on palveltava kaikkia asiakkaita, eli se ei voi kieltäytyä palvelemasta esimerkiksi ravintolan tavoin. Poikkeuksena ovat kuitenkin asiakkaat, jotka rikkovat käytösääntöjä tai häiritsevät muita asiakkaita käytöksellään. (Lovio & Tiihonen 2005, 20–21.)

Lastenkirjainstituutin kirjaston asiakkaat ovat opiskelijoita, tutkijoita, asiantuntijoita sekä aiheesta kiinnostuneita erilaisia ryhmiä sekä yksilöitä. Kirjastoon käy tutustumassa ryhmiä, esimerkiksi koululuokkia tai yliopisto-opiskelijoita. Kirjasto järjestää kirjastonkäytön opetusta, lainaa kirjanäyttelyitä sekä antaa informaatiota lastenkir-

joihin ja kirjallisuuteen liittyen. Voidaankin siis sanoa, että Lastenkirjainstituutin kirjaston asiakkaat ovat yhtä monipuolinen joukko, kuin missä tahansa muussakin kirjastossa. Kirjaston käyttäjä sitoutuu noudattamaan tiettyjä sääntöjä tullessaan kirjaston asiakkaaksi. Työharjoittelun perusteella asiakkaiden moninaisuus ilmeni asiakaspalvelussa ja tapahtumissa. Asiakkaiden kanssa saatettiin asioida pelkästään sähköpostin välityksellä esimerkiksi laina-ajan jatkamiseen liittyen ja toiset asiakkaat kävivät paikan päällä. Myös ikähaitari vaihteli tutustumaan tulleesta koululuokasta jo eläkkeellä olevaan asiakkaaseen, joka oli kiinnostunut omasta lempi lapsuudenkirjastaan. Kirjastoa käyttivät myös opiskelijat, jotka hakivat materiaalia opintoihinsa saadakseen ne suoritettua.

Yritysmailmassa kuten kirjastossakin asiakas pysyy asiakkaana, vaikka ei olisi hetkeen käyttänyt palvelua. Asiakassuhteiden luomista yksittäisissä palvelutapaamisissa korostetaan etenkin yritysmailmassa. On kuitenkin muistettava, että asiakkaan tarve voi muuttua nopeasti. On tärkeää huomioida palvelusta valittava asiakas, sillä hänen avullaan palvelun puutteita voidaan korjata. (Lovio & Tiihonen 2005, 19.)

Lovion ja Tiihosen (2005, 11) mukaan asiakaspalvelutyön synonyyminä käytettävä palvelu-sana on monimerkityksellinen. Palvelu-sanaa käytetään usein puhuttaessa asiakaspalvelusta, mutta sanalla voidaan tarkoittaa myös palvelua palveluntuotteena. Kirjastossa perinteiset palvelutuotteet ilmenevät neuvonta- ja tietopalveluna, sekä aineiston lainaamisena ja käyttämisenä kirjastossa.

Lastenkirjainstituutin tarjoamat palvelut ovat asiantuntijapalveluita. Ylikoski (1999, 27) määrittelee asiantuntijapalvelut seuraavasti: ne ovat palveluita, joiden tuottajalla on korkea koulutus ja tätä kautta ammattinsa erityisosaaminen. Grönroos (2001, 79–80) määrittelee palvelun aineettomien toimintojen sarjasta koostuvaksi prosessiksi. Tässä prosessissa toiminnot tarjotaan asiakkaan ongelmiin ratkaisuna. Grönroos painottaa, että toiminnot tarjotaan useimmiten asiakkaan ja palvelutyöntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa, muttei aina. Esimerkiksi kun asiakas vie auton korjattavaksi, hän ei itse ole läsnä korjaustilanteessa. Vuorovaikutusta kuitenkin on, kun asiakas jättää auton korjattavaksi tai kun liike palauttaa sen takaisin. Palvelut eivät ole konkreettisia asioita, vaan prosesseja tai toimintoja, jotka ovat luonteeltaan aineettomia. Lisäksi Grönroos (2001, 81–82) määrittelee useimmille palveluille

kolme peruspiirrettä: palveluiden prosessimaisuuden, sen että palvelut usein tuotetaan tai kulutetaan samanaikaisesti ja asiakas osallistuu ainakin jossain määrin palvelun tuotantoprosessiin.

Kun Grönroos (2001) määrittelee palveluille kolme peruspiirrettä, muistuttavat Lovio ja Tiihonen (2005, 21–22) myös siitä, että vuorovaikutus ja dynamiikka ovat keskeinen osa asiakaspalvelua. Asiakaspalvelu on aina yksilöllistä ja erilaista, vaikka palvelutapahtuma olisi samalainen. Sekä henkilöstö että asiakas kokevat palvelutilanteen yksilöllisesti ja näin ollen käyttäytyminen on erilaista. Asiakas näkee palvelun tuotantoprosessista vain pienen osan ja arvioi näkemänsä palvelut ja toimenpiteet yksityiskohtaisesti.

Lisäksi palvelut ovat heterogeenisia, eli ne vaihtelevat. Sama palvelu voi olla erilainen seuraavalla kerralla olipa palvelemassa täysin uusi asiakaspalvelija tai sama kuin edellisellä kerralla. Asiakkaat eivät kuitenkaan välttämättä koe palveluiden heterogeenisuutta ongelmana. On monia palveluita, jotka räätälöidään asiakkaan tarpeisiin sopivaksi. Erityistarpeiden huomioiminen on erityisen tärkeää, sillä se lisää asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun ja näin ollen parantaa palvelukokemusta. (Ylikoski 1999, 25.)

Tuomen mukaan (2011, 106–107) nykypäivänä kirjastonhoitajuus asiakaspalveluammattina poikkeaa muista vastaavista ammattiteista, sillä kirjastoammattilainen ei välttämättä ole fyysisesti kanssakäymisessä kirjaston asiakkaiden kanssa. Kirjastoissa on lisääntynyt itsepalvelu ja virtuaalitoiminnot, joten kirjastoammattilainen ei välttämättä edes näe asiakkaita päivittäin. Asiakkaat käyttävät kirjaston tietokantoja, uusivat lainat ja käyttävät kirjaston tietopalvelua verkossa. Fyysisenä asiakaspalveluna ovat nykypäivänä erilaiset erikoispalvelut kuten esimerkiksi kirjavinkkaukset, kirjastonkäytön opetus ja kotipalvelu. Kaikesta kirjastossa tehtävästä työstä ajatellaan, että se tehdään kirjastonkäyttäjien hyväksi ja näin ollen tähdätään hyvään asiakaspalveluun.

Lovio ja Tiihonen (2005, 11) määrittelevät asiakaspalvelun vuorovaikutukseksi, joka syntyy asiakkaan kohtaamistilanteessa. Kohtaamistilanteessa palvelu tapahtuu juuri tässä hetkessä ja se on osa laadukasta palvelutuotetta. Välittömiä kirjaston vuorovaikutustilanteita ovat asiakaspalvelussa tapahtuvat tilanteet palvelutiskillä tai

puhelimessa. Välittömäksi vuorovaikutustilanteeksi luetaan myös neuvonta, joka tapahtuu internetissä. Usein asiakaspalvelu vaikuttaa asiakkaan valintapäätöksiin, joten se on vastuullista toimintaa. Edellytyksiä hyvälle asiakaspalvelulle ovat koulutus, ammattitaito sekä hyvät ihmissuhdetaidot.

Tässä asiakaskyselyssä pyrittiin selvittämään myös sitä, miten suuri osa vastaajista käyttää ainoastaan verkkopalveluita. Lastenkirjainstituutin kirjastolla on laajat tietokannat, joten omaa lempikirjaa voi etsiä verkossa, tai opiskelijat voivat hakea tietokannoista tutkimuskirjallisuutta. Lisäksi kirjastonhoitaja voi auttaa asiakkaita verkosta käsin esimerkiksi sähköpostikeskusteluiden kautta, tapaamatta asiakasta lainkaan.

Lovion ja Tiihosen (2005, 23) mukaan asiakassuuntaisuus tarkoittaa sitä, että kirjaston ja sen henkilökunnan toiminnan ja ajattelutapojen perustana ovat asiakkaiden tarpeet, toiveet ja odotukset mahdollisimman pitkälle. Tarpeet ja toiveet otetaan huomioon sellaisena kuin asiakkaat ne ilmaisevat. Asiakassuuntaisuus edellyttääkin sitä, että asiakkaat otetaan mukaan päätöksentekoon. Asiakassuuntaisuudessa asiakkaiden toiveita kuunnellaan esimerkiksi aukioloaikojen, tai aineistonhankinnan suhteen. Asiakassuuntaisuuden toinen tunnuspiirre on se, että palvelu, jota tarjotaan, perustuu jonkinlaiseen todelliseen tarpeeseen. Tämän lisäksi huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet, niin ettei tarjota palveluita, jotka käyvät kaikille kirjaston käyttäjälle vain keskimäärin. Yleensä asiakas on eniten kiinnostunut itse yksilönä saamastaan palvelusta, eikä siitä miten hyvin asiakkaita palvellaan yleisesti. On muistettava, että vaikka työntekijälle palvelutapahtuma olisi jo kymmenes päivän mittaan, asiakkaalle se on aina ainutkertainen.

Aarnikoivun (2005, 31) mukaan asiakassuuntaisuuden mittaaminen on haasteellista. Yhtenä tiedonlähteenä asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset sekä asiakailta saatu palaute kertovat onnistumisesta. Asiakaskeskeisyyden tasoa voitaisiin myös mitata sillä, kuinka yritys panostaa asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntää sitä.

Tässä tutkimuksessa selvitetään asiakassuuntaisuutta Lastenkirjainstituutin osalta. Vastaajat voivat antaa kyselyssä myös avointa palautetta ja näin ollen tuoda esiin

myös yksilöllisiä tarpeitaan. Kyselyn tuloksia tarkastelemalla voidaan nähdä, jos esimerkiksi joka toinen vastaaja olisi tyytymätön johonkin, voidaan kyselyyn pohjaten tehdä muutoksia. Kyselyn avulla saadaan tärkeää tietoa myös siitä, mihin asioihin vastaajat ovat erityisen tyytyväisiä.

Asiakassuuntaisuuteen kuuluu myös valinnan vapaus, asiakkaan tulee pystyä valitsemaan esimerkiksi eri palvelukanavien välillä. Esimerkiksi kun asiakas varaa aineistoa, hän voi valita saako ilmoituksen sähköpostiin vai tekstiviestillä. Tärkeää olisi sikin, että rutiininomaista ja yksioikoista palvelua pyrittäisiin välttämään. Kiireellisinäkin aikoina asiakasta tulisi palvella empaattisesti, yksilöllisesti, vilpittömästi ja kunnioittavasti. Työntekijöiden tulisi olla kiinnostuneita jokaisesta asiakkaasta erikseen, kohdellen heitä mahdollisuuksien mukaan yksilöllisesti, joustavasti sekä erityistoiveet huomioon ottaen. Asiakassuuntaista palvelua ajatellaan aina asiakkaan edun kautta, olennaista on, että asiakkaalle annetut lupaukset pidetään. Palvelumahdollisuuksista on tärkeää tiedottaa aktiivisesti. Tiedottamisessa tulisi ottaa huomioon esimerkiksi asiakkaan ikä. Kun asiakas ei tunne palveluita, hän ei osaa niitä myöskään pyytää. (Lovio & Tiihonen 2005, 23–24.)

Yksi parhaimmista markkinointiviesteistä on luotettava palvelu. On tärkeää, että asiakas voi luottaa siihen, että kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti. Että asiakkaan lainat ja palautukset rekisteröityvät oikein ja asiakas saa varatun aineiston omalla vuorollaan. (Juntunen & Saarti, 2014, 49.)

Sen lisäksi, että opinnäytetyön kyselyssä yritettiin selvittää asiakkaiden kirjastonkäyttöä, pyrittiin myös samalla tekemään kirjaston monipuolisia palveluita tunnetuiksi. Kyselyä jaettiin mahdollisimman monessa kanavassa kuten Facebookissa, Lastenkirjainstituutin verkkosivuilla, kirjastot.fi -sivuilla, sähköposteilla ja tulevaa kyselyä mainostettiin myös Onnimanni-lehdessä. Kysely pyrittiin laatimaan niin, että se itsessään mainostaisi palveluita sen lisäksi että asiakkaat saivat miettiä kuinka palveluita ja niiden tunnettavuutta voitaisiin parantaa. Esimerkiksi toukokuussa aukeavaa Lukemo- verkkosivua mainostettiin niin, että kysymyksessä Lukemo-portaali vaihtoehdon perässä oli tieto, että portaali aukeaa toukokuussa 2019.

3.3 Asiakastyypit ja kirjaston käyttö

Kirjastopalveluiden kehittäminen edellyttää eri käyttäjäryhmien sekä asiakkaiden kirjastonkäyttötottumuksien tuntemista. Tätä kutsutaan asiakkuuksien hallinnaksi. Kun asiakaskunta on laaja, voi haasteeksi tulla eri palvelutarpeiden ja toiveiden huomioon ottaminen. Asiakkuuksien hallinta kirjastoissa perustuu erilaisten asiakastarpeiden tunnistamiseen. Asiakkaita voi myös luokitella erilaisiin ryhmiin, tätä kutsutaan segmentoinniksi. Palveluita on helpompaa kohdentaa selkeälle asiakasryhmälle. Olisi tärkeää, että palveluiden hallinta ulottuisi myös niihin ryhmiin, jotka eivät tällä hetkellä käytä kirjaston palveluita. Erilaisia asiakasryhmiä voidaan palvella eri palvelukanavien kautta esimerkiksi internetissä, henkilökunnan palveluina, automaattien kautta tai kirjastossa paikan päällä. (Lovio & Tiihonen 2005, 29–30.)

Vakkari määrittelee yleisesti kirjaston käytön niin, että henkilö käy kirjastossa ja hyödyntää ainakin yhtä palvelua (Vakkari 1983,13, Pihlajan 2004, 46 mukaan). Pihlaja (2004, 48) kuitenkin korostaa, ettei tämä määritelmä yksin riitä. Nykypäivänä tietotekniikka on niin kehittynyttä, että käyttäjä voi uusia lainoja, varata tai katsella kirjaston kokoelmia kotonaan verkossa. Pihlaja pohtiikin, että kirjastonkäytön yleisestä määritelmästä olisi pudotettava pois kirjastossa käynnin edellytys.

Palveluiden suunnittelussa tulee ottaa huomioon eri-ikäiset asiakkaat, sillä heidän palveluntarpeensa ovat erilaisia. Esimerkiksi lasten ja nuorten palvelutarpeet ovat erilaisia, verrattuna vanhuksiin. Lovio ja Tiihonen (2005, 30) mainitsevat että kirjaston käyttäjiä on jaoteltu ja eroteltu esimerkiksi ”täsmäpalveluasiakkaisiin”, ”selailijoihin” ja verkkopalveluiden aktiivisiin käyttäjiin. ”Täsmäpalveluasiakkaat” tarvitsevat yksittäistä tietoa tai etsivät jotain tiettyä julkaisua. ”Selailijat” ovat ryhmä, jotka tulevat kirjastoon tekemään odottamattomia löytöjä sekä viettämään vapaa-aikaa.

Lovion ja Tiihosen (2005) mainitsemat verkkopalveluiden aktiiviset käyttäjät ovat nykyisin arkipäivää monessa kirjastossa. Joiltain osin kirjat ovat siirtyneet verkkoon ja asiakaspalvelua tai neuvontaa saa vaikkapa erilaisten chattien kautta. Lastenkirjainstituutin kirjastossa asiakkaat koostuvat mm. opiskelijoista, tutkijoista, kirjastoalan työntekijöistä, ja aiheesta kiinnostuneista. Kirjastossa järjestetään tutustumiskäyntejä, kirjaston käytön opetusta ja erilaisia tapahtumia. Kirjasto toimii myös yhteistyössä monien eri tahojen kanssa.

Lastenkirjainstituutin kirjastossa asiakkaat ovat usein täsmäpalveluasiakkaita, sillä asiakas hakee jotain tiettyä teosta tai tietoa. Aiheesta kiinnostuneet etsivät lempikirjaansa tai opiskelija tarvitsee jonkin tietyn kirjan opintojaan varten. Paljon tapahtuu myös verkossa aineistojen etsimistä, tietokantojen tutkimista ja sähköpostikeskusteluja. Mikä sitten lasketaan aktiiviseksi käyttäjäksi? Pitääkö käyttäjän selata sivustoa päivittäin vai silloin, kun hänellä on siihen itse tarvetta. Kyselyn tulosten avulla voidaan myös tarkastella, millaisia asiakastyyppejä vastauksista nousee esiin ja ilmeneekö sieltä jotain uutta.

Sen avulla, että asiakaspalautetta kerätään, kehitetään samalla asiakaspalvelua. Palautteita voidaan analysoida kirjaamalla talteen saadut suulliset, verkon välityksellä tai kirjallisesti saadut palautteet. Palautteiden tuloksia kannattaa tarkastella niin, että analysoidaan ne sen mukaan kuinka tärkeisiin ja keskeisiin asioihin ne kohdistuvat. Palautteista positiivisimmat ja negatiivisimmat kertovat parhaiten siitä, kuinka on onnistuttu. (Juntunen & Saarti, 2014, 48.)

Poroila (2011, 29–30) summaa asiakkaiden tarpeet subjektiiviseen ja objektiiviseen tyytyväisyyteen. Subjektiivisuus tarkoittaa sitä, että asiakkaat ilmaisevat kokemuksensa subjektiivisena mielihyvänä. Subjektiivista mielihyvää tuottavat ystävällinen henkilökunta, estetiikka kirjastotilassa sekä siellä olevat fyysiset mukavuudet. Tämän osatekijöitä ovat esimerkiksi tilan valoisuus, mukavat istuimet, palveluiden sijoittelu loogisesti sekä asiakkaalle sopivat aukioloajat. Kuitenkin objektiivisen tyytyväisyyden tavoittelu on hankalaa, sillä sitä ei tiedetä, mistä kaikesta se koostuu. Jokaisen asiakkaan tarpeet ovat erilaisia ja asiakkaan palvelukokemuksen tutkiminen on vaikeaa.

3.4 Asiakastyytyväisyys ja asiakastyytyväisyystutkimukset

Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata asiakastyytyväisyystutkimuksilla, joiden avulla saadaan tietoa palvelukokonaisuudesta kuten palvelun asiantuntijuudesta, joustavuudesta, ensivaikutelmasta ja palveluympäristöstä. Tärkeimpänä seikkana asiakastyytyväisyyden muodostumisessa on asiakkaasta välittäminen. Tyytyväiset asiakkaat käyttävät jatkossakin palveluita ja parhaassa tapauksessa kertovat hyvistä kokemuksistaan muillekin asiakkaille. Asiakastyytyväisyystutkimus voidaan tehdä

säännöllisesti. Näin voidaan selvittää mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä sekä saada tietoa asioista, joihin ollaan tyytymättömiä. On tärkeää selvittää nykyisten, potentiaalisten sekä menetettyjen asiakkaiden mielipiteet. Palvelun laadun parantamista edesauttaa kyselyn avulla saatava tieto asiakkaiden odotuksista ja pettymyksistä. (Lahtinen & Isoviita 1999, 64–65.)

Lastenkirjainstituutin kirjastosta on ennen tätä tutkimusta tehty kaksi kyselyä Lastenkirjainstituutin kirjaston asiakaskysely ja erikoiskirjastojen kansallinen käyttäjäkysely. Kirjaston asiakaskyselyn toteutti Lastenkirjainstituutti vuonna 2012, tällöin vastauksia tuli 15 kappaletta. Tässä opinnäytetyössä ei käsitellä jokaista edellisten kyselyiden vastausta erikseen. Esille nostetaan ainoastaan oleellisimmat kysymykset, joiden vastauksia voi mahdollisesti vertailla nykyiseen kyselyyn.

Asiakaskyselyn kysymykset keskittyivät kirjastonkäyttöön, Onnet-tietokantaan ja mielikuviin kirjastosta. Lisäksi vastaaja sai antaa kouluarvosanan (4-10) kirjaston toiminnasta sekä kertoa, millaisena näkisi Lastenkirjainstituutin kirjaston vuonna 2020. Asiakaskyselyn vastauksista ilmenee, että vastaajien ikä oli pääosin 20-49 vuotta. Lisäksi kyselyyn osallistui myös kaksi yli 60 vuotiasta. Suurin osa vastaajista oli opiskelijoita. Lisäksi kyselyyn vastasi kirjastonhoitajia, tutkijoita, kirjailijoita, toimittajia sekä muita asianharrastajia. Kirjaston käyttöä koskevissa kysymyksissä selvisi, että suurin osa vastaajista asioi kirjastossa paikan päällä ja verkkosivuja käytti vastaajien kokonaismäärästä 9. Vastaajat kertoivat saaneensa kirjastossa ystävällistä, asiantuntevaa ja avuliasta palvelua. Kirjastoon liittyvät parannusehdotukset liittyivät mm. aukioloaikoihin, lainaamiseen ja kirjaston näkyvyyteen.

Onnet-tietokantaan liittyvissä kysymyksissä vastaajista 5 ei ollut käyttänyt tietokantaa. Loput vastaajista käyttivät Onnet-tietokantaa satunnaisesti tai kausiluontoisesti (vähäisestä käytöstä keskimäärin viiteen kertaan kuussa). Tietokantaa käytettiin oman työn (asiakaspalvelun apuna), vapaa-ajan harrastuksen tai opiskelun tukena. Kyselyssä vastaajat kokivat Onnet-tietokannan sisällönkuvailun hyödyllisenä, kiitosta sai erityisesti tiivistelmät ja asiasanat. Mielikuvia koskevissa kysymyksissä oli samalaisia adjektiiveja kuin tässä tutkimuksessa. Adjektiivit asiantunteva, tarpeellinen, erikoistunut ja tärkeä saivat eniten vastauksia. Puutteeksi koettiin kirjaston näkyvyys. Kouluarvosana kysymyksessä arvosanojen keskiarvo oli 9+. Kirjasto vuonna 2020 kysymyksessä vastaajat näkivät kirjaston samalaisena kuin kyselyn

ilmestymishetkellä. Toiveina oli, että kotisivut olisivat aktiiviset ja että digiaineisto lisääntyisi.

Vuonna 2013 Erikoiskirjastojen kansalliseen käyttäjäkyselyyn vastasi 43 henkilöä. Kyselyssä käsiteltiin kirjaston käyttöä, kirjastoa asiointi- ja oppimisympäristönä, kirjaston kokoelmia ja aineistoa. Lisäksi tutkittiin kirjastossa tapahtuvaa asiakaspalvelua, neuvontaa, ohjausta ja tiedonhankinnan opetusta sekä kirjaston hyötyjä ja vaikutuksia. Vastaajat olivat pääosin 25–55 -vuotiaita. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli kirjastojen henkilökuntaa. Lisäksi kyselyyn vastasi opettajia, tutkijoita, opiskelijoita, julkishallinnon sekä tiedotusvälineiden edustajia. Vastaajista suurin osa asioi sekä paikan päällä että verkossa. Vastaajille esteitä kirjastossa käymiseen oli suuri välimatka. Kyselyssä oli väittämä ”löydän tarvitsemani aineistot helposti” johon 60% vastaajista vastasi löytävänsä ne hyvin. Avoimessa palautteessa yksi vastaaja oli sitä mieltä, että aukioloajat rajoittavat kirjaston käyttöä. Lisäksi kirjastolle toivottiin parempaa näkyvyyttä sekä tiedottamista.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Lastenkirjainstituutin kirjaston palveluita käytetään, mitkä aineistot kiinnostavat eniten sekä Onnet-tietokantaan liittyviä kysymyksiä. Tutkimuksessa erotettiin selkeästi Lastenkirjainstituutin kirjaston tarjoamat palvelut sekä Lastenkirjainstituutin organisaationa tarjoamat palvelut. Lastenkirjainstituutin organisaatiota koskevat kysymykset käsittelivät palveluiden tunnettavuutta, seurattavuutta ja tapahtumia. Vastauksia haettiin kysymyksiin mm. siitä, miten palveluiden näkyvyyttä voisi parantaa ja millainen toiminta saisi asiakkaan tulemaan paikalle.

Kyselyssä haluttiin saada asiakkaiden ja ei-käyttäjien näkökulmaa esiin esimerkiksi siitä, millaiset tapahtumat saisivat heidät paikalle. Kyselyn avulla haluttiin myös tehdä käyttäjiä ja ei-käyttäjiä tietoiseksi palveluista, joita Lastenkirjainstituutti ja sen kirjasto tarjoavat. Lastenkirjainstituutti voi käyttää saatuja tuloksia jatkossa niin, että esimerkiksi tulosten perusteella tehdään parannuksia toimintaan. Lisäksi kun kyselypohja on valmiina, voidaan sitä käyttää ja muokata seuraavia kyselyitä varten.

4.2 Tutkimusmenetelmä

Tässä tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Määrällinen tutkimus antaa vastauksen kysymykseen, kuinka moni, miten usein tai kuinka paljon (Vilkkä 2007, 13–14). Heikkilän (2014, 55) mukaan määrällinen tutkimus selvittää kysymyksiä, jotka liittyvät lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Tutkimuksen tuloksia kuvataan numeerisesti ja havainnollistetaan taulukoiden ja kuvioden avulla. Määrällisessä tutkimuksessa selvitetään eri riippuvuuksia asioiden välillä tai muutoksia, joita tutkittavassa ilmiössä on tapahtunut. Määrällinen tutkimus kartoittaa jo olevassa olevan tilanteen. Heikkilä (2014, 18) summaa määrällisen kyselyn ongelmiksi, väärinkäsityksen mahdollisuuden, vastaajat eivät välttämättä vastaa pitkään lomakkeeseen ja avoimiin kysymyksiin saatetaan jättää helposti vastaamatta.

Tässä kyselyssä oli mukana avoimia kysymyksiä. Heikkilän (2014, 47–48) mukaan avoimia kysymyksiä käytetään pääosin kvalitatiivisessa (laadullisessa) tutkimuksessa. Avoimien kysymysten avulla voidaan saada vastaajilta uusia näkökantoja tai jopa parannusehdotuksia. On tärkeää, että jo kyselyä laadittaessa rajataan esimerkiksi kehittämisen kohteet ja kiitokset, niin että ne ovat selkeästi erillään. Avoimet kysymykset voivat kuitenkin helposti houkutella siihen, että kysymykseen ei vastata lainkaan.

Lastenkirjainstituutin käyttäjäkysely oli pääosin kvantitatiivinen tutkimus. Mukaan haluttiin kuitenkin ottaa muutamia avoimia kysymyksiä, jotta vastaaja sai jättää omia mielipiteitä, ideoita ja kehitysehdotuksiaan. Koska mukana oli myös avoimia kysymyksiä, pelko siitä, että vastaajat jättävät kohdat tyhjiksi oli aiheellinen. Kyselyn laatimisvaiheessa kysymykset pyrittiin asettamaan tavalla, että niihin olisi mahdollisimman helppo vastata. Kysely laadittiin ohjautumaan niin että jos vastaaja ei ole koskaan käyttänyt palvelua, ohjelma ohittaa tietyt kysymykset. Kaikkiin kysymyksiin vastaajan ei siis tarvinnut vastata.

Kyselyssä suurin osa kysymyksistä oli suljettuja. Suljettuja kysymyksiä nimitetään myös strukturoiduiksi kysymyksiksi. Niihin vastaamista varten on valmiit ja rajatut vastausvaihtoehdot, jotka vastaaja esimerkiksi rastittaa tai ympyröi. Suljettujen kysymysten etuna pidetään sitä, että niihin vastaaminen on helppoa. Haittoina pidetään sitä, että vastauksen voi antaa harkitsematta tai jokin vastausvaihtoehto voi puuttua. Haittana on myös se, että kysymyksen vaihtoehto ”en osaa sanoa” houkuttelee valitsemaan kyseisen vaihtoehdon. (Heikkilä 2017, 49.)

Aarnikoivun (2005, 67) mukaan asiakastyytyväisyystutkimuksissa kartoitetaan esimerkiksi niitä tekijöitä, jotka asiakas kokee positiivisina tilanteessa, jossa häntä palvellaan. Tutkimuksissa kartoitetaan myös asiakkaan kokemusta asiantuntemuksesta asiakaspalvelussa, palvelun ystävällisyydestä, tilojen viihtyvyydestä, asiakkaan tarpeista sekä palvelu – tuotevalikoimasta. Lisäksi Aarnikoivu korostaa, että arjen asiakaskohtaamisissa saatu palaute tulisi tallentaa ja hyödyntää.

Tyrväinen (2011, 159–160), jakaa palautekanavat välittömään palautteeseen, asiakaskyselyihin sekä syventäviin ja osallistaviin menetelmiin. Välitön palaute koostuu palautteesta, jonka asiakas antaa vapaasti valitsemallaan hetkellä kuten esimerkiksi

palvelun aikana. Suullista palautetta voi tulla päivän mittaan paljonkin ja sitä kaikkea ei välttämättä ehditä kirjaamaan ylös. Kuitenkin jos suullinen palaute on tarkasti perusteltu sekä kohdennettu, tulisi se kirjata ja jatkokäsitellä. Asiakaskyselyjen rikkautena on se, kun niitä toteutetaan, tasaisin väliajoin, ne auttavat kirjastoa ymmärtämään ja tunnistamaan yleisiä asiakassuuntauksia. Näiden avulla kirjaston strategista suunnittelua voidaan kehittää, niin että se vastaisi enemmän palvelutarpeita ja kysyntää. Syventävät ja osallistavat menetelmät ovat sopivia tilanteisiin, kun halutaan tietoa tietyiltä asiakasryhmiltä tai tietystä aiheesta. Kohteena voivat olla esimerkiksi erilaiset hankkeet ja projektit.

On tullut esiin, kuinka tärkeää asiakaskyselyiden säännöllinen tekeminen on. Se ei kuitenkaan yksin riitä, palautetta tulisi kysyä asiakkailta aina palvelutapahtuman jälkeen. Myös erilaiset tapahtumat ovat hyviä tilaisuuksia palautteen saamiseen. Asiakaspalvelijan on katsottava, millaisessa tilanteessa palautetta kysyy. Useasti kirjaston palveluita käyttävältä ei välttämättä joka käyntikerran jälkeen ole järkevää kysyä. Asiakkaille olisi hyvä olla palautteenantomahdollisuus myös palvelutapahtuman jälkeen. Asiakas ei välttämättä anna heti palautetta, vaan vasta kun saa hetken miettiä.

Verkkolomakkeissa voi olla tavoitettavuusongelmia. Vastaamiseen saattaa vaikuttaa se, onko esimerkiksi tietokonetta käytettävissä tai kokeeko vastaaja verkossa vastaamisen itselleen luontevaksi tavaksi. Olisi siis aina hyvä tarjota myös vaihtoehtoa vastata kyselyyn paperilla. (Vehkalahti 2014, 48.) Enenevässä määrin kaikki tapahtuu nykypäivänä verkossa. Olisi kuitenkin hyvä pohtia, mikä olisi sopivin ajankohta kyselylle, niin että vastaaja kertyisi mahdollisimman paljon. LKI:n kysely päätettiin avata huhtikuun lopussa ja se oli auki toukokuun alkuun. Kirjastossa oli kysely tulosteena, joten vastausmahdollisuudet olivat vastaaminen verkkokyselyyn tai tulostettuun paperimuotoiseen kyselyyn.

Verkossa tehtävä kysely on nopea tapa tiedon keräämiseen. Linkki kyselyyn voidaan lähettää sähköpostilla tai verkkosivujen kautta vastaajille. (Heikkilä 2014, 66.) Vilkan (2015, 61) mukaan kyselylomaketutkimuksen etu on sen soveltuvuus suu- ralle joukolla ihmisiä, jotka ovat hajallaan. Eräs lomakkeen eduista on myös, että vastaaja jää tuntemattomaksi. Kyselylomakkeen haittana voi olla pieni vastauspro- sentsi tai vastauksissa ilmenevät viiveet. Kun kyselylomake lähetetään sähköpostin

kautta, tulisi ottaa huomioon, että vastaajilla on yhtäläiset mahdollisuudet vastata siihen. Vilkan mukaan internetkyselyiden haittapuolena on se, ettei vastaajan anonymiteettiä voida täysin suojata.

Valli ja Perkkilä (2018, 100) ovat listanneet kolme etua, jotka liittyvät sähköiseen kyselyyn. Yhtenä sähköisen kyselyn vahvuutena voitaisiin pitää visuaalisuutta. Kyselystä saa rakennettua helposti visuaalisesti miellyttävän näköisen. Kyselyyn on myös helppoa lisätä esimerkiksi ääntä tai videoita selkeyttämään kysymyksiä, paperilla tämä ei ole mahdollista. Toisena etuna voitaisiin pitää nopeutta. Verkkokysely on nopea toimittaa sekä vastauslomakkeen palautus sujuu nopeasti. Kolmantena etuna on, että taloudellisuus kulut ovat pieniä.

Vaikka kyselystä on helppoa tehdä visuaalisesti miellyttävä, tulisi kuitenkin muistaa kohderyhmä, jolle kysely tehdään. Lisäämällä kyselyyn liikaa kaikkea siitä tulee helposti sekava. Kyselyä rakentaessa pyrittiin myös huomioimaan seikka, ettei tietyt asiat miellytä kaikkia. Joten vaikka kysely tuntuisi omaan silmään ja testivastaajien mielestä selkeältä, se ei välttämättä ole sitä kaikkien vastaajien mielestä. Verkossa tehtävä kysely oli paras vaihtoehto Lastenkirjainstituutille tehtävään kyselyyn. Harjoittelun kautta tulevan kokemuksen mukaan asiakkaita on pitkin Suomea. Kyselyä mainostettiin kaikin mahdollisin keinoin, mutta se ei kuitenkaan voi aina taata suurta vastausprosenttia.

Vilka (2007, 28) painottaa kyselyssä sen lähettämisen ajoittamista. Ajoituksen suunnittelussa on oltava huolellinen, sillä vastausprosentti voi kärsiä kyselyn väärän aukioloajankohdan vuoksi. Verkkokyselyissä on mahdollista laittaa muistutusviesti tietyn ajan kuluttua, jos vastaaja ei ole kyselyä täyttänyt. Vuodenajat ja sesongit tulisi ottaa huomioon, sillä esimerkiksi loma-aikaan muistutusviestin lähettäminen on todennäköisesti turhaa.

Tämän opinnäytetyön kyselyn lähettämisen ajankohtaa pohdittiin, sillä haluttiin saada mahdollisimman suuri vastausprosentti. Kysely päädyttiin avaamaan niin, ettei ole ihan kevään loppupuoli ja loma-ajat alkamassa. Ohjelmalla, jolla kysely tehtiin, oli mahdollista laittaa vastaajille muistutusviesti kyselystä. Sähköpostimuistutuksen lähettäminen asiakkaille puolessa välissä kyselyä lisäsi selkeästi asiakkaiden vastausprosenttia.

5 LASTENKIRJAINSTITUUTIN KÄYTTÄJÄKYSELY

5.1 Kyselylomake ja kyselyn toteutus

Ajatus tämän kyselyn tekemiseen sai alkunsa työharjoittelusta. Viiden kuukauden harjoittelujaksolla tuli esiin, että Lastenkirjainstituutissa oli tehty asiakaskysely viimeksi kuusi vuotta sitten. Kyselylle oli siis tarvetta. Kyselyä varten tehtiin kvantitatiivinen kyselylomake. Kyselyä suunniteltiin ja hiottiin yhteistyössä Lastenkirjainstituutin ja lisäksi opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Alustava versio kyselystä muodostui Word pohjalle, josta sitä lähdettiin muokkaamaan sopivaksi. Kysymysten muotoa ja sitä mitä halutaan kysyä, pohdittiin paljon yhteistyössä LKI:n kanssa. Kysely sai lopullisen muotonsa Wepropol-ohjelmaan. Helppokäyttöisyyden ja tunnettavuuden vuoksi se valikoitui sopivaksi ohjelmaksi tähän opinnäytetyöhön. Valmiin lomakkeen toimivuutta testattiin Lastenkirjainstituutissa sekä opinnäytetyön tekijän toimesta.

Kysely julkaistiin Lastenkirjainstituutin kotisivuilla, uutiskirjeessä, kirjastot.fi -palvelussa ja Facebookissa. Se lähetettiin Webropol-ohjelman lähetysominaisuudella 167 henkilön sähköpostiin. Kysely lähetettiin sähköpostitse tutkijaverkostolle, kansaisyhdistyksen jäsenille, Lastenkirjainstituutin henkilökunnalle, hallitukselle, yhteistyökumppaneille ja rahoittajille, yliopistoille, tieteellisiin kirjastoihin, erikoiskirjastoihin sekä ammattikorkeakoulujen kirjastoihin, kustantajille, taidemuseoille, kirjoittajakouluihin, yhdysopettajille sekä koulusihteereille ja ammattilehtiin. Lisäksi kysely tulostettiin paperisena versiona kirjastoon ohjeen kera ja lomakkeille tehtiin erillinen palautuslaatikko.

Kyselyä mainostettiin Onnimanni-lehdessä, noin kuukautta ennen kyselyn julkaisemista. Kyselyyn houkuteltiin vastaamaan siten, että kaikkien vastaajien kesken arvottiin kirjapalkintoja. Sähköposteissa vastaajille lähti saatekirje, jossa kerrottiin, mitä kysely koskee ja kuinka kauan aikaa vastaamiseen menee. Saatekirjeessä painotettiin myös sitä, että kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti. Kysely avautui Lastenkirjainstituutin verkkosivuilla huhtikuussa ja se oli auki kaksi viikkoa 24.4.–8.5.2019.

Kysely sisälsi yhteensä kahdeksantoista (18) kysymystä. Lisäksi oli vielä neljä (4) taustakysymystä vastaajista. Lisäksi kysyttiin sähköpostiosoite, jos sen halusi antaa osallistuakseen arvontaan. Lastenkirjainstituutti ja kirjasto oli jaoteltu erillisiin osioihin, jotta se helpottaisi vastaamista. Lastenkirjainstituutin organisaation osiossa kysymykset 1-9 sisälsivät kolme avointa kysymystä ja viisi suljettua kysymystä. Suljetuissa kysymyksissä kysyttiin, kuinka hyvin lastenkirjainstituutin palveluita tunnetaan, seuraako vastaaja Lastenkirjainstituutin ilmoituksia sekä mitä kautta ja millainen toiminta saisi vastaajan tulemaan paikalle. Tämän lisäksi yksi kysymys koski erilaisia mielipideväittämiä. Avoimissa kysymyksissä vastaaja sai kertoa, millaista Lastenkirjainstituuttiin liittyvää tietoa on hakenut viimeksi ja kuinka hänen mielestään Lastenkirjainstituutin näkyvyyttä voisi parantaa.

Lastenkirjainstituutin kirjastoa koskevissa kysymyksissä kysymykset (9-18) oli yhdeksän (9) suljettua kysymystä sekä yksi (1) avoin kysymys. Suljetuissa kysymyksissä kysyttiin, miten vastaaja käyttää Lastenkirjainstituutin kirjaston palveluita ja mitkä aineistot kiinnostavat eniten. Lisäksi vastaaja sai valita kolme adjektiivia, jotka kuvaavat hänen mielestään kirjastoa parhaiten, tai keksiä oman sanan ja perustelut sille. Suljetuina kysymyksinä oli myös kysymys suosittelisiko vastaaja kirjaston palveluita ja erilaisia mielipideväittämiä kirjastoa ja sen toimintaa koskien.

Onnet-tietokanta oli jaoteltu kirjastoa koskevien kysymyksien sisällä erilliseen osioon. Tietokantaa koskevat kysymykset selvittivät sitä, kuinka hyvin vastaaja tuntee Onnet-tietokannan hakuominaisuudet ja onko sieltä haettava tieto löytynyt hyvin. Lisäksi vastaaja sai kertoa, mikä on hänen mielestään parasta Onnet-tietokannassa ja miten tärkeänä vastaaja pitää, että kirjojen kuvailutiedot löytyvät Finnasta, Pikistä ja Melindasta. Avoimessa kysymyksessä vastaaja sai antaa kommentteja ja kehitysehdotuksia kirjastoon liittyen. Taustakysymykset olivat viimeisenä ja niissä kysyttiin vastaajan ikä, äidinkieli, asiakasryhmä, asuinpaikka ja halutessaan vastaaja sai jättää sähköpostiosoitteen osallistuakseen arvontaan.

Sekä Lastenkirjainstituutin organisaatiota että kirjastoa koskevissa kysymyksissä, suurimmassa osassa suljettuja kysymyksiä, oli vaihtoehto, johon vastaaja sai kirjoittaa oman vastauksensa. Vastaaja sai esimerkiksi perustella, miksi ei käytä kirjaston palveluita tai antaa vaihtoehdon toiminnalle, joka innostaisi hänet tulemaan Lastenkirjainstituuttiin.

Kyselystä pyrittiin tekemään helposti vastattava. Jos vastaaja ei tiennyt kirjastosta mitään, kysely ohitti automaattisesti tietyt kysymykset. Myös käyttäjillä, jotka eivät palvelusta tieneet oli mahdollisuus kommentoida ja kertoa, mikä heidän mielestään parantaisi Lastenkirjainstituutin tunnettavuutta. Kyselyn avulla mainostettiin myös palveluita ja niitä pyrittiin tekemään tunnetummaksi, kuten toukokuussa 2019 aukeava Lukemo-palvelu.

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Kyselyyn vastasi yhteensä 166 henkilöä kahden viikon aikana. Sähköpostien kautta vastasi 27 henkilöä ja julkisen nettilinkin kautta 139. Yksi vastaus saatiin paperisena ja muut vastaukset verkossa. Tulosten analysointia varten paperinen versio vietiin Webropoliin. Tuloksia oli helpompaa tarkastella, kun kaikki vastaukset olivat yhdessä paikassa ja Webropolissa voitiin hyödyntää raportointityökalua. Puolivälissä kyselyä asiakkaille lähetettävät sähköpostimuistutukset selkeästi nostivat vastaajien määrää Lastenkirjainstituutin kirjaston asiakkaiden osalta. Kyselyn saatekirjeessä ilmoitettiin vastausajaksi noin kymmenen minuutta. Kyselyyn vastanneilla vastaamiseen meni aikaa keskimäärin 10-20min.

6.1 Lastenkirjainstituutti organisaationa

Tässä osiossa kysymykset käsittelivät Lastenkirjainstituutin organisaatiota. Ensimmäisessä kysymyksessä jaoteltiin, kuinka hyvin Lastenkirjainstituutin palveluita tunnetaan. Tähän monivalintakysymykseen vastasivat kaikki eli 166 henkilöä. Kaikki vastaajat eivät olleet kuitenkaan antaneet vastausta kaikkiin osioihin. Taulukosta 1. on nähtävillä vastaajien lukumäärät ja kuinka monta vastausta saatiin yhteensä. Kuvioista 1 voidaan tarkastella värien avulla, kuinka vastausprosentit asettuivat jokaisen vaihtoehdon kohdalla.

"Erinomaisesti" -sarakkeessa 38 vastaajaa (23%) koki tuntevuansa Onnimanni-lehden erinomaisesti. Muissa "erinomaisesti" -vaihtoehdoissa prosentit jäivät alle kymmenen. Toiseksi ja kolmanneksi parhaiten "erinomaisesti" -vaihtoehdossa tunnettiin Lastenkirjainstituutin kotisivut 14 vastaajaa (8%) ja kirjakori-tilastot 11 vastaajaa (7%). "Hyvin" -vastausvaihtoehdossa parhaiten tunnettiin Onnimanni-lehti 48 vastaajaa (30%), Lasten- ja nuortenkirjakokoelma 41 vastaajaa (25%) sekä Lastenkirjainstituutin kotisivut 33 vastaajaa (20%).

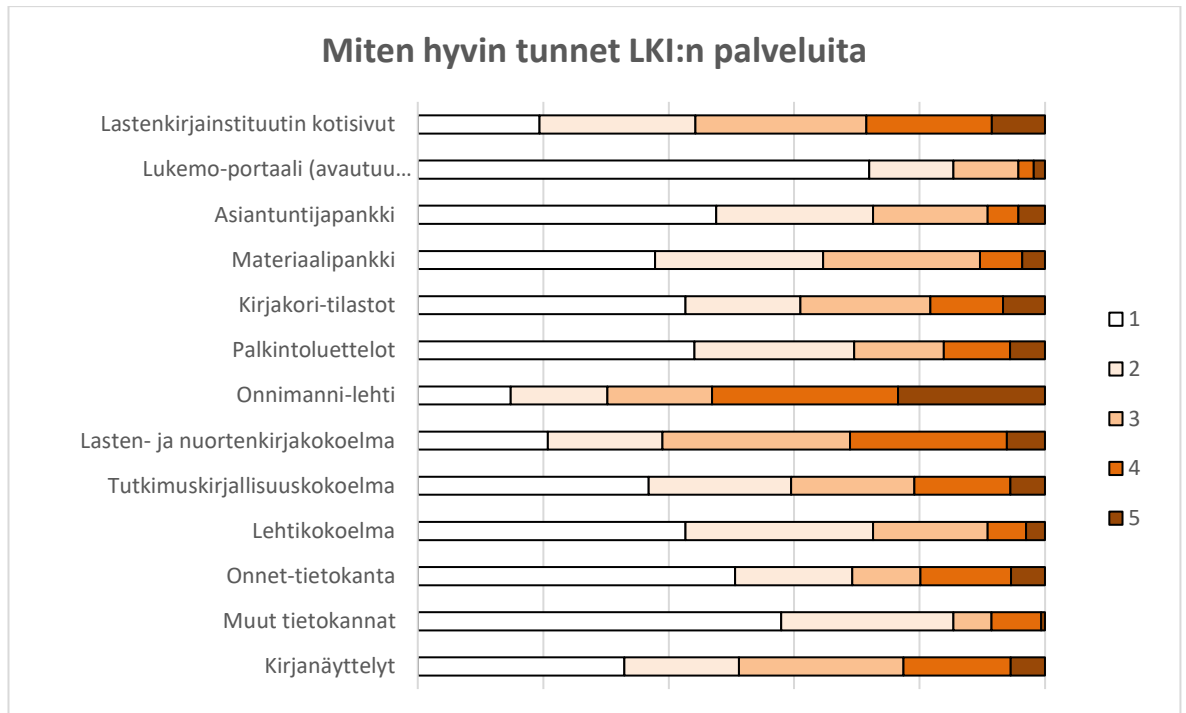
Vastaajat kokivat tuntevuansa "kohtalaisesti" Lasten- ja nuortenkirjakokoelman 49 vastaajaa (30%), Lastenkirjainstituutin kotisivut 45 vastaajaa (27%) kirjanäyttelyt 43 vastaajaa (26%) sekä materiaalipankin 41 vastaajaa (25%). Tässä vaihtoehdoissa

30-39 vastaajaa koki tuntevansa kohtalaisesti: kuvitusnäyttely-, kirjakori-tilastot, tutkimuskirjallisuuskokoelman, asiantuntijapankin ja lehtikokoelman.

Vaihtoehdossa ”en kovin hyvin” prosentit asettuivat useassa kohtaa tasaisesti. Kymmenessä vaihtoehdossa prosentit vaihtelivat 20-30 prosentin välillä. Suurimman osuuden sai lehtikokoelma 49 vastaajaa (30%). Seuraavien vaihtoehtojen kohdalla vastaukset jakautuivat seuraavanlaisesti: muut tietokannat 45 vastaajaa (27%), materiaalipankki 44 vastaajaa (27%), kaukopalvelu 42 vastaajaa (26%). Samat prosentit saivat: Lastenkirjainstituutin kotisivut 41 vastaajaa (25%), palkintoluettelot 41 vastaajaa (25%) ja asiantuntijapankki 41 vastaajaa (25%). ”En kovin hyvin” -vaihtoehdossa vastaajat siis kokivat tuntevansa huonoiten lehtikokoelman. Materiaalipankki, muut tietokannat ja kaukopalvelu saivat myös yli 40 vastausta. Saman määrän vastaajia saivat kotisivut, palkintoluettelot ja asiantuntijapankki. Vastauksista voidaankin siis päätellä, että nämä palvelut ovat jääneet vastaajille tuntemattommiksi.

”En tunne ollenkaan” -sarakkeessa suurimman prosentin sai selkeästi Lukemo-portaali 118 vastaajaa (72%). Seuraavana olivat muut tietokannat 95 vastaajaa (58%). Seuraavat vastausvaihtoehdot jakautuivat myös melko tasaisesti: asiantuntijapankki 78 vastaajaa (48%), tietopalvelu 74 vastaajaa (45%), palkintoluettelot 71 vastaajaa (44%), lehtikokoelma 70 (43%), kirjakori-tilastot 70 (43%).

Tarkastelemalla alla olevaa kuviota, voidaan todeta, että suurin osa vastauksista painottui kohtiin ”en tunne ollenkaan”, ”en kovin hyvin” sekä ”kohtalaisesti”. ”En tunne ollenkaan” -vastausvaihtoehdossa oli suurin jakauma, Lukemo-portaali sai suurimman prosentin tässä. Palvelu on vasta tulossa, joten tieto siitä ei ole vielä kyselyn aikaan tavoittanut vastaajia. Onnimanni-lehti kohdassa vastaajat kokivat tuntevansa sen ”erinomaisesti” ja myös ”hyvin” vaihtoehdossa se sai parhaimmat prosentit. Voidaankin päätellä, että Onnimanni-lehti on selkeästi Lastenkirjainstituutin tunnetuin palvelu. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Lastenkirjainstituutin palveluiden tunnettavuus (n=166). 1 En tunne ollenkaan, 2 En kovin hyvin, 3 Kohtalaisesti, 4 Hyvin, 5 Erinomaisesti

Taulukko 1. Miten hyvin vastaajat tuntevat LKI:n palveluita (n=166)

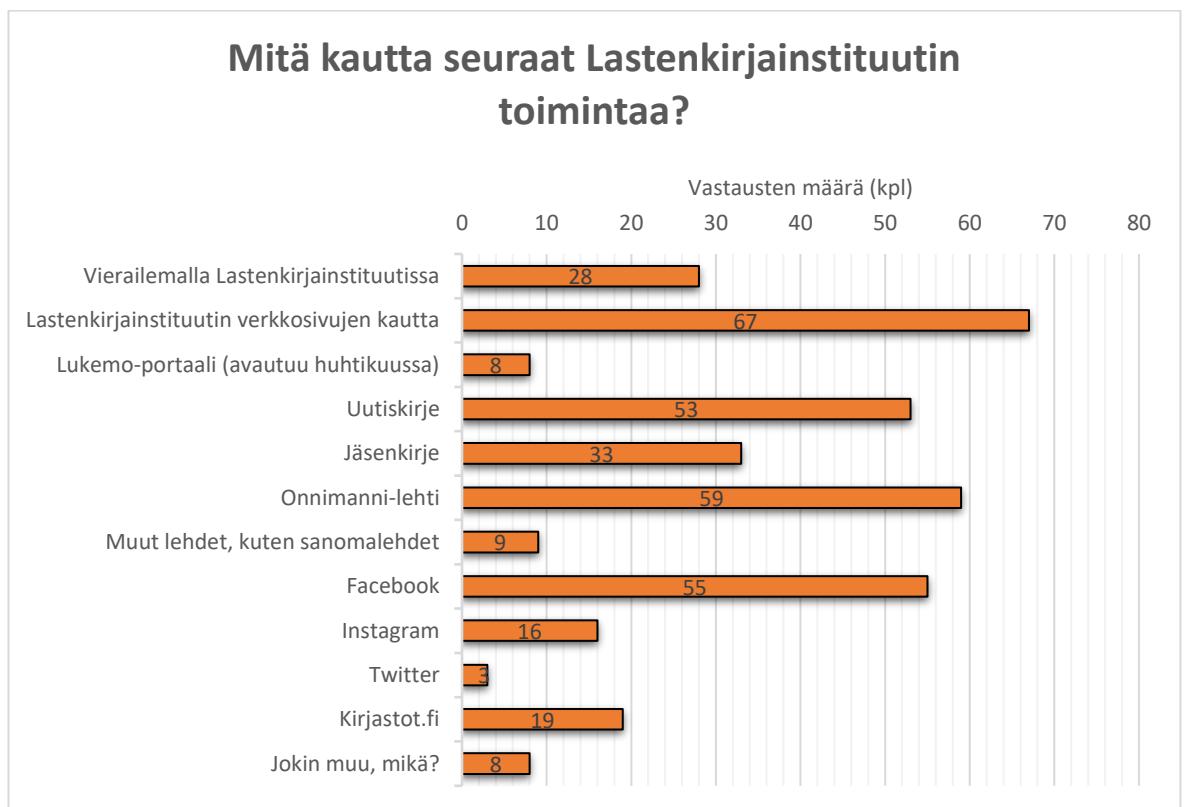
	En tunne ollenkaan	En kovin hyvin	Kohtalaisesti	Hyvin	Erinomaisesti	Yhteensä
Lastenkirjainstituutin kotisivut	32 (19%)	41 (25%)	45 (27%)	33 (20%)	14 (8%)	165 (100%)
Lukemo-portaali (avautuu huhtikuussa)	118 (72%)	22 (13%)	17 (10%)	4 (2%)	3 (2%)	164 (100%)
Asiantuntijapankki	78 (48%)	41 (25%)	30 (18%)	8 (5%)	7 (4%)	164 (100%)
Materiaalipankki	62 (38%)	44 (27%)	41 (25%)	11 (7%)	6 (4%)	164 (100%)
Kirjakori-tilastot	70 (43%)	30 (18%)	34 (21%)	19 (12%)	11 (7%)	164 (100%)
Palkintoluettelot	71 (44%)	41 (25%)	23 (14%)	17 (11%)	9 (6%)	161 (100%)
Onnimanni-lehti	24 (15%)	25 (15%)	27 (17%)	48 (30%)	38 (23%)	162 (100%)
Lasten- ja nuortenkirjakoelma	34 (21%)	30 (18%)	49 (30%)	41 (25%)	10 (6%)	164 (100%)
Tutkimuskirjallisuuskoelma	60 (37%)	37 (23%)	32 (20%)	25 (15%)	9 (6%)	163 (100%)
Lehtikoelma	70 (43%)	49 (30%)	30 (18%)	10 (6%)	5 (3%)	164 (100%)
Onnet-tietokanta	84 (51%)	31 (19%)	18 (11%)	24 (14%)	9 (5%)	166 (100%)
Muut tietokannat	95 (58%)	45 (27%)	10 (6%)	13 (8%)	1 (1%)	164 (100%)
Kirjanäyttelyt	54 (33%)	30 (18%)	43 (26%)	28 (17%)	9 (5%)	164 (100%)
Kuvitusnäyttelyt	53 (32%)	34 (21%)	39 (24%)	29 (18%)	9 (5%)	164 (100%)
Kaukopalvelu	83 (51%)	42 (26%)	20 (12%)	13 (8%)	6 (4%)	164 (100%)
Tietopalvelu	74 (45%)	38 (23%)	23 (14%)	19 (12%)	10 (6%)	164 (100%)

Kyselyn toisessa kysymyksessä kysyttiin seuraako vastaaja Lastenkirjainstituutin toimintaa ja ilmoituksia. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin 165kpl, eli yksi vastaaja jätti vastaamatta. Vastaajista 99 (60 %) kertoi seuraavansa toimintaa ja ilmoituksia. En seuraa vaihtoehdon valitsi 51 vastaajaa (31%). Vaihtoehdon ”en osaa sanoa” valitsi 15 vastaajaa (9%). Suurin osa tähän kyselyyn vastanneista siis seuraa Lastenkirjainstituutin ilmoituksia ja toimintaa.

Kyselyn kolmas kysymys oli jatkokysymys edelliselle. Vastaajat saivat valita mitä kautta he seuraavat Lastenkirjainstituutin toimintaa. Kysymyksessä oli mahdollista

valita useita eri vaihtoehtoja. Eniten vastaajat seurasivat toimintaa Lastenkirjainstituutin verkkosivujen kautta (59%). Onnimanni-lehti (52%) oli toiseksi seuratuin ja kolmannelle sijalle pääsivät Facebook (48%) sekä uutiskirje (46%). Vähiten vastaajat seurasivat toimintaa Twitterin kautta. Vastaajien lukumäärästä päätellen (n=144) ohjelma on onnistuneesti ohittanut tämän kysymyksen niiden vastaajien kohdalla, jotka ovat edelliseen kysymykseen valinneet vaihtoehdon, etteivät seuraa toimintaa.

Avoimessa vastausvaihtoehdossa oli seuraavanlaisia kommentteja: toimintaa seurattiin Lastenkirjainstituutin henkilökunnan kautta, googlen avulla, koulun sähköpostin (Motiivi) kautta sekä LANU-kokouksissa. Voidaan siis päätellä, että verkkosivut, sosiaalinen media ja perinteinen lehti tavoittavat käyttäjiä hyvin. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Mitä kautta vastaajat seuraavat Lastenkirjainstituuttia (n=144)

Kyselyn neljäs kysymys oli ”Millaista lastenkirjainstituuttiin liittyvää tietoa hait viimeksi?”. Kysymykseen vastasi 78 vastaajaa, 166 vastaajan kokonaismäärästä. Avoimista vastauksista 6 oli epäsoivia, joten niitä ei huomioitu tuloksissa. Eniten vastaajat olivat hakeneet erilaista tietoa Lastenkirjainstituutin verkkosivuilta (18%).

Sivuilta oli haettu erilaisia suosituksia, kirjaideoita, tietoa liittyen uusiin lastenkirjoihin, kirja-arvioiteja ja esittelyitä. Tietoa haettiin myös tiettyyn aiheeseen liittyen, kuten: espanjalaisen lastenkirjallisuuden kirjoittajia ja tietoa turvataitokirjoista. Eräs vastaaja etsi omalle 5-vuotiaalle lapselleen sopivia lastenkirjoja. Tietoa haettiin myös Lukuklaani-projektiin, sekä Kirjakoplaan liittyen. Eräs vastaaja opetteli verkkosivustojen käyttöä ja opetteli uusien palveluiden löytämistä tätä kautta.

Toiseksi eniten vastaajat hakivat tietoa edellisvuoden 2018 kirjakoriin liittyen (14%). Kolmanneksi eniten haettiin tapahtumia (10%), erilaisista koulutuksista, kirjailijatapahtumista sekä seminaarien ohjelmaa. Muutamat vastaajat tarkensivat hake-neensa tietoa, Tampere kuplii tapahtumasta sekä Lastenkirjainstituutin järjestämästä seminaarista Helsingissä. Aukioloajat ja yhteystiedot olivat listassa neljän-tenä (8%), yhtä paljon haettiin myös tutkimuksia sekä palkintoja. Tutkimuskirjalli-suutta haettiin erityisesti tiettyyn aiheeseen liittyen. Muutama vastaaja mainitsi tar-kemmin esimerkiksi etsineensä tuoreita tutkimuksia kuvituksiin liittyen, vastaaja ei ollut löytänyt kyseistä tietoa. Toinen vastaaja haki lasten ja nuortenkirjallisuuteen liittyviä kotimaisia tutkimuksia. Palkinnoista vastaajat hakivat eniten tietoa Punni-palkinnosta.

Onnet-tietokantaan liittyen tietoa oli etsinyt 5 vastaajaa (7%), samoin lainat saivat saman prosenttimäärän. Onnet-tietokannasta oli haettu tietoa asiakkaalle tietopal-velutyössä tai etsitty tiettyä kirjaa kirjaston kokoelmista. Lainoissa vastaajat etsivät tiettyä aineistoa ja sen lainattavuutta. Eräs vastaaja haki lähdeteoksia artikkeliin ja toinen vanhaa kuvakirjaa. Tietoa haettiin myös lukuviikkoon liittyen (4%), opinnäy-tetyötä varten (3%). Eräs vastaaja haki myös Lastenkirjainstituutin historiaan liitty-vää tietoa. Sosiaalinen media kohdassa yksi vastaaja (1%) oli katsonut, millaista viestintää Lastenkirjainstituutin Instagram tili tarjoaa. (Taulukko 2.)

Vastaajien kommentteissa, jotka eivät antaneet suoraa vastausta kysymykseen, yksi vastaajista kertoi skannanneensa kuvia kuvakirjoista koulutusta varten. Toinen vas-taaja kommentoi seuraavansa yleisestä kiinnostuksesta kirjastoalaa ja lastenkirjal-lisuutta. Kolmas vastaaja imetteli syytä sille, miksei Lastenkirjainstituutista ole aa-mulehdessä mitään, sillä Rullassa kuitenkin on. Neljäs vastaaja kommentoi, että oli käynyt tutustumassa Lastenkirjainstituuttiin opiskeluaikoina ja viides vastaaja kertoi

huomanneensa kirjastossa Onnimanni-lehden ja selailleen sitä. Taulukkoa katso-
malla voidaan päätellä, että osa vastaajista on hakenut tietoa Lastenkirjainstituuttiin
liittyen. Loput vastaajista eivät ole tietoa hakeneet tai eivät sitä kertoneet. Vastauk-
sissa yllätti monipuolisuus, sillä niissä ilmenee että 17 asiaa eri aihepiireistä oli ha-
ettu.

Taulukko 2. Millaista tietoa vastaajat ovat hakeneet Lastenkirjainstituutista (n=72)

	Prosentti	Vastaajat
Verkkosivut	18%	13
Kirjakori	14%	10
Tapahtumat	10%	7
Aukioloajat ja yhteystie- dot	8%	6
Tutkimukset	8%	6
Palkinnot	8%	6
Onnet-tietokanta	7%	5
Lainat	7%	5
Lukemo	4%	3
Lukuviikko	4%	3
Opinnäytetyö	3%	2
Tietoa LKI:sta	1%	1
Koulutukset	1%	1
Näyttelyt	1%	1
Sosiaalinen media	1%	1
Lukuliike	1%	1
Lukudiplomi	1%	1
Yhteensä	100%	72

Kyselyn viidentenä kysymyksenä vastaaja sai pohtia miten hänen mielestään Lastenkirjainstituutin palveluiden näkyvyyttä voisi parantaa. Tähän kysymykseen vastasi 166 vastaajasta 61. Vastauksissa tuli monia ehdotuksia näkyvyyden parantamiseksi. Viisi vastaajaa oli kuitenkin sitä mieltä, että näkyvyyttä ei tarvitse muuttaa, se on tällä hetkellä hyvä. Vastaajat ehdottivat yhteistyötä isojen toimijoiden kanssa, esimerkiksi julkkisten kanssa. Myös levittämällä esitteitä palveluista muiden alan toimijoiden kautta ehdotettiin. Tapahtumiin toivottiin enemmän näkyvyyttä. Vastaajat ehdottivat toimintaa ja näkymistä Helsingissä, livestriimauksia tapahtumista ja näkyvyyttä Lastenkirjainstituutille isoihin tapahtumiin. Yksi vastaajista ehdotti vuosittaisia asiantuntijakokouksia, seminaaria tai gaalaa. Ehdotuksia tuli myös, siitä että Lastenkirjainstituutti voisi kiertää erilaisissa tapahtumissa esimerkiksi kulttuuritapahtumissa ja ”kansankarnevaaleissa. Lukuhaasteelle toivottiin enemmän näkyvyyttä Lastenkirjainstituutin kotisivuille.

Vastaajat ehdottivat, että LKI voisi tiedottaa mediaa laajemmin ja tehokkaammin palveluista ja tapahtumista sekä markkinoida aktiivisesti palveluja. Yksi vastaaja ehdotti, että Lastenkirjainstituutti voisi ottaa vavan asiantuntijaroolin mediassa kommentaattorina kirjallisuuden ja lukutaidon tilasta suomessa.

Paljon ehdotuksia sai kirjastojen kanssa tehtävä yhteistyö. Vastaajat ehdottivat palveluiden esittelyä kirjastoalan koulutuspäivillä, yhteistyötä kirjastot.fi ja kirjastoseuran kanssa. Lisäksi ehdotettiin mainoksia ja infoa Lastenkirjainstituutista kirjastoihin, kuten lastenosastolle laitettavia esitteitä ja asiakkaille jaettavia flyereitä. Vastaajat ehdottivat myös, että palveluista voisi tiedottaa eri kirjastoja sähköpostin kautta koko Pirkanmaan alueella ja ympäri suomea. Yksi vastaaja ehdotti, että Lastenkirjainstituutin voisi ottaa osaksi yleisten kirjastojen tiedotusta ja näkyvyyttä, sillä käyttäjät, jotka ovat kiinnostuneita lastenkirjallisuudesta, kiinnostuvat varmasti myös LKI:sta. Eräs vastaaja pohti, millainen näkyvyys Lastenkirjainstituutilla on muualla suomessa, sillä Tampereen seudulla näkyvyyttä on varmasti enemmän Kirjalitan yms. ansiosta.

Ehdotuksia sai myös yhteistyö, jota voisi tehdä Tampereen kirja-alan ja lehdistön kanssa. Yksi vastaaja toivoi tietoiskuja lehtien kulttuurisivuille ajankohtaisista aiheista. Aggressiivisempaa markkinointia toivottiin, esimerkiksi niin että se kohdiste-

taan oppilaitoksiin ja yliopistoihin. Yliopistoille toivottiin lastenkirjoihin liittyviin kursseihin mainintaa siitä mikä LKI on ja tietoa palveluista sekä näkyvämpää mainontaa. Vastaajat ehdottivat myös kohdistettua mainontaa sekä viestintää yliopistoille. Yksi vastaajista ehdotti teemakohtaisia tapahtumia esimerkiksi näyttelyitä tai luentoja. Teematapahtumat järjestettäisiin eri toimijoiden kanssa niin että esimerkiksi yliopisto opiskelijat olisivat mukana järjestämässä niitä.

Vastaajat ehdottivat lisänäkyvyyttä sosiaaliseen mediaan. Relevanttia ja särmikästä someviestintää. Yksi vastaaja toivoi, että palveluista tiedotettaisiin enemmän Facebookissa, sillä fiidissä nousee tällä hetkellä esiin lähinnä tapahtumia. Kirjaston audioloaikoja toivottiin myös näkyvämmiksi ja että visuaalisuuteen panostettaisiin sosiaalisen median palveluissa. Pari ehdotusta saivat myös kirjamessut, sinne ehdotettiin omaa maskottia ja lisäksi lastenkirjatoimijoiden yhteistyötä niin ettei olisi erillisiä osastoja.

Vastauksissa ehdotettiin myös seuraavia asioita: Lastenkirjainstituutille uusi iskevä nimi, tietoisuutta tv-uutisiin, näkyvämpiä plakaatteja Puutarhakadulle kertomaan Lastenkirjainstituutin olemassaolosta, Lastenkirjainstituutin yhdistyminen Piki-sivustoon ja Lastenkirjainstituutti Kirjasampoon esille. Ehdotuksia sai myös, että media huomioisi paremmin tapahtumat ja muun työn mitä Lastenkirjainstituutti tekee. Yksi vastaaja koki palvelut monimutkaiseksi ja oli sitä mieltä, palveluita pitäisi selkeyttää. Kaikki vastaukset ovat nähtävissä Liitteestä 1.

Kuudennessa kysymyksessä oli erilaisia väittämiä liittyen Lastenkirjainstituuttiin. Tähän kysymykseen vastasivat kaikki 166 vastaajaa, kuitenkin joissain kohdissa vastaus puuttui yhdeltä tai kahdelta henkilöltä (Taulukko 3.) Kyselyyn vastanneista suurin osa tuntui tietävän täysin tai jokseenkin mitä Lastenkirjainstituutti tekee. Väittämistä voidaankin päätellä, että Lastenkirjainstituutti tunnetaan hyvin. Jäsenyys ja jäsenedut kohdassa vastaajat jakaantuivat tasaisesti, kuitenkin suurimman osuuden vastaajista vei osiot täysin eri mieltä ja jokseenkin eri mieltä. Vastausten perusteella voidaan siis ajatella, että jäsenyys ja jäsenedut ovat suurimmalle osalle vastaajista tuntemattomampia. Vastauksista kävi ilmi, että vastaajille on tärkeää, että instituutissa pidetään erilaisia tapahtumia. Vastaajista 52 (%) ei osannut sanoa onko se tärkeää. Voitaisiinko siis päätellä, että vastaajat eivät esimerkiksi tiedä tapahtumista

tai eivät ole osallistuneet niihin. Väittämässä ”tapahtumat ovat minulle sopivaan kellaikaan” sai eniten vastauksia en osaa sanoa 113 (%) vastaajaa. Tämäkin vastaus voisi tukea sitä, etteivät käyttäjät ole aiemmin osallistuneet tapahtumiin tai tiedä niistä.

Vastaajat kokivat Onnimanni-lehden sisällön kiinnostavaksi. Täysin samaa mieltä oli 44 vastaajaa ja jokseenkin samaa mieltä 61 vastaajaa. Kuitenkin 53 vastaajaa oli antanut vastauksen ”en osaa sanoa” -kohtaan. Vastauksesta voitaisiin ajatella, ettei Onnimanni-lehden sisältö ole välttämättä vastaajille tuttu. Tätä tukee kysymys Lastenkirjainstituutin palveluista, sillä saman verran vastaajia vastasi, ettei tunne lehteä. Työssään Lastenkirjainstituutin julkaisuja on hyödyntänyt osa vastaajista.

Vastaajista puolet (80 vastaajaa) eivät osanneet sanoa, löytävätkö he Lastenkirjainstituutin verkkosivuilta tarvittavat aineistot helposti. Vastaajista 68 oli jokseenkin ja täysin samaa mieltä. Vastaajat siis tuntuvat löytävän tarvittavan tiedon ihan hyvin, mutta kuitenkin puolet eivät osaa sanoa. Tulos saa pohtimaan sitä, että puolet vastaajista eivät ole välttämättä etsineet tietoa sivuilta. Pääosin se kuitenkin koetaan löytyvän helposti.

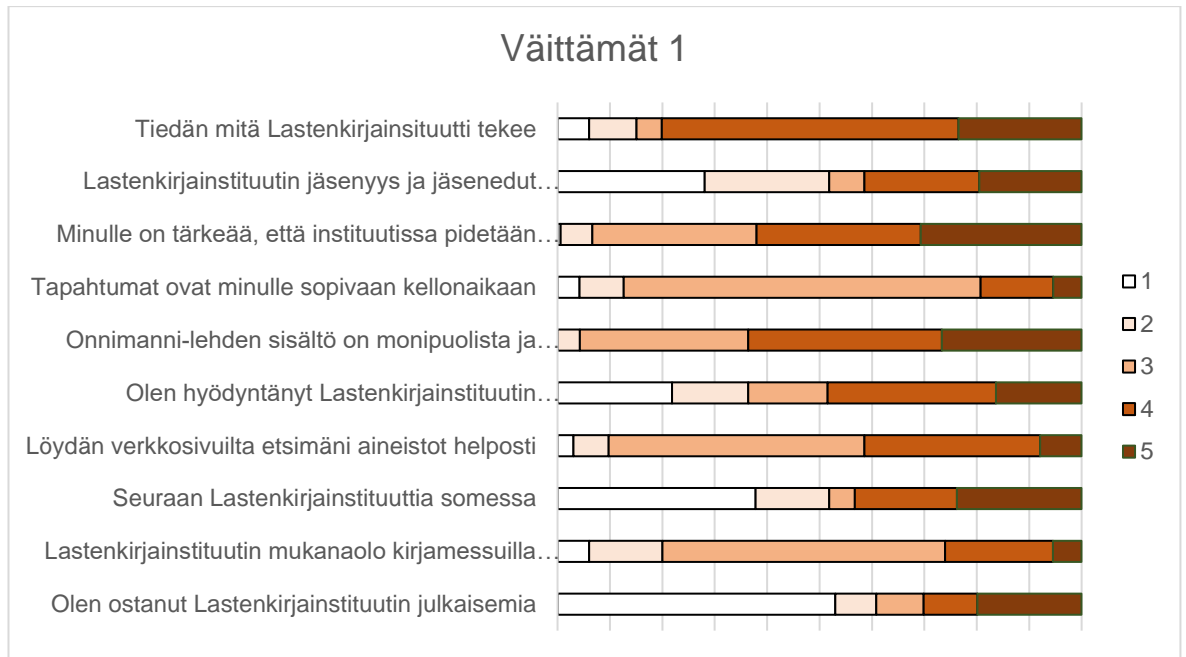
”Seuraan Lastenkirjainstituuttia somessa” -väittämässä eniten vastauksia sai täysin eri mieltä vaihtoehto 62 vastaajaa. Taulukon mukaan voitaisiin ajatella että 85 vastaajaa ei seuraa ja 71 vastaajaa seuraa Lastenkirjainstituuttia somessa, 8 vastaajaa ei osannut sanoa. Seuraajien ja ei seuraajien välillä on siis vain 14 vastaajaa, kuitenkin kyselyyn vastanneista ei-seuraajia on enemmän. Tämän perusteella voitaisiinkin ajatella, että some ei ole luontevin kanava vastaajille seurata Lastenkirjainstituutin toimintaa tai vaihtoehtoisesti he eivät ole tienneet LKI:n sosiaalisen median tileistä.

Väittämässä ”LKI:n mukanaolo kirjamesseilla ja muissa tapahtumissa on näkyvää”, eniten vastauksia sai ”en osaa sanoa” -vaihtoehto 89 vastaajaa. Täysin ja jokseenkin eri mieltä olivat vastaajista yhteensä 33 ja jokseenkin ja täysin samaa mieltä yhteensä 43. Voidaan siis ajatella, että osan mielestä näkyvyys on riittävää, osan mielestä ei lainkaan ja toiset vastaajat eivät ole välttämättä olleet niissä tapahtumissa mukana missä LKI on ollut. Koska 33 vastaajaa on sitä mieltä, ettei näkyvyys ole riittävää, tulisi pohtia syitä sille ja näkyvyyttä lisätä. Viimeisessä väittämässä ”olen

ostanut Lastenkirjainstituutin julkaisemia lastenkirja-aiheisia kortteja” vastaajista 88 oli täysin eri mieltä ja vastaajista 33 oli täysin samaa mieltä. Suurin osa ei siis ole kortteja ostanut, väittämä ei kuitenkaan vastaa kysymykseen, että ovatko vastaajat olleet tietoisia myytävistä korteista.

Taulukko 3. Vastaajien lukumäärät väittämiin Lastenkirjainstituutista (n=166)

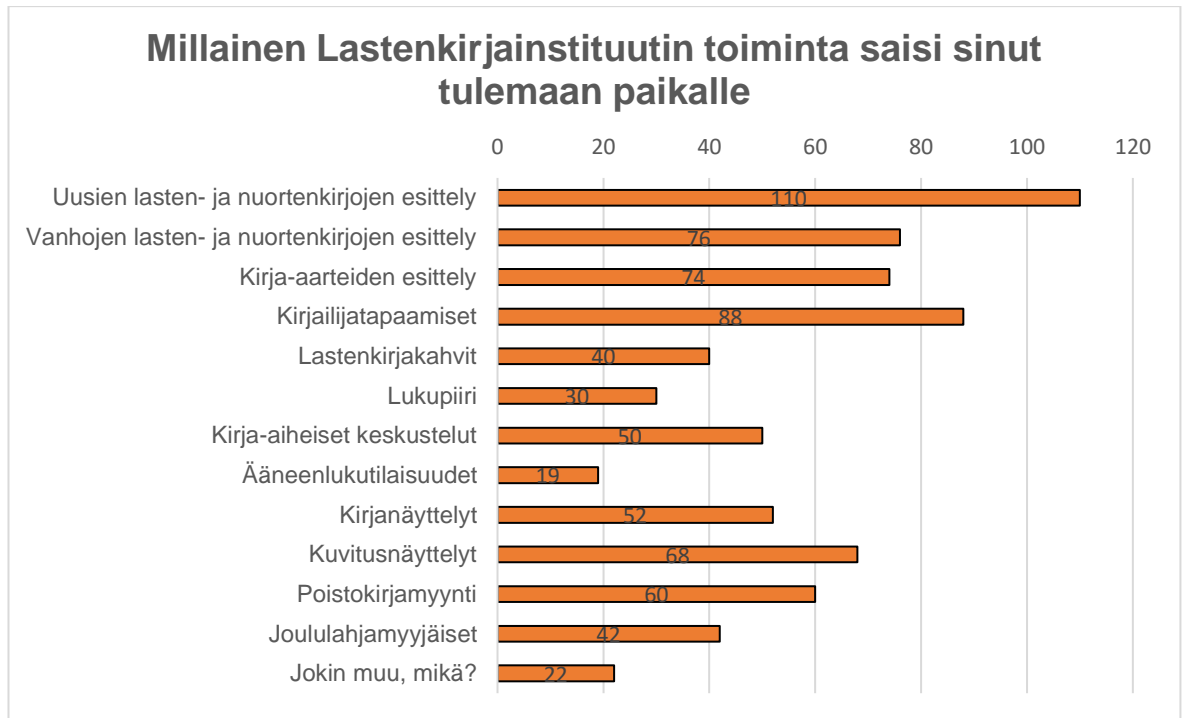
	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastaajat kpl
Tiedän mitä Lastenkirjainstituutti tekee	10 (6%)	15 (9%)	8 (5%)	94 (57%)	39 (23%)	166 (100%)
Lastenkirjainstituutin jäsenyys ja jäsenedut ovat minulle tuttuja	46 (28%)	39 (24%)	11 (7%)	36 (22%)	32 (20%)	164 (100%)
Minulle on tärkeää, että instituutissa pidetään erilaisia tapahtumia	1 (1%)	10 (6%)	52 (31%)	52 (31%)	51 (31%)	166 (100%)
Tapahtumat ovat minulle sopivaan kellonaikaan	7 (4%)	14 (8%)	113 (68%)	23 (14%)	9 (5%)	166 (100%)
Onnimanni-lehden sisältö on monipuolista ja kiinnostavaa	0 (0%)	7 (4%)	53 (32%)	61 (37%)	44 (27%)	165 (100%)
Olen hyödyntänyt Lastenkirjainstituutin julkaisuja työssäni	36 (22%)	24 (15%)	25 (15%)	53 (32%)	27 (16%)	165 (100%)
Löydän verkkosivuilta etsimäni aineistot helposti	5 (3%)	11 (7%)	80 (49%)	55 (34%)	13 (8%)	164 (100%)
Seuraan Lastenkirjainstituuttia somessa	62 (38%)	23 (14%)	8 (5%)	32 (20%)	39 (24%)	164 (100%)
Lastenkirjainstituutin mukanaolo kirjamessuilla ja muissa tapahtumissa on näkyvää	10 (6%)	23 (14%)	89 (54%)	34 (21%)	9 (5%)	165 (100%)
Olen ostanut Lastenkirjainstituutin julkaisemia lastenkirja-aiheisia kortteja	88 (53%)	13 (8%)	15 (9%)	17 (10%)	33 (20%)	166 (100%)



Kuvio 3. Lastenkirjainstituuttia koskevat väittämät (n=166). 1 Täysin eri mieltä, 2 Jokseenkin eri mieltä, 3 En osaa sanoa, 4: Jokseenkin samaa mieltä, 5 Täysin samaa mieltä.

Seitsemäs kysymys käsitteli aihetta millainen LKI:n toiminta saisi vastaajan tulemaan paikalle. Vastaajan oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja. Vastauksia saatiin yhteensä 158 ja lisäksi kysymyksessä oli myös avoin vastausvaihtoehto. Kuvio 4 voidaan nähdä, että uusien lasten- ja nuortenkirjojen esittely saisi vastaajat paikalle parhaiten. Kannatusta saivat myös kirjailijatapaamiset (88 vastaajaa), vanhojen lasten- ja nuortenkirjojen esittely (76 vastaajaa) sekä kirja-aarteiden esittely (74 vastaajaa). Ääneenlukutilaisuudet -vaihtoehto sai vähiten ääniä 19 kappaletta. (Kuvio 4.)

Avoimeen vastausvaihtoehtoon vastasi 22 vastaajaa 158 vastaajasta. Vastauksista ilmenee, että sijainti on viidelle vastaajille este tulla paikalle. Ehdotuksia tapahtumiksi saivat avoimet ovet, arvonnat, katsojia aktivoivat tapahtumat, seminaarit, ja erilaiset luennot tai luentosarjat. Myös ruotsinkielistä toimintaa ehdotettiin, koulutuspäiviä tai lastenkirjailijoita muista maista paikalle. Eräs vastaaja oli sitä mieltä, että asiantuntijan neuvonta, erityisesti lastenkirjahistoriasta saisi hänet paikalle. Lastenkirjainstituutille ehdotettiin myös tapahtumapaikkaa pääkaupunkiseudulle tai että toiminta siirtyisi Kuopioon. Kaikki avoimet vastaukset ovat nähtävissä liitteestä 4.



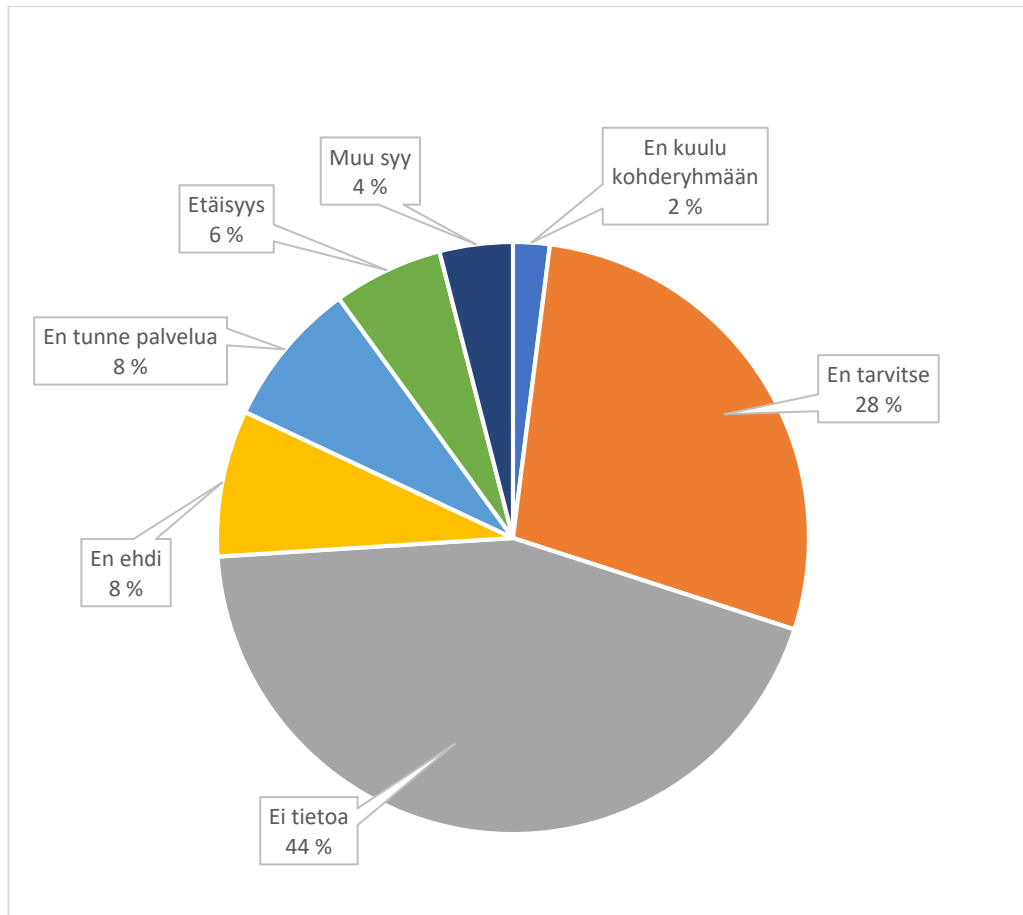
Kuvio 4. Millainen toiminta saisi vastaajan tulemaan paikalle (n=158).

Viimeisessä kysymyksessä, joka käsitteli Lastenkirjainstituutin organisaatiota (kysymys 8), vastaajat saivat antaa avointa palautetta Lastenkirjainstituutin toimintaan liittyen. Kommentteja antoi 166 vastaajasta 49 vastaajaa. Kommenteissa kiiteltiin Lastenkirjainstituutin toimintaa, henkilökuntaa, seminaareja ja Onnimanni-lehteä. Vastaajat antoivat myöskin tähän kysymykseen ehdotuksia toimintaan liittyen kuten: toimintaa pääkaupunkiseudulle, lisää näkyvyyttä ja tapahtumia eri paikkakunnille, toimintaa viikonloppuisin, palveluita lasten vanhemmille, yhteistyötä yliopistojen kanssa, lisää viestimistä yleisten kirjastojen kanssa, kuukausittainen uutiskirje hankkeista ja tapahtumista sähköpostiin. Yksi vastaajista ehdotti lastenkirjallisuuden luentoja ja toinen täsmäiskuja kouluille. Kahdeksan vastaajaa kertoi välimatkan olevan liian pitkä, yhden vastaajan mielestä toiminta on liian Etelä-Suomi painotteista. Joillakin vastaajilla ei ollut tarvetta lastenkirjallisuudelle ja muutamat vastaajat aikoiivat ottaa toiminnasta selvää kyselyn jälkeen. Yhden vastaajan mielestä LKI:n konsepti on epäselvä ja ilmapiiri ei ole vastaanottava. Vastaaja kokee epäselväksi sen, että voiko kirjastoon tuoda lapsia vai ovatko tapahtumat pelkästään aikuisille.

6.2 Lastenkirjainstituutin kirjasto

Tässä osiossa käsiteltiin Lastenkirjainstituutin kirjastoa. Ensimmäisessä kirjastoa koskevassa kysymyksessä (kysymys 9) vastaaja sai valita kuinka hän käyttää Lastenkirjainstituutin kirjaston palveluita (n=166). Tässäkin kysymyksessä vastaaja pystyi valitsemaan useita eri vastausvaihtoehtoja. Vastaajista 80 (48%) käyttää palveluita Lastenkirjainstituutin verkkosivujen kautta. Vastaajat asioivat kirjastossa ja käyttävät Onnet-tietokantaa yhtä paljon, molemmissa vastaajien määrä oli 39 (23%). Kirjastoon soittaminen sekä Lukemo-portaali saivat myös saman määrän vastauksia (9 vastaajaa, 5%). Vastauksista voidaankin päätellä, että verkon kautta Lastenkirjainstituutin palveluita käytetään eniten.

"Miten käytät Lastenkirjainstituutin palveluita" -kysymyksessä oli viimeisenä vaihtoehtona antaa avointa palautetta ja kertoa miksi vastaaja ei käytä palveluita. Avoi-meen kysymykseen saatiin 53 vastausta. Kolmea vastausta ei voitu käyttää, joten ne jätettiin vastauksista pois. Vastaajista 14 ei koe tarvitsevänsä Lastenkirjainstituutin palveluita, muutama täsmentää syyksi, ettei työskentele lastenkirjojen parissa tai ettei tarvitse palveluita nykyisessä työssään. Vastaajista 22 kertoo, ettei heillä ole ollut tietoa Lastenkirjainstituutista. Vastaajat täsmentävät, etteivät tienneet, että sieltä saa palvelua tai edes koko kirjaston olemassaolosta. Kaksi vastaajaa kertoo juuri löytäneensä palvelun, joten voidaan olettaa, etteivät he ole aiemmin siitä olleet tietoisia. Eräs vastaaja kertoo, ettei tiedä millaisia palveluita on tarjolla, eikä ole tuntenut oloaan tervetulleeksi käydessään paikan päällä. Vastaajista 4 kertoo syyksi, ettei ole saanut aikaiseksi tai ehdi paikalle. Yksi vastaaja sanoo aukioloaikojen olevan huonot työssäkäyvälle. Neljä (4) vastaajaa ei koe tuntevänsä palvelua. Vastauksissa käy myös ilmi, että kolme (3) vastaajaa asuu liian kaukana käyttääkseen palveluita. Muina syinä mainitaan yleisen kirjaston käyttö. Eräs vastaaja on käyttänyt palvelua kertaluontoisesti koulutyöhön. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. ”En käytä kirjaston palveluita lainkaan. Kerro miksi et käytä palveluita?” (n=50)

Kysymyksessä 10 kysyttiin mitkä kirjaston aineistot kiinnostavat vastaajaa eniten. Kysymykseen vastasi 158 vastaajaa eli kahdeksan vastaajista ei tähän vastannut. Vastaajien oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja. Yhteen vaihtoehtoon oli myös mahdollisuus antaa avointa palautetta. Kuten seuraavasta kuviosta käy ilmi (Kuvio 6.) eniten vastaajia kiinnosti uudet lasten ja nuortenkirjat (110 vastaajaa), toiseksi eniten vanhat lasten- ja nuortenkirjat (98 vastaajaa) ja kolmanneksi eniten kirjallisuudentutkimus (73 vastaajaa). Lehtileikekokoelma kiinnosti vähiten vastaajia (9 vastaajaa). (Kuvio 6.) Vapaaseen vastausvaihtoehtoon oli tullut yksi kommentti ”kirja-arviot ja -esittelyt”. Vastauksista voitaisiinkin päätellä, että uutuudet sekä vanha lasten- ja nuortenkirjallisuus kiinnostaa vastaajia melkein yhtä paljon.



Kuvio 6. Mitä kirjaston aineistot kiinnostavat eniten vastaajaa. (n=158)

Kysymyksessä 11, vastaaja sai valita kolme tai useamman adjektiivin, joka kuvaa parhaiten kirjastoa. Adjektiivin valitsi 157 vastaajaa. Taulukkoa 3. tarkastelemalla voidaan nähdä mitkä sanat saivat eniten vastaajia. Asiantunteva sana oli ensimmäisenä (98 vastaajaa). Seuraavana tulivat sanat: tärkeä (65 vastaajaa), valtakunnallisesti merkittävä (63 vastaajaa). Tarpeellinen ja erikoistunut sanassa oli saman verran vastaajia (62 vastaajaa). Negatiivisemmista sanoista vastaajat valitsivat: näkymätön, vaikeasti tavoitettava, vaikeapääsyinen, vanhanaikainen, sisäänpäin lämpivä, monimutkainen, outo. Sanoja tarpeeton, pelottava, ylimalkainen, tönkyä ja epäluotettava ei valinnut yksikään vastaaja.

”Oma sana ja perustelut” -vastausvaihtoehdossa oli 17 kommenttia. Kommenteista 9 oli validia vastausta, osalla vastaajista oli useita adjektiiveja. Adjektiiveina olivat välttämätön (x2), aliarvostettu, satumainen (x2), helposti lähestyttävä, markkinointia kaipaava, iloinen, upea, hauska, kaukainen (vastaaja ei työskentele Tampereella). Ei valideissa vastauksissa vastaajat kertoivat, etteivät voi perustella kirjastoa koska eivät ole käyneet paikan päällä. Eräs vastaaja ihmettelee, miksi kysymys on pakol-

linen ja tarkoitetaanko sillä jotain LKI:n omaa kirjastoa. Moni myös perustelee adjektiivejaan sillä, ettei ole käynyt aikoihin paikan päällä mutta uskoo että ne tänäkin päivänä pitävät paikkansa.

Taulukko 4. Adjektiivit Lastenkirjainstituutin kirjastosta (n=157)

Adjektiivi		Adjektiivi	
Asiantunteva	98	Vaikeapääsyinen	16
Tärkeä	65	Tuttu	15
Valtakunnallisesti merkittävä	63	Vanhanaikainen	10
Tarpeellinen	62	Joustava	10
Erikoistunut	62	Läheinen	10
Kiinnostava	47	Sisäänpäin lämpiävä	9
Sivistävä	42	Selkeä	9
Palveleva	40	Monimutkainen	6
Ystävällinen	39	Epämääräinen	5
Näkymätön	39	Tunnettu	5
Ajantasainen	33	Outo	4
Innostava	30	Sujuva	4
Rauhallinen	29	Välitön	4
Kodikas	25	Epätäydellinen	3
Mukava	25	Jäykkä	2
Tiedottava	25	Torjuva	2
Luotettava	23	Näkyvä	2
Elämyksellinen	21	Välittämätön	2
Siisti	20	Joustamaton	1
Viihtyisä	20	Puutteellinen	1
Miellyttävä	18	Tarpeeton	0
Oma sana ja perustelut	17	Pelottava	0
Kiva	17	Ylimalkainen	0
Perusteellinen	16	Töykeä	0
Vaikeasti tavoitettava	16	Epäluotettava	0

Seuraavassa kysymyksessä (kysymys 12) oli samanlaisia väittämiä kuin Lastenkirjainstituutin organisaatiostakin. Kysymykseen vastasi yhteensä 160 vastaajaa, kaikki vastaajat eivät olleet kuitenkaan vastanneet jokaiseen vaihtoehtoon (Taulukko 5.) Ensimmäisen väittämän kohdalla: kirjastoon on helppo tulla, eniten vastauksia sai ”en osaa sanoa” vaihtoehto 65 vastaajaa (41%). Vastaajista kuitenkin täysin ja jokseenkin samaa mieltä olivat yhteensä 35% ja taas täysin ja jokseenkin eri mieltä olivat yhteensä 23%. Pääosin vastaajat olivat siis sitä mieltä, että kirjastoon on helppo tulla.

Vastaajat kokivat pääosin kirjastossa asioinnin sujuvana. Tässäkin väittämässä ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoon vastasi yli puolet 87 vastaajaa (55%). Tunnen kirjaston aineistot -väittämässä, vastaukset painottuivat jokseenkin samaa mieltä (28%) ja jokseenkin eri mieltä (25%) -vaihtoehtoihin. Osa vastaajista koki tuntevansa aineiston ihan hyvin, mutta osa ei niinkään. Vastaajista 18 (11%) oli täysin eri mieltä aineistojen tuntemisen suhteen, joten voidaan olettaa, etteivät he tunne aineistoja juurikaan.

Seuraava väittämä liittyi myös aineistoihin ja niiden löytyvyyteen. Löydän tarvitsemi aineistot hyvin -väittämässä yli puolet (58%) vastaajista vastasi ”En osaa sanoa”. Täysin samaa mieltä oli vastaajista 14 (9%) ja jokseenkin samaa mieltä 38 (24%). Täysin eri mieltä väittämään oli ainoastaan kaksi vastaajaa. Jos vertaillaan ”tunnen aineistot hyvin ja löydän aineistot hyvin” -väittämien vastausmääriä keskenään, voidaan todeta, että vastaajat, jotka tuntevat aineistot löytävät ne myöskin hyvin. Kuitenkaan vastaajat, jotka eivät aineistoja tunne, eivät niitä todennäköisesti helposti löydä.

Väittämässä henkilökunta osaa auttaa minua, kukaan vastaajista ei valinnut täysin eri mieltä -vaihtoehtoa ja ainoastaan yksi vastaaja oli tästä jokseenkin eri mieltä. Vastaajista 55 (35%) oli sitä mieltä, että henkilökunta osaa auttaa ja jokseenkin samaa mieltä oli 27 vastaajaa (17%). Tässäkin väittämässä hieman alle puolet vastaajista (48%) valitsivat ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon. Yli puolet vastaajista (52%) siis ovat täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että kirjaston henkilökunta osaa auttaa heitä.

Lainojen uusiminen on helppoa -väittämässä ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon valitsi 107 vastaajaa (67%). Täysin ja jokseenkin samaa mieltä olivat yhteensä 43 (27%) vastaajaa. Täysin tai jokseenkin eri mieltä olivat taas yhteensä 9 (6%) vastaajista. Koska ”en osaa sanoa”-vastauksen osuus on niin suuri, voitaisiin ajatella, ettei ehkä tämä osa vastaajista ole juurikaan lainannut ja uusinut aineistoa.

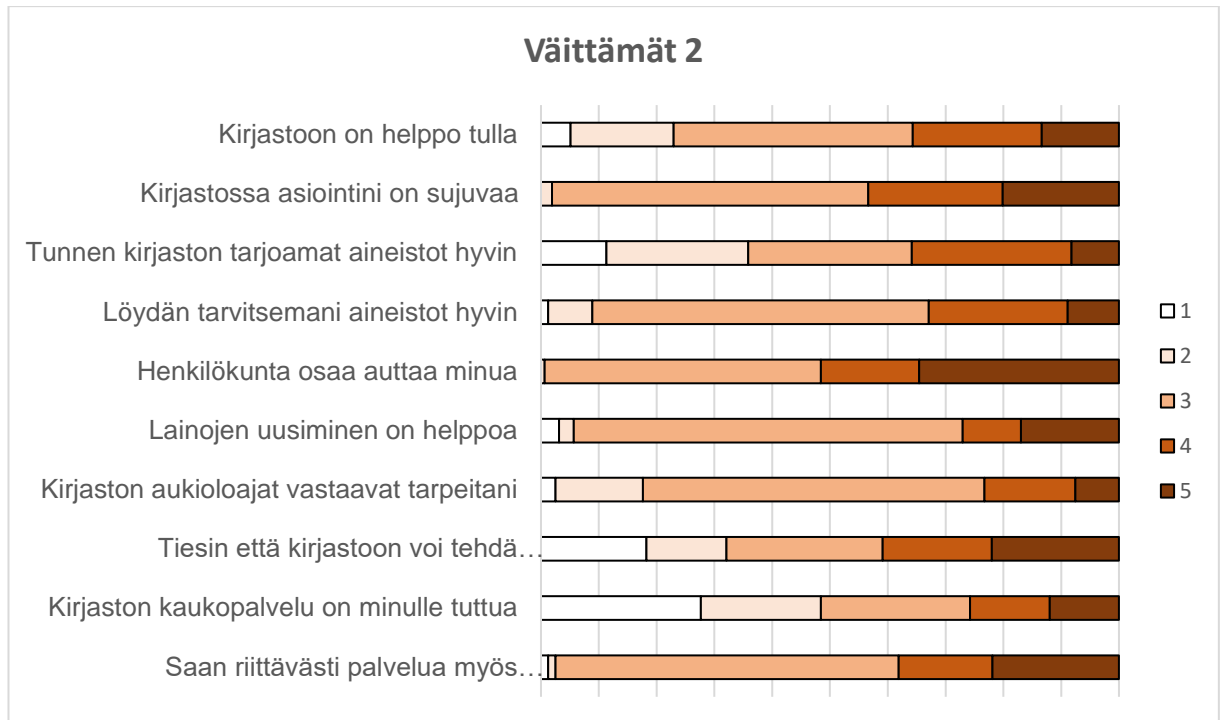
Kirjaston aukioloajat vastaavat tarpeitani -väittämässä, enemmistö vastaajista (59%) valitsi myös ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon. Täysin ja jokseenkin- samaa mieltä vastaajista olivat yhteensä 37 vastaajaa (24%). Vastaajista 30 (18%) vastasi jokseenkin tai täysin eri mieltä. Kirjaston hankintaehdotuksia koskevassa väittämässä, vastaajat tuntuivat pääosin tietävän, että hankintaehdotuksien tekeminen on mahdollista. Kuitenkaan kaikki vastaajat eivät olleet tästä tietoisia 29 (18%) vastaajaa oli täysin eri mieltä ja 22 (14%) vastaajaa jokseenkin eri mieltä.

Väittämään ”kirjaston kaukopalvelu on minulle tuttua”, suurin vastausmäärä tuli vaihtoehdolle täysin eri mieltä 44 vastaajaa (28%) ja jokseenkin eri mieltä oli 33 vastaajaa (21%). Voidaan siis päätellä, ettei kaukopalvelu ole tuttua suurimmalle osalle vastaajista. Viimeinen väittämä koski sähköpostipalvelua. ”Saan riittävästi palvelua myös sähköpostitse” väittämään reilusti yli puolet vastasivat ”en osaa sanoa” 95 vastaajaa (59%). Täysin samaa mieltä olivat vastaajista 35 (22%) ja jokseenkin samaa mieltä 26 (16%). Täysin ja jokseenkin eri mieltä vaihtoehtoon saatiin yhteensä vain 4 vastausta (2%). Vastaajat siis kokevat saavansa pääosin hyvin palvelua sähköpostitse.

Taulukko 5. Vastaajien lukumäärät väittämiin kirjastosta (n=160)

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	Vastaajat kpl (%)
Kirjastoon on helppoa tulla	8 (5%)	28 (18%)	65 (41%)	35 (22%)	21 (13%)	157 (100%)
Kirjastossa asiointini on sujuvaa	0 (0%)	3 (2%)	87 (55%)	37 (23%)	32 (20%)	159 (100%)
Tunnen kirjaston tarjoamat aineistot hyvin	18 (11%)	39 (25%)	45 (28%)	44 (28%)	13 (8%)	159 (100%)
Löydän tarvitsemani aineistot hyvin	2 (1%)	12 (8%)	92 (58%)	38 (24%)	14 (9%)	158 (100%)
Henkilökunta osaa auttaa minua	0 (0%)	1 (1%)	76 (48%)	27 (17%)	55 (35%)	159 (100%)
Lainojen uusiminen on helppoa	5 (3%)	4 (3%)	107 (67%)	16 (10%)	27 (17%)	159 (100%)
Kirjaston aukioloajat vastaavat tarpeitani	4 (3%)	24 (15%)	94 (59%)	25 (16%)	12 (8%)	159 (100%)
Tiesin että kirjastoon voi tehdä hankintaehdotuksia	29 (18%)	22 (14%)	43 (27%)	30 (19%)	35 (22%)	159 (100%)
Kirjaston kaukopalvelu on minulle tuttua	44 (28%)	33 (21%)	41 (26%)	22 (14%)	19 (12%)	159 (100%)
Saan riittävästi palvelua myös sähköpostitse tai puhelimitse	2 (1%)	2 (1%)	95 (59%)	26 (16%)	35 (22%)	160 (100%)

Kuviota 7 tarkastelemalla voidaan huomata, että kuviossa eniten väriä on ”En osaa sanoa” -vaihtoehdon kohdalla. En osaa sanoa vaihtoehdossa eniten vastauksia saivat seuraavat väittämät ”Lainojen uusiminen on helppoa” (107 vastaajaa), ”Saan riittävästi palvelua myös sähköpostitse tai puhelimitse” (95 vastaajaa) ja ”Kirjaston aukioloajat vastaavat tarpeitani” (94 vastaajaa). Vastaajamäärät ovat suuria melkein jokaisessa väittämässä ”en osaa sanoa” -vaihtoehdossa, verraten muihin vaihtoehtoihin.



Kuvio 7. Lastenkirjainstituutin kirjastoa koskevat väittämät (n=160). 1 "Täysin eri mieltä", 2 "Jokseenkin eri mieltä", 3 "En osaa sanoa", 4 "Jokseenkin samaa mieltä", 5 "Täysin samaa mieltä"

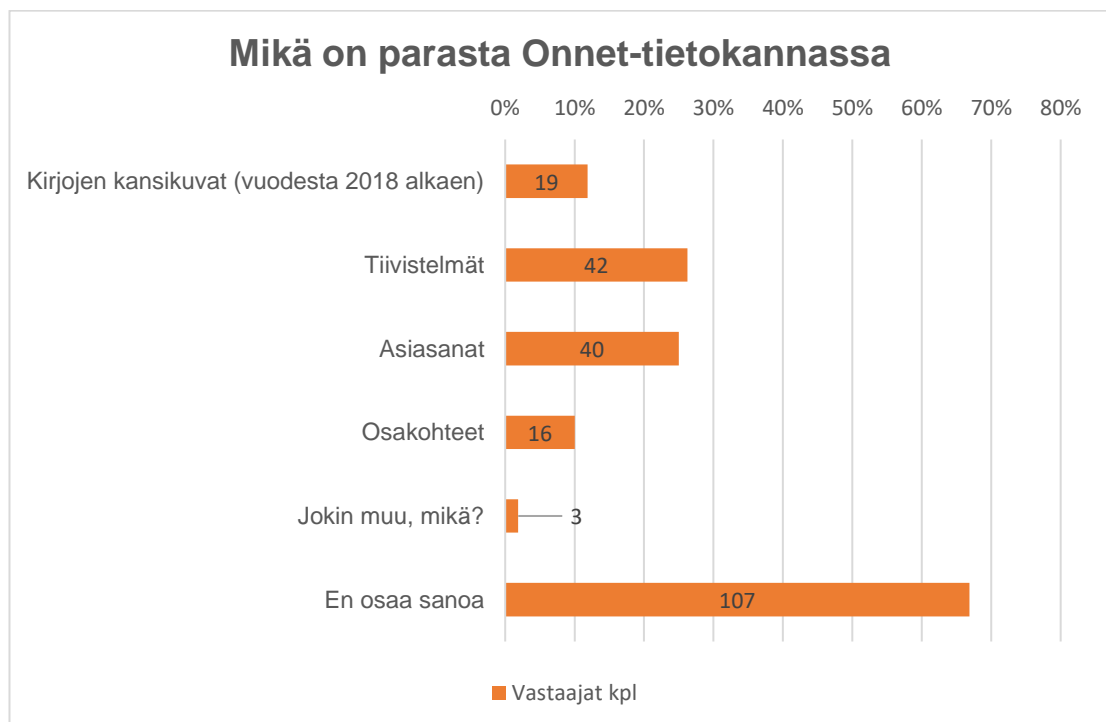
Kysymykseen 13 suosittelko vastaaja kirjaston palveluita muille vastasi yhteensä 164 vastaajaa. Vastaajista 106 suosittelisi mielellään kirjaston palveluita, 12 vastaajaa ei suosittelisi tällä kokemuksella ja 46 vastaajista ei osannut sanoa suosittelisiko palveluita.

Neljä seuraavaa kysymystä koski Onnet-tietokantaa. Kysymykseen 14 miten hyvin vastaaja tuntee Onnet-tietokannan hakuominaisuudet vastasi yhteensä 164 vastaajaa. Hyvin vastaajista Onnet-tietokannan koki tuntevänsa 16 vastaajaa (10%). "Tunnen kohtalaisesti" -vaihtoehdon valitsi 26 vastaajaa (14%). En ole käyttänyt Onnet-tietokantaa -vaihtoehdossa oli suurin vastausmäärä 98 vastaajaa (60%). Voidaan päätellä, että kysely saattoi tavoittaa myös ei käyttäjiä. Voi kuitenkin olla, että vastaajat eivät ole kyseistä palvelua tarvinneet tai osa ei ole ollut edes tietoinen sen olemassaolosta.

Kysymyksessä 15 vastaajaa sai valita kysymykseen "onko Onnet-tietokannasta löytynyt tarvittava tieto hyvin" -vaihtoehdoista kyllä, ei ja en osaa sanoa. Vastaajista 45 (28%) kertoi tiedon löytyneen hyvin, 5 vastaajaa (3%) ei ollut löytänyt tietoa ja 111

(69 %) vastasi en osaa sanoa. Vastauksista voitaisiin siis päätellä, että suurin osa vastaajista ei ole käyttänyt kyseistä palvelua.

Seuraavassa kysymyksessä (kysymys 16) vastaaja sai vastata monivalintakysymykseen mikä on parasta Onnet-tietokannassa, vastauksia yhteensä 160. Vastaajien mielestä tiivistelmät (42 vastaajaa) olivat parasta, seuraavana tulivat asiasanat (40 vastaajaa), kirjojen kansikuvat (19 vastaajaa) sekä osakohteet (16 vastaajaa). Kuviota 8 tarkastelemalla voidaan päätellä, että vastaajista melkein yhtä paljon osasi kertoa mikä oli parasta, vastausvaihtoehtoon ”en osaa sanoa” verraten. Voidaan kuitenkin ajatella, että en osaa sanoa vaihtoehtoon vastanneet eivät ole välttämättä tietokantaa koskaan käyttäneet. Vapaaseen kommenttikenttään saatiin 3 vastausta. Yksi vastaaja oli kommentoinut monipuoliset tiedonhakutoiminnot, toinen vastaaja kiitti ja kertoi alkavansa käyttää jatkossa palvelua. Kolmas vastaaja mainitsi kommentissa sisällysluettelot. Koska kirjojen kansikuvat ovat tulleet vasta vuodesta 2018 lähtien Onnet-tietokantaan, saa se pohtimaan kuinka tietoisia vastaajat ovat tästä olleet.



Kuvio 8. Vastaajien mielipide Onnet-tietokannasta (n=160)

Kysymys 17 käsitteli miten tärkeänä vastaajat pitävät, että kirjojen kuvailutiedot löytyvät Onnet-tietokannan lisäksi muista tietokannoista tai hakupalveluista. Pääosin vastaajat näyttävät pitävän tärkeänä, että kuvailutiedot löytyvät Finnasta. Sekä Piki että Melinda ovat tärkeydessä samalla tasolla. Vastaajista 16 ei pidä lainkaan tärkeänä, että tiedot löytyvät Pikistä. En osaa sanoa vaihtoehdossa oli tässäkin kysymyksessä moni vastaajista. Näille vastaajille palvelut voivat olla tuntemattomampia tai he eivät ole niitä käyttäneet. Tulosten perusteella näyttää kuitenkin siltä, että vastaajat ovat pääosin sen kannalla, että kuvailutietojen löytyminen on tärkeää näistä tietokannoista tai hakupalveluista. Erityisen tärkeänä pidetään Finnasta löytyviä kuvailutietoja (Taulukko 6.)

Taulukko 6. Mieliä Onnet-tietokannan tärkeydestä muissa tietokannoissa ja hakupalveluissa (n=160)

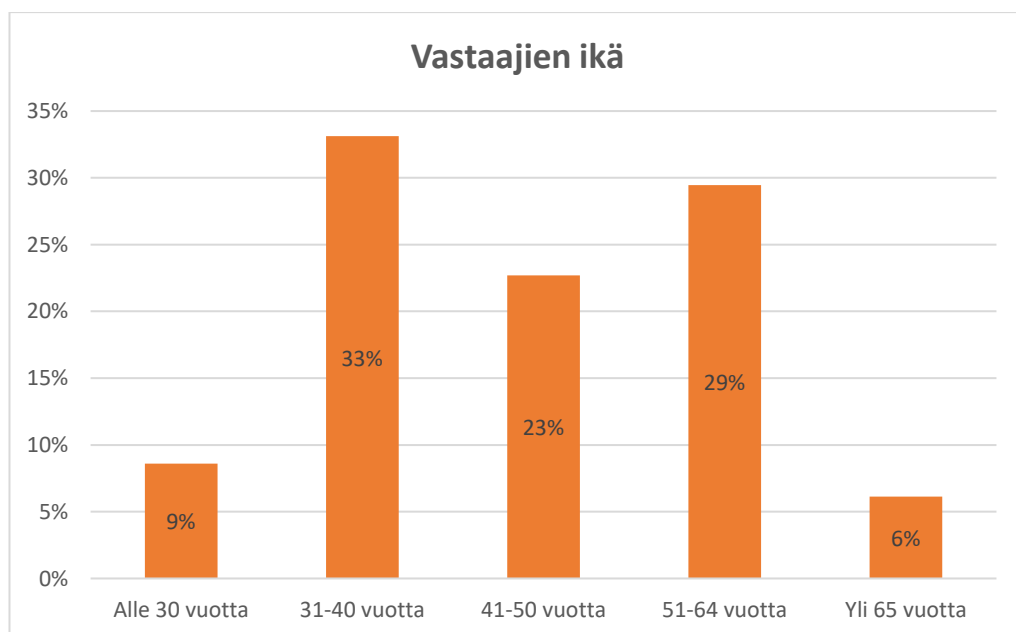
	En osaa sanoa	Ei lainkaan tärkeää	Jokseenkin tärkeää	Tärkeää	Yhteensä
Finnasta	49	3	38	67	157
Pikistä	60	16	29	44	149
Melindasta	63	7	35	47	152

Viimeisessä kirjastoa koskevassa kysymyksessä (kysymys 18) vastaajat saivat antaa kommentteja ja kehitysehdotuksia Lastenkirjainstituutin kirjaston kokoelmiin ja toimintaan liittyen. Kehitysehdotuskissa nousivat esille mm. aukioloajat, tiedotus ja näkyvyys. Vastaajat toivoivat parempia aukioloaikoja työssäkäyville ja ulkopaikkakuntalaisille. Eräs vastaaja ehdotti viikonloppu aukioloaikoja, jotta pääsisi paremmin osallistumaan lapsensa kanssa tapahtumiin. Näkyvyyttä toimintaan ehdotettiin mainostuksen kautta, kuten mainostusta lehdistölle, yleisille kirjastoille ja enemmän sosiaaliseen mediaan. Moni vastaaja oli sitä mieltä, että mainostusta ja tiedottamista pitäisi lisätä paljon. Vastaajat antoivat seuraavia ehdotuksia: kirjavinkkauslistat, kirjakoritapahtuma entiselleen, lukupiiri lastenkirjallisuuden klassikoista, esitys Tampereen kirjastopäiville, aktiivista kirjojen esittelyä ja niiden esiin nostamista sekä kirjallisten rakentamista eri aiheista. Yksi vastaaja totesi, että määrärahoja tutkimuskirjallisuuden hankintaan pitäisi saada lisää. Muutama vastaaja oli myös sitä mieltä, että kirjasto tarvitsisi lisää henkilökuntaa ja rahaa. Eräs vastaaja kommentoi, että kirjaston tulisi pohtia ääni- ja sähkökirjojen tallentamismahdollisuutta.

Kommenteissa Lastenkirjainstituutin kirjasto ja henkilökunta sai positiivista palautetta ja kiitoksia. Osa vastaajista oli sitä mieltä, että kaikki on hyvin juuri tällaiseen. Lastenkirjainstituutin yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa pidettiin tärkeänä. Vastauksista kävi myös ilmi, että muutamat löysivät kyselyn kautta uutta tietoa LKI:sta ja aikoivat tutustua paremmin toimintaan. Esimerkiksi yksi vastaaja oli kokenut, että sana Instituutti nimessä viittaa tutkimus/museonimikkeeseen, mutta kyselyyn vastattuaan kokonaiskuva selkeni hänelle. Eräs vastaaja kommentoi, että tapahtumat ovat kiinnostavia ja toinen toivoi, että pääsisi esimerkiksi koulutuspäivään Lastenkirjainstituuttiin, omalta paikkakunnaltaan. Yksi vastaaja kommentoi käyneensä kirjastossa jokunen vuosi sitten ja kokeneensa ettei ole tervetullut, hän koki myös aukioloajat toimimattomiksi, paikan itsessään vanhanaikaiseksi ja sitä oli hankala löytää. Yhden vastaajan mielestä kyselyä oli vaikea täyttää sellaisen henkilön kannalta, jolle kirjasto ei ole tuttu. Yksi vastaaja toivoi kirjakori-tapahtumia ennalleen.

6.3 Vastaajien taustatiedot

Kysymyksessä 19 kysyttiin vastaajien ikää. Eniten kyselyyn vastasivat 31–40 vuotiaat 33% (54 vastaajaa) sekä 51–64 vuotiaat. 29% (48 vastaajaa). Seuraavaksi tulivat 41–50 vuotiaat 23% (37 vastaajaa). (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Vastaajien ikä (n=163)

Kysymyksessä 20 kysyttiin vastaajien äidinkieltä. Vastaajista 153 (95%) ilmoitti sen olevan suomi. Äidinkieleksi ruotsin ilmoitti 6 (4%) vastaajaa ja jokin muu kohdassa kaksi vastaajaa kertoi äidinkielekseen venäjä ja tšekki.

Kysymyksessä 21 kysyttiin vastaajien asiakasryhmää. Vastauksia tuli yhteensä 165, yksi vastaaja ei ollut vastannut kysymykseen (Taulukko 7.). Vastaajista 44% (73 vastaajaa) olivat kirjastoalalta, toiseksi eniten opetuslta 14% (23 vastaajaa) ja kolmanneksi eniten jokin muu, mikä 7% (12 vastaajaa). Vastaajat kertoivat asiakasryhmäkseen mm. kääntäjä, innovaatioala, kirjailija, koululainen ja eläkkeelle jäänyt opettaja.

Taulukko 7. Asiakasryhmä (n=165)

	Vastaajat kpl	Prosenttiluku
Kirjastoala	73	44 %
Opetusala	23	14 %
Jokin muu, mikä?	12	7 %
Lastenkirjallisuuden har- rastaja	11	7 %
Opiskelija	11	7 %
Tutkija	9	6 %
Taideala	9	5 %
Muu kirja-ala	9	5 %
Muu kulttuuriala	5	3 %
Media-ala	2	1 %
Museoala	1	1 %
Yhteensä	165	100 %

Viimeinen kysymys (22) koski vastaajien asuinpaikkaa. Eniten vastaajia oli Etelä-Suomen alueelta (71 vastaajaa) sekä Länsi-Suomen alueelta (67 vastaajaa). Pohjois- ja Keski-Suomi olivat vastaajien määrässä melkein tasoissa. Itä-Suomesta viisi (5) vastaajaa ja ulkomailta yksi (1). (Taulukko 8.)

Taulukko 8. Vastaajien asuinpaikka (n=163)

Asuinpaikka	Vastaajien lukumäärät
Etelä-Suomi	71
Länsi-Suomi ja Ahvenanmaa	67
Keski-Suomi	10
Pohjois-Suomi	9
Itä-Suomi	5
Ulkomaat	1

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselyllä onnistuttiin tavoittamaan hyvin vastaajia. Kaikki vastaajat eivät kuitenkaan jokaiseen kyselyn kohtaan vastanneet. Tämä ei kuitenkaan vaikuta suuresti tulokseen sillä vastaajien määrä itsessään oli niin iso.

Lastenkirjainstituutin organisaatiota koskevissa kysymyksissä tuloksista ilmenee, että vastaajista suurin osa ei tuntunut tietävän, mitä kaikkia palveluita Lastenkirjainstituutti tarjoaa. Osa vastaajista kuitenkin koki tuntevansa palveluita kohtalaisesti ja hyvin. Toukokuussa 2019 avattu Lukemo-portaali, muut tietokannat, asiantuntijapankki, tietopalvelu, palkintoluettelot, lehtikokoelma sekä kirjakori-tilastot olivat vastaajille selkeästi tuntemattomimpia palveluita.

Yli puolet vastaajista seurasi Lastenkirjainstituutin toimintaa ja ilmoituksia. Toimintaa seurattiin eniten Lastenkirjainstituutin omien verkkosivujen kautta. Myös Onnimanni-lehti sekä Facebook olivat suosittuja seuraamiskanavia. Koska vastaajat saivat tässä kysymyksessä valita useamman vaihtoehdon, on mahdollista, että yksi vastaaja saattaa seurata toimintaa monen eri kanavan kautta. Vastausten määrästä voidaan kuitenkin päätellä, että vastaajat, jotka eivät seuraa mitään kautta LKI:ta, ovat tämän kysymyksen ohittaneet. Avoimessa vastausvaihtoehdossa kävi myös ilmi erilaisia kanavia, joista vastaajat seuraavat toimintaa kuten LKI:n henkilökunta, Google, LANU-kokoukset, koulun sähköposti (Motiivi). Lastenkirjainstituutin toimintaa seurataan siis monia kanavia pitkin, mutta kuitenkin omat verkkosivut, sosiaalinen media ja perinteinen lehti tavoittavat käyttäjiä parhaiten.

Lastenkirjainstituuttiin liittyvää tietoa haki hieman alle puolet vastaajista. Näiden vastaajien kesken eniten tietoa haettiin Lastenkirjainstituutin verkkosivuilta. Moni etsi täsmätietoa liittyen johonkin tiettyyn aiheeseen. Toiseksi eniten tietoa etsittiin Kirjakoriin 2018 liittyen ja kolmanneksi eniten tietoa erilaisista tapahtumista. Vastauksissa ilmeni yhteensä 17 eri asiaa, jota on haettu Lastenkirjainstituuttiin liittyen, tietoa etsitään siis monipuolisesti.

Vastaajat ehdottivat monia eri asioita siihen, kuinka Lastenkirjainstituutin palveluiden näkyvyyttä voisi parantaa. Päällimmäisenä ehdotettiin yhteistyötä, jota voitaisiin tehdä yleisten kirjastojen kanssa, lisäksi yhteistyötä lehdistön ja yliopistojen kanssa

ehdotettiin. Eräältä vastaajalta tuli idea, että Lastenkirjainstituutti voitaisiin ottaa osaksi yleisten kirjastojen tiedotusta. Vastaajat ehdottivat myös aggressiivisempaa markkinointia palveluista eri tahoille kuten yliopistoille (kohdennettua mainontaa). Sosiaaliseen mediaan toivottiin enemmän tietoa siitä millaisia palveluita LKI:ssa on. Lisäksi vastaajat toivoivat, että somen visuaalisuuteen panostettaisiin. Vastauksissa nousi esille myös, että Lastenkirjainstituutin pitäisi saada enemmän näkyvyyttä tapahtumissa.

Lastenkirjainstituutin organisaatiota koskevissa väittämässä ilmeni, että suurin osa vastaajista tiesi mitä Lastenkirjainstituutti tekee. Kuitenkaan jäsenyys ja jäsenedut eivät olleet kaikille käyttäjille tuttuja. Vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että Instituutti järjestää erilaisia tapahtumia. Kuitenkin suurin jakauma vastauksista tuli en osaa sanoa vaihtoehtoon, kun vastaajilta kysyttiin ovatko tapahtumat sopivaan kellonaikaan. Voitaisiin ajatella, ettei yli puolet vastaajista ole välttämättä tapahtumissa käyneet eivätkä osanneet tätä väittämää arvioida. Onnimanni-lehden sisältö oli vastaajista monipuolista ja kiinnostavaa. Hieman alle puolet vastaajista olivat selkeästi hyödyntäneet työssään Lastenkirjainstituutin julkaisuja.

Aineistot väittämässä *löydän verkkosivuilta etsimäni aineistot helposti*, hieman alle puolet kysymykseen vastanneista eivät osanneet sanoa löytyvätkö aineistot hyvin. Vastauksista kuitenkin ilmenee, että enemmistö kysymykseen vastaajista löytää hyvin tarvitsemansa aineistot verkkosivuilta. Lastenkirjainstituuttia somessa seurasi hieman alle puolet kysymykseen vastanneista. Ei-seuraajille tuli kuitenkin suurempi prosentti tässä väittämässä. Väittämässä *Lastenkirjainstituutin mukanaolo messuilla ja muissa tapahtumissa on näkyvää* yli puolet vastauksista, päätyi ”en osaa sanoa” -vaihtoehtoon. Suurin osa vastaajista ei ollut ostanut Lastenkirja aiheisiä kortteja. Väittämiä tarkastelemalla voidaan päätellä, että vastaajat tietävät osittain mitä Lastenkirjainstituutti tekee, kuitenkin kaikki palvelut ja toiminta ei ole vastaajille tuttua.

Millainen toiminta saisi vastaajan tulemaan paikalle kysymyksessä kannatusta eniten saivat vanhojen ja uusien lasten- ja nuortenkirjojen- esittely sekä kirjailijatapaamiset. Melko perinteinen toiminta siis saisi vastaajia paikalle. Vastaajat antoivat myös seuraavia ehdotuksia tapahtumiksi: mm. avoimet ovet, arvonnat, katsojia aktivoivat tapahtumat, seminaarit, ruotsinkielinen toiminta, luennot ja luentosarjat. Yksi

ehdotus oli myös, että LKI voisi hankkia erillisen tapahtumapaikan pääkaupunkiseudulle.

Avoimissa palautteissa Lastenkirjainstituutin organisaatiolle vastaajat ehdottivat erilaista toimintaa kuten viikonloppuaukioloaikoja. Monista vastauksista kävi ilmi, että yhteistyötä toivotaan eri tahojen kanssa kuten yliopistojen ja yleisten kirjastojen. Monille vastaajille välimatka oli este tulla paikan päälle. Vastaukset saavat pohtimaan auttaisiko viikonloppuaukioloajat asiakkaita käyttämään enemmän palveluita ja osallistumaan tapahtumiin. Tapahtumien yhteydessä olisi tärkeää selventää ovatko ne avoimia myös lapsille.

Lastenkirjainstituutin kirjastoa koskevissa kysymyksissä selvisi, että vastaajista alle puolet käyttävät palveluita LKI:n verkkosivujen kautta. Lisäksi vastaajat asioivat yhtä paljon kirjastossa ja käyttävät Onnet-tietokantaa. Koska kysymyksessä vastaajan oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja, voidaan ajatella, että luultavasti ne, jotka Onnet-tietokantaa käyttävät, saattavat asioida myös kirjastossa paikan päällä. Vastauksista voidaan kuitenkin nähdä, että eniten palvelua käytetään verkkosivujen kautta.

Vastaajat saivat kommentoida, miksi he eivät käytä palveluita. Vastauksissa ilmeni, ettei vastaaja tarvitse palveluja tai että heillä ei ole ollut tietoa Lastenkirjainstituutista. Myös etäisyys, aukioloajat, ajan puute tai vastaaja ei tarvitse palveluita mainitaan syyksi. Suurin syy ettei palveluita käytetä, on etteivät vastaajat ole olleet tietoisia kirjastosta ja sen palveluista. Aineistoista vastaajia kiinnostivat eniten uudet lasten ja nuortenkirjat, vanhat lasten- ja nuorten kirjat ja kirjallisuudentutkimus. Alan tutkimuslehdet ja lehtileikekokoelma kiinnosti vastaajia vähiten.

Vastaajat saivat valita kyselyssä adjektiiveja, jotka kuvaavat heidän mielestään kirjastoa. Eniten vastaajat valitsivat sanoja: asiantunteva, tärkeä, valtakunnallisesti merkittävä, tarpeellinen ja erikoistunut. Asiakaskyselyssä, joka on tehty kirjastossa vuonna 2012 valittiin myös eniten adjektiiveja: asiantunteva, tarpeellinen ja erikoistunut. Aikaisemmassa kyselyssä oli kuitenkin huomattavasti vähemmän vastaajia. Voidaan siis todeta, että vaikka vuosia on kulunut, mielikuvat ovat pysyneet samana. Vastaajien keksimistä omista sanoista käy myös ilmi kirjaston tärkeys: välttämätön, aliarvostettu, satumainen, helposti lähestyttävä, markkinointia kaipaava.

Vastaajat olivat valinneet myös sanoja mm: näkymätön, vaikeasti tavoitettava, vaikeapääsyinen ja vanhanaikainen. Vastaajat ovat enimmäkseen sitä mieltä, että kirjasto on tärkeä, osa kuitenkin on valinnut sanoja, jotka viittaavat näkyvyyteen. Lastenkirjainstituutti voisikin miettiä, miten näkyvyyttä ja tunnettavuutta voitaisiin parantaa. Lastenkirjainstituuttia pitäisi mainostaa entistä paremmin ja kokeilla rohkeasti millainen mainostus on toimivaa. Sosiaalisessa mediassa on helppo nostaa esiin eri palveluita ja sitä kautta mainostaa niitä.

Lastenkirjainstituutin kirjastoa koskevissa väittämässä suurin osa vastauksista painottui en osaa sanoa vastaukseen. Vastaajat olivat pääosin sitä mieltä, että kirjastoon on helppo tulla ja että kirjastossa asiointini on sujuvaa. *Tunnen kirjaston aineistot* hyvin, väittämässä vastaukset jakoutuivat molemmille puolille väittämiä, joten yhtä paljon vastaajat tunsivat ja eivät tunteneet aineistoja. Aineistojen löytyvyys väittämässä vastaajat kokivat löytävänsä aineistot hyvin, mutta suurin osa vastauksista tässäkin painottui ”en osaa sanoa” -vastaukseen.

Vastaajat olivat sitä mieltä, että henkilökunta osaa auttaa heitä tarpeen vaatiessa. Täysin eri mieltä tässä ei ollut yksikään vastaaja. kuitenkin hieman alle puolet vastaajista valitsi vaihtoehdon en osaa sanoa. *Lainojen uusiminen on helppoa* väittämässä, myös enemmistö valitsi en osaa sanoa vaihtoehdon. Tämä voi kertoa siitä, että vastaajat eivät ole välttämättä aineistoa lainanneet ja uusineet. Kirjaston aukioloajat jakoivat mielipiteitä, enemmän vastaajat olivat kuitenkin samaa mieltä siitä, että aukioloajat vastaavat heidän tarpeita. *Tiesin että kirjastoon voi tehdä hankintaehdotuksia* väittämässä vastaukset jakoutuivat niin että puolet vastaajista tuntuivat pääosin tietävän, että hankintaehdotuksia voi tehdä ja puolet ei.

Suurimmalle osalle vastaajista kirjaston kaukopalvelu ei ollut tuttua. Väittämässä *saan riittävästi palvelua myös sähköpostitse tai puhelimitse* ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon oli valinnut iso osa vastaajista. Kuitenkin vastaajat olivat myös sitä mieltä, että palvelua saa riittävästi myös tätä kautta. Koska vastaajat valitsivat useimmin en osaa sanoa vaihtoehdon, voi olla, etteivät nämä kirjaston palvelut ole vastaajille ennestään tuttuja.

Valtaosa vastaajista suosittelisi kirjaston palveluita muille, ainoastaan seitsemän vastaajaa ei suosittelisi. Tässäkin kysymyksessä en osaa sanoa -vaihtoehdon valitsi

osa vastaajista ja jos palvelut eivät entuudestaan esimerkiksi ole tuttuja, eivät vastaajat niitä tällöin osaa suositella.

Onnet-tietokantaa koskevissa kysymyksissä suurin osa vastaajista ei ollut koskaan käyttänyt kyseistä tietokantaa. Myös seuraavassa kysymyksessä *oletko löytänyt Onnet-tietokannasta tarvittavan tiedon hyvin*, vastaajat olivat valinneet enimmäkseen ”en osaa sanoa ” -vaihtoehdon. Luultavammin suurin osa vastaajista ei ole käyttänyt kyseistä palvelua. Seuraavassakin kysymyksessä, jossa vastaaja sai valita mikä on parasta Onnet-tietokannassa, vastaajamäärä oli suurin ”en osaa sanoa” -vaihtoehdon kohdalla. Kuitenkin asiasanoja ja tiivistelmiä pidettiin parhaimpina asioina Onnet-tietokannassa. Kommenteissa vastaajat olivat kertoneet parhaimmiksi asioiksi tietokannassa sisällysluettelot ja monipuoliset tiedonhakutoiminnot. Vastaajat pitivät tärkeänä sitä, että kirjojen kuvailutiedot löytyvät Onnet-tietokannasta. Eriytyisen tärkeänä vastaajat pitivät kuvailutietojen löytymistä Finnasta.

Vastaajat antoivat kommentteja ja kehitysehdotuksia kirjastoon liittyen. Myös nämä kommentit osoittivat, että vastaajien mielestä kirjasto tarvitsisi enemmän näkyvyyttä, eli tiedotusta ja mainostamista pitäisi entisestään lisätä. Vastaajat ehdottivat tapahtumiksi mm. kirjavinkkauslistoja, lukupiiriä lastenkirjallisuuden klassikoista ja aktiivista kirjojen esittelyä. Niin Lastenkirjainstituutin organisaatiota koskevissa kysymyksissä kuin kirjastoakin, useassa kohtaa vastaajat toivoivat kirjaston olevan auki myös viikonloppuisin. Vastauksissa toivottiin myös enemmän tiedottamista palveluista. Kommenteista kävi myös ilmi, että moni vastaaja kertoi yllättyneensä siitä, miten monipuolista palvelua kirjasto tarjoaa.

Kyselyllä onnistuttiin tavoittamaan hyvin Etelä-Suomi ja Länsi-Suomi. Suurin asiakasryhmä vastaajista oli kirjastoalalla. Kyselyyn vastasivat eniten 31–40 vuotiaat. Vastaajien äidinkielenä oli enemmistöllä suomi. Vaikka vastaajista suurin osa oli kirjastoalalta, vastaajia oli kuitenkin monipuolisesti muistakin asiakasryhmistä, joukossa oli myös yksi koululainen.

Adjektiiveista päätellen Lastenkirjainstituutin kirjastoa pidetään asiansaosaavana, ongelma on kuitenkin siinä, ettei kirjastoa tunneta. Voiko siis olla, että Lastenkir-

jainstituutti on organisaationa tuttu, mutta kirjaston palvelut ovat tuntemattomampia? Eräskin vastaaja ihmetteli, että mikä ihmeen kirjasto, eli Lastenkirjainstituutti itsessään tunnetaan, muttei olla välttämättä tietoisia kirjaston olemassaolosta.

Tähän kyselyyn vastanneille verkkosivut tuntuivat olevan luontevin kanava seurata Lastenkirjainstituuttia. Toiseksi eniten Lastenkirjainstituuttia seurattiin Onnimannin kautta. Onnimanni-lehti oli monelle vastaajille tuttu, vastaajat kokivat sen tarjoavan mielenkiintoista ja monipuolista sisältöä. Jotkut vastaajat aikoivat alkaa seuraamaan LKI:tä sosiaalisessa mediassa kyselyn jälkeen. Koska nykypäivänä on yleistä, että seuraaminen tapahtuu sosiaalisessa mediassa, on yllättävää, että vastaajat seuraavat Lastenkirjainstituuttia eniten verkkosivujen ja Onnimannin kautta.

Kun vastaajilta kysyttiin, miksi he eivät käytä kirjaston palveluita, suurin ryhmä tähän kysymykseen vastanneista kertoi, ettei heillä ole tietoa tai etteivät he tunne palveluita. Tämäkin puoltaa sitä, että markkinointia ja tiedotusta olisi hyvä lisätä. Vastaajat ehdottivat monia keinoja tunnettavuuden lisäämiseen.

Kaikkineen runsaat vastaukset kirjastoa koskevissa väittämissä ”en osaa sanoa” vaihtoehdossa, voisivat puoltaa sitä, että ei-käyttäjiä on tavoitettu. Tämä jää kuitenkin epäselväksi, sillä käyttäjä on voinut käyttää joskus jotain palvelua tai olla tietoinen organisaatiosta, tietämättä kuitenkaan mitä palveluja se tarjoaa.

Vastaajat ehdottivat paljon erilaisia keinoja näkyvyyden parantamiseksi mm. yhteistyötä isojen toimijoiden ja julkisten kanssa. LKI voisi levittää esitteitä palveluista muiden alan toimijoiden kautta, tapahtumiin pitäisi saada isompaa näkyvyyttä, tapahtumista voisi tehdä livestriimauksia ja myös erilaisia asiantuntijakokoontumisia ehdotettiin tai gaalaa. Vastaajat ehdottivat myös, että lastenkirjainstituutti voisi kiertää erilaisissa kulttuuritapahtumissa. Mediaa voisi tiedottaa laajemmin ja tehokkaammin palveluista. Kirjastojen kanssa tehtävä yhteistyö sai paljon ehdotuksia. Ehdotuksia sai myös yhteistyö, jota voisi tehdä Tampereen kirja-alan ja lehdistön kanssa. Yhden vastaajan idea oli tietoiskut lehtien kulttuurisivuille ajankohtaisista aiheista. Vastaajien ehdotuksissa esille nousivat myös kirjaston osalta päällimmäisenä aukioloajat ja näkyvyys. Sosiaaliseen mediaan toivottiin enemmän informaatiota palveluista, joita järjestetään.

Opinnäytetyön tekijän mielestä kysely onnistui hyvin ja vastaajia saatiin riittävän suuri joukko. Viimeisintä edellistä kyselyä katsellessa pelko pienestä vastausprosentista oli aiheellinen. On kuitenkin asioita, joita olisi voinut tehdä toisin. Kyselyä olisi voinut selittää auki jo saatekirjeessä, esimerkiksi että kyselyssä on kolme osiota, Lastenkirjainstituutti, Lastenkirjainstituutin kirjasto sekä taustatiedot vastaajasta. Tämä olisi valmistanut vastaajaa jo etukäteen aiheista ja auttanut ehkä hahmottamaan paremmin kyselyä. Eräs vastaaja oli kommentoinut, että kyselyyn oli vaikea vastata sellaisen henkilön näkökulmasta, jolle Lastenkirjainstituutti ei ole tuttu. Se saakin entisestään pohtimaan kysymysten ohjautuvuutta. Alun kysymykset järjestettiin ohjautumaan niin, ettei joka kysymykseen tarvitse vastata, jos ei tunne palveluja etukäteen. Kirjastoa koskevia kysymyksiä olisi pitänyt myös miettiä siltä kannalta ja laittaa kysymykset ohjautumaan niin, ettei vastaajan tarvitse vastata jokaiseen kysymykseen. Kuitenkin melkein joka kysymyksessä oli ”en osaa sanoa” vaihtoehto. Vastaaja, joka ei tunne kirjastoa, ei välttämättä esimerkiksi osaa antaa sille kuvaavaa adjektiivia.

Lisäksi väittämät-kysymyksissä sekä muissa monivalinnoissa huomattiin, että joka kohtaan eivät kaikki vastaajat olleet vastanneet. Tämä voi johtua yksinkertaisesti epähuomiosta. Kun kyselyssä on monia rivejä, jolle vaihtoehto pitää laittaa, yksi valinta voi helposti jäädä valitsematta. Voi myös olla, ettei vastaaja ole tiennyt mitä vastata. Suurimmassa osassa kysymyksiä oli kuitenkin ”en osaa sanoa” vastausvaihtoehto, niin voidaan päätellä, että vastausten puute saattoi johtua epähuomiosta. Kyselyyn olisi voinut laittaa asetuksen, että vastaaja ei pääse vastaamaan seuraavaan kysymykseen ennen kuin esimerkiksi kaikkiin väittämiin on valittu vastaus. Tämä olisi helpottanut vastauskatoa monivalintakysymysten osalta.

Kysely olisi voinut olla lyhyempi ja avoimia kysymyksiä olisi voinut olla vähemmän. Koska kyselyssä oli kaksi osaa, Lastenkirjainstituutin organisaatio ja kirjasto, pituus oli siinä suhteessa sopiva. Joidenkin kysymysten muotoa olisi voinut miettiä toisin. Avoimissa kysymyksissä vastaajat voivat antaa vastauksia, joita on vaikea tulkita. Olisikin ollut hyvä, että on selkeät vaihtoehdot, joista vastaus valitaan. Avoimissa kysymyksissä tuli kuitenkin paljon hyviä kommentteja ja kehitysehdotuksia. Kyselyn rikkautena voitaisiinkin pitää uusia ideoita, joita Lastenkirjainstituutti voisi mahdollisesti lähteä toteuttamaan vastausten pohjalta. Oli tärkeää, että kyselyä mainostettiin

mahdollisimman monessa kanavassa, jotta se saavuttaisi mahdollisimman paljon vastaajia. Kyselyä olisi kuitenkin voinut jakaa vielä laajemmin, että se saavuttaa mahdollisimman paljon käyttäjiä, jotka eivät ole tietoisia palveluista.

LÄHTEET

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY.

Ammattilehdet. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/lehdet/ammattilehdet>

Begström, S. ja Leppänen, A. 2014. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Erikoiskokeelmat. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoeelma/erikoiskokeelmat>

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. [Verkkokirja]. Helsinki: Edita. [Viitattu 31.10.2019]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoeelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Holappa, A. 2007. Elämää erikoiskirjastossa. Kameleonttina pärjää – miten tulla sellaiseksi?. Teoksessa: J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Forssa: Kirjastonhoitajien säätiö, 34-39.

Juntunen, A. ja Saarti, R. 2014. Ulos kirjastosta: Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Kannatusyhdistys. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/info/kannatusyhdistys>

Kauppa. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kauppa>

Kirjakokoeelma. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoeelma>

Kirjakori. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/tapahtumat/kirjakori>

Kirjojen lahjoitussääntö. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoeelma/lahjoitussaannto>

Kirjojen lahjoitussääntö. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoeelma/lahjoitussaannto>

- Kokoelman taiteilijat. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kuvituskokoelma/kuvitustaiteen-kokoelma>
- Kolmen tähden tietoa - tietokanta. 2018. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/muut-palvelut/tietoa-ja-tilastoja/kolmen-tahden-tietoa-tietokanta>
- Kuivasmäki, R., Kukkonen, M. & Rajalin, M. 2001. [Verkkosivu]. Koivu ja tähti. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <http://www.nettiposti.com/sni/tk/Esipuhe.html>
- Kummikirjasto. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoelma/erikoiskokoelmat/kummikirjasto>
- Kuvitusnäyttelyt. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kuvituskokoelma/kuvitusnayttelyt>
- Lahtinen, J. ja Isoviita, A. 1999. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä: Gummerus.
- Lainattavat näyttelyt. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjanayttelyt/lainattavat-nayttelyt>
- Laitinen, M. Ei päiväystä. Kirjastojen muuttuva toimintaympäristö haastaa perinteiset mittaustavat. [Verkkosivu]. [Viitattu 21.11.2019]. Saatavana: <https://vaikutavuus.kirjastot.fi/vaikutavuuden-mittaaminen.html>
- Lasten- ja nuortenkirjallisuus. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.10.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoelma/lasten-ja-nuortenkirjallisuus>
- Lastenkirja- ja sanataidefestivaali Kirjalitta. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/tapahtumat/lastenkirja-ja-sanataidefestivaali-kirjalitta>
- Lastenkirjainstituutin strategia 2016-2020. 2015. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.3.2019]. Saatavana: http://lastenkirjainstituutti.fi/2016/wp-content/uploads/2016/08/LKI_strategia_pdf_interaktiivinen1.pdf
- Lastenlehdet. 2018. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/lehdet/lastenlehdet>

- Lehtileikekokoelma. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoelma/erikoiskokoelmat/lehtileikekokoelma>
- Lovio, M. ja Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Lukemo. Ei päiväystä. Tietoa Lukemosta. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.9.2019]. Saatavana: <https://lukemo.fi/tietoa-ja-ajankohtaista/tietoa-lukemosta/>
- Onnet-tietokanta. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/onnet-tietokanta>
- Onnimanni-lehti. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/onnimanni-lehti>
- Onnimanni-palkinto. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/info/palkinnot/onnimanni-palkinto>
- Opetus ja kulttuuriministeriö. Ei päiväystä. Kirjastoverkko. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.10.2019]. Saatavana: <https://minedu.fi/kirjastoverkko>
- Poroila, H. 2011. Työtä tuntemattoman rakastetun hyväksi. Teoksessa: Almgren, P. & Jokitalo, P (toim.). Kirjasto 2012 asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 26-41.
- Punni-kirjallisuuspalkinto. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/info/palkinnot/lastenkirjallisuuspalkinto>
- Semertzaki E. 2011. Special Libraries As Knowledge Management Centres. [Verkkokirja]. Burlington: Chandos. [Viitattu 31.10.2019]. Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Tapahtumat. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/tapahtumat>
- Tuomi, P. Kirjojen keskellä: kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Tutkimuskirjallisuus. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoelma/tutkimuskirjallisuus>

- Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalvelujen arvioijina – asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittämiselle. Teoksessa: Almgren, P. & Jokitalo, P (toim.). Kirjasto 2012 asiakkaan asialla. Helsinki: Avain. 158-193.
- Valli, R. ja Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselomake ja sosiaalinen media aineistokeruussa. Teoksessa: Valli, R (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. [Verkkokirja]. Jyväskylä: PS-kustannus. [Viitattu 31.10.2019]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Vehkalahti, K. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura cop.
- Verkkonäyttelyt. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjanayttelyt/verkkonayttelyt>
- Vieraskielisen kirjallisuuden erikoiskokoelma. Ei päiväystä. Tampere: Lastenkirjainstituutti. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.11.2019]. Saatavana: <https://lastenkirjainstituutti.fi/kirjasto/kirjakokoelma/erikoiskokoelmat/vieraskielisen-kirjallisuuden-erikoiskokoelma>
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. [Verkkokirja]. Jyväskylä: PS-kustannus. [Viitattu 31.10.2019]. Saatavana Ellibs-e-kirjakokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Vastaukset kysymykseen 5 ”Miten mielestäsi Lastenkirjainstituutin palveluiden näkyvyyttä voisi parantaa”

Liite 4. Vastaukset kysymykseen 7 ”Millainen Lastenkirjainstituutin toiminta saisi sinut tulemaan paikalle?”

Liite 1. Saatekirje

Lastenkirjainstituutin kirjaston käyttäjäkysely

Käyttäjäkyselyn tarkoituksena on selvittää, miten hyvin Lastenkirjainstituutin kirjaston palvelut tunnetaan.

Kysely on auki 24.4.–8.5.2019. Kyselyyn vastataan nimettömästi ja tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Aikaa vastaamiseen kuluu noin kymmenen minuuttia. Kaikkien vastaajien kesken arvotaan kirjapalkintoja. Jos haluat osallistua arvontaan, liitä sähköpostiosoitteesi kyselyn loppuun.

Kysely toteutetaan osana Seinäjoen Ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelualan opinnäytetyötä.

Kyselyyn pääsee vastaamaan viestin lopussa olevasta linkistä

Kiitos etukäteen!

Lastenkirjainstituutin väki

Puutarhakatu 11 A, 2. krs.

33210 Tampere

050 4632 786

kirjasto(a)lastenkirjainstituutti.fi

Liite 2. Kyselylomake

Lastenkirjainstituutin käyttäjäkysely

Lastenkirjainstituutti yleisesti

1. Miten hyvin tunnet Lastenkirjainstituutin palveluita?

	En tunne ollenkaan	En kovin hyvin	Kohtalaisesti	Hyvin	Erinomaisesti
Lastenkirjainstituutin kotisivut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lukemo-portaali (avautuu huhtikuussa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiantuntijapankki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Materiaalipankki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjakori-tilastot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palkintoluettelot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onnimanni-Lehti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten- ja nuortenkirjakokoelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onnet-tietokanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muut tietokannat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjanäyttelyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kuvitusnäyttelyt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kaukopalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tietopalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Seuraatko Lastenkirjainstituutin toimintaa ja ilmoituksia?

Seuraan

En seuraa

En osaa sanoa

3. Mitä kautta seuraat Lastenkirjainstituutin toimintaa? (voit valita useamman vaihtoehdon)

- Vierailemalla Lastenkirjainstituutissa
- Lastenkirjainstituutin verkkosivujen kautta
- Lukemo-portaali (avautuu huhtikuussa)
- Uutiskirje
- Jäsenkirje
- Onnimanni-lehti
- Muut lehdet, kuten sanomalehdet
- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Kirjastot.fi
- Jokin muu, mikä?

4. Millaista Lastenkirjainstituuttiin liittyvää tietoa hait viimeksi?

5. Miten mielestäsi Lastenkirjainstituutin palveluiden näkyvyyttä voisi parantaa?

6. Vastaa seuraaviin väittämiin

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tiedän mitä Lastenkirjainstituutti tekee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenkirjainstituutin jäsenyys ja jäsenedut ovat minulle tuttuja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minulle on tärkeää, että instituutissa pidetään erilaisia tapahtumia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapahtumat ovat minulle sopivaan kellonaikaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onnimanni-lehden sisältö on monipuolista ja kiinnostavaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen hyödyntänyt Lastenkirjainstituutin julkaisuja työssäni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löydän verkkosivuilta etsimäni aineistot helposti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seuraan Lastenkirjainstituuttia somessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lastenkirjainstituutin mukanaolo kirjamessuilla ja muissa tapahtumissa on näkyvää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Olen ostanut Lastenkirjainstituutin julkaisemia lastenkirja-aiheisia kortteja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Millainen Lastenkirjainstituutin toiminta saisi sinut tulemaan paikalle? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- Uusien lasten- ja nuortenkirjojen esittely
- Vanhojen lasten- ja nuortenkirjojen esittely

- Kirja-aarteiden esittely
- Kirjailijatapaamiset
- Lastenkirjakahvit
- Lukupiiri
- Kirja-aiheiset keskustelut
- Ääneenlukutilaisuudet
- Kirjanäyttelyt
- Kuvitusnäyttelyt
- Poistokirjamyynti
- Joululahjamyynjäiset
- Jokin muu, mikä?

8. Muita kommentteja Lastenkirjainstituutin toimintaan liittyen

Lastenkirjainstituutin kirjasto

9. Miten käytät Lastenkirjainstituutin kirjaston palveluita? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- Lastenkirjainstituutin verkkosivujen kautta
- Onnet-tietokannan avulla
- Lukemo-portaalin kautta (avautuu huhtikuussa)
- Googlen tai hakuportaalien kautta (Frank monihaku, Makupalat.fi tai jokin muu)
- Asioimalla kirjastossa
- Soittamalla kirjastoon
- Lähettämällä kirjastoon sähköpostia
- Sosiaalisen median avulla
- En käytä kirjaston palveluita lainkaan. Kerro miksi et käytä palveluita?

10. Mitkä kirjaston aineistot kiinnostavat sinua eniten? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- Uudet lasten- ja nuortenkirjat
- Vanhat lasten- ja nuortenkirjat
- Lasten- ja nuortenlehdet
- Kirjallisuudentutkimus
- Aapiset ja lukukirjat
- Kuvituksen tutkimus
- Lukemistutkimus
- Muu tutkimus, mikä?
- Alan tutkimuslehdet
- Lastenkirjainstituutin lehtileikekokoelma

11. Mitkä seuraavista adjektiiveista kuvaavat mielestäsi kirjastoa? Valitse vähintään kolme. Voit käyttää myös omia sanoja ja perusteluja

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ajantasainen | <input type="checkbox"/> Monimutkainen | <input type="checkbox"/> Tiedottava |
| <input type="checkbox"/> Asiantunteva | <input type="checkbox"/> Mukava | <input type="checkbox"/> Torjuva |
| <input type="checkbox"/> Elämyksellinen | <input type="checkbox"/> Näkymätön | <input type="checkbox"/> Tuttu |
| <input type="checkbox"/> Epäluotettava | <input type="checkbox"/> Näkyvä | <input type="checkbox"/> Tunnettu |
| <input type="checkbox"/> Epämääräinen | <input type="checkbox"/> Outo | <input type="checkbox"/> Tärkeä |
| <input type="checkbox"/> Epätäydellinen | <input type="checkbox"/> Palveleva | <input type="checkbox"/> Töykeä |
| <input type="checkbox"/> Erikoistunut | <input type="checkbox"/> Pelottava | <input type="checkbox"/> Vaikeasti tavoitettava |
| <input type="checkbox"/> Innostava | <input type="checkbox"/> Perusteellinen | <input type="checkbox"/> Vaikeapääsyinen |
| <input type="checkbox"/> Joustamaton | <input type="checkbox"/> Puutteellinen | <input type="checkbox"/> Valtakunnallisesti merkittävä |
| <input type="checkbox"/> Joustava | <input type="checkbox"/> Rauhallinen | <input type="checkbox"/> Vanhanaikainen |
| <input type="checkbox"/> Jäykkä | <input type="checkbox"/> Selkeä | <input type="checkbox"/> Viihtyisä |
| <input type="checkbox"/> Kiinnostava | <input type="checkbox"/> Siisti | <input type="checkbox"/> Välitön |
| <input type="checkbox"/> Kiva | <input type="checkbox"/> Sisäänpäin lämpiävä | <input type="checkbox"/> Välittämätön |
| <input type="checkbox"/> Kodikas | <input type="checkbox"/> Sivistävä | <input type="checkbox"/> Ylimalkainen |

- Luotettava Sujuva Ystävällinen
 Läheinen Tarpeellinen Miellyttävä
 Tarpeeton Oma sana ja perustelut

12. Vastaa seuraaviin väittämiin

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Kirjastoon on helppo tulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastossa asiointini on sujuvaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tunnen kirjaston tarjoamat aineistot hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Löydän tarvitsemani aineistot hyvin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilökunta osaa auttaa minua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lainojen uusiminen on helppoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston aukioloajat vastaavat tarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiesin että kirjastoon voi tehdä hankintaehdotuksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston kaukopalvelu on minulle tuttua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saan riittävästi palvelua myös sähköpostitse tai puhelimitse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Suositteletko kirjaston palveluita muille?

- Kyllä, mielelläni
 En tällä kokemuksella
 En osaa sanoa

Onnet-tietokanta

14. Miten hyvin tunnet Onnet-tietokannan hakuominaisuudet?

- Tunnen hyvin
- Tunnen kohtalaisesti
- Tunnen huonosti
- En ole käyttänyt Onnet-tietokantaa

15. Olen löytynyt tarvitsemani tiedot Onnet-tietokannasta hyvin

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

16. Mikä on parasta Onnet-tietokannassa (voit valita useita)

- Kirjojen kansikuvat (vuodesta 2018 alkaen)
- Tiivistelmät
- Asiasanat
- Osakohteet
- Jokin muu, mikä?
- En osaa sanoa

17. Miten tärkeänä pidät sitä, että kirjojen kuvailutiedot löytyvät Onnet-tietokannan lisäksi muista tietokannoista tai hakupalveluista?

	En osaa sanoa	Ei lainkaan tärkeää	Jokseenkin tärkeää	Tärkeää
Finnasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pikistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melindasta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kommentteja

18. Kommentteja ja kehitysehdotuksia Lastenkirjainstituutin kirjaston kokoelmiin ja toimintaan liittyen

Taustatiedot

19. Ikä

- Alle 30 vuotta
- 31-40 vuotta
- 41-50 vuotta
- 51-64 vuotta
- Yli 65 vuotta

20. Äidinkieli

- Suomi
- Ruotsi
- Jokin muu, mikä?

21. Mihin asiakasryhmään kuulut

- Opiskelija
- Tutkija
- Kirjastoala
- Muu kirja-ala
- Opetusala
- Taideala
- Museoala
- Muu kulttuuriala

- Media-ala
- Lastenkirjallisuuden harrastaja
- Jokin muu, mikä?

22. Asuinpaikka

- Etelä-Suomi
- Itä-Suomi
- Länsi-Suomi ja Ahvenanmaa
- Keski-Suomi
- Pohjois-Suomi
- Ulkomaat

23. Jätä sähköpostiosoitteesi, jos haluat osallistua arvontaan

Liite 3. Vastaukset kysymykseen ”Miten mielestäsi Lastenkirjainstituutin palveluiden näkyvyyttä voisi parantaa?”

- Median toivoisi huomioivan enemmän Lastenkirjainstituutin hienot tapahtumat ja muun työn
- Olemalla yhteistyössä isojen toimijoiden kanssa, mitä jo tapahtuukin.
- Julkkisten kautta?
- Levittämällä palveluista esitteitä muiden alan toimijoiden kautta.
- Näkymällä isoissa tapahtumissa.
- Vaikea sanoa... Hajamietteitä: infoviesti kaikille uusille opettajaopiskelijoille, infoa opettajajärjestöille, esittelyartikkeli Virkkeeseen (ÄOL:n lehti), artikkeli Opettaja-lehteen...
- Yliopistolla voisi kaikilla lastenkirjoihin liittyvillä kursseilla mainita LKI olemassa olosta ja lyhyesti mitä siellä on
- ?
- Paljon on sisältöjä, jotka ovat jääneet täysin tuntemattomiksi! Siksipä tuntuu, että vaikka seuraa, ei tiennyt tarjonnasta paljon mitään. Voisiko tilata esim. infopaketin lanu-työtä tekeville (ja muillekin)?
- Nykyinen näkyvyys on hyvä.
- Instituutissa voisi järjestää enemmän teemakohtaisia tapahtumia, kuten näytelyitä ja luentoja. Nämä kannattaa järjestää yhteistyössä erilaisten toimijoiden kanssa ja saada esimerkiksi yliopisto-opiskelijat mukaan tapahtumien järjestämiseen.
- Palvelu varmasti on näkyvää, mutta oma aktiivisuus/kiinnostus on vasta herännyt.
- Aktiivisemmalla markkinoinnilla, erilaisissa tapahtumissa näkymisenä. Vahvan asiantuntijaroolin ottamisena mediassa, kommentaattorina kirjallisuuden ja lukutaidon tilasta Suomessa.
- Ei tarvitse, teillä on tosi hyvä some! En asu Tampereella, joten en kaipaa instituutin fyysisiä palveluita.
- En osaa sanoa.
- Selkeyttämällä, nyt tuntuu monimutkaiselta.

- Tuntuu, että ihmiset yleisesti sekoittavat instituutin ja Lukukeskuksen. Ja vielä Lasten Keskus- kustantamon. En tiedä miten tähän voisi vaikuttaa. Instituutille uusi iskevä nimi? Kirjamessuilla toivoisin ei erillistä osastoa vaan sitä, että lastenkirjatoimijat olisivat kaikki yhdessä tosi hauskalla lastenalu-eella ja lavalla. Kaikki ohjelma olisi ikäänkuin kaikkien yhteistä ja lapsille suunnattua.
- En osaa sanoa. Kotisivuilla voisi itsekin käydä useammin.
- Aggressiivisemmalla kohdistetulla markkinoinnilla ja viestinnällä oppilaitoksiin, yliopistoihin jne. Särmikkäämmällä someviestinnällä.
- Ainakin Puutarhakadulle olisi hieno saada näyttävämmät plakaatit!
- Olemalla esillä paljon enemmän. Esim kaikki Lukuklaanit, lukuviikot, jne, jne.
- Näkyvyys on mielestäni nyt jo hyvää.
- Tiedottamalla siitä esim. luokanopettajille jonkun illallisen merkeissä.
- pitäisi profiloitua selvemmin eri ikäryhmiin ja nostaa enemmän esille lukemi- seen liittyviä yhteiskunnallisia kysymyksiä
- En osaa sanoa. Kun instituutin kerran on löytänyt, sen jälkeen on helppo etsiä ja löytää asioita.
- Näkyvämpää mainontaa yliopistolle
- Lisää tiedottamista palveluista FB:ssä. Nyt esiin nousee fiidissä lähinnä ta- pahtumia. Kohdentakaa maksettua FB-mainontaa fiksusti.
- Kirjastoalan opintojen aikana Lastenkirjainstituutin palveluista ei erityisem- min ollut puhetta muuta kuin lasten- ja nuortenkirjallisuuden kurssilla. Var- masti voisi olla hyvä saada näkyvyyttä jo koulutuksen aikana enemmänkin, jolloin tulevat kirjastoalan ammattilaiset valmistuttuaan muistaisivat hyödyn- tää Lastenkirjainstituuttia. Tampereen seudulla näkyvyyttä varmasti on enemmän (Kirjalitta ym. ansiosta), mutta kuinka hyvin muualla Suomessa..
- Kiertämällä tapahtumia, kouluja ja tiedottaa enempi omasta olemassa olos- taan eri medioissa.
- Varmasti monellakin tapaa. Kirjastoihin esitteitä, Facessa ja muualla so- messa visuaalisuuteen panostaminen, kirjaston aukiolot näkyvämmäksi, On- nimanni-lehden jako lahjoituksena kirjastoihin...
- tietoisu TV-uutisiin
- Minun mielestä Ei tarvitse mitään parantaa, sillä kaikki kasvatusten ! ja koti- sivut ! ja muut Lastenkirjainstituutti internet palvelut ! ovat pysyneet aina Tosi Hyvinä ! tosi pitkän aikaa.
- Kaunis Kiitos!

- Kirjasampoon esille
- Kirjamesut, oma maskotti, henkilökohtaiset käynnit koulutusyksiköissä ja somehan on pohjaton, sen visuaalisen ilmeen jatkuva päivitys.
- Relevantteja julkaisuja sosiaalisessa mediassa. Vuosittaiset asiantuntijakoontumiset ehkä seminaari tai gaala?
- Ne voisi ottaa esimerkiksi osaksi yleisten kirjastojen tiedotusta ja näkyvyyttä – lastenkirjallisuudesta kiinnostuneet kävijät ovat taatusti kiinnostuneita myös Lastenkirjainstituutista.
- Kirjastoille voisi lähettää sähköpostilla tietoa saatavista palveluista
- Yleensä ihmiset eivät tiedä, kuka instituutin palveluita voi käyttää
- Rahoitusta ja henkilöresursseja tätä varten olisi hienoa saada pidempiin työsuhteisiin. Määräaikaisuus näkyvyyden parantamiseksi voi helposti johtaa projektiluontoisuuteen, jolloin näkyvyys paranee lähinnä hetkellisesti.
- Tiedotusta varmaan voisi lisätä peruskoulun opettajiin päin (äidinkieli ja alasteen luokanopettajat)
- Ihmettelen edelleen sitä, kuinka tieto LKI:stä ei ole kiirinyt 40 vuoden aikana kaikkien sen palveluista hyötyvien tahojen tietoon.
- Mielestäni kaikki keinot ja kanavat on jo otettu käyttöön.
- tiedottamalla esim. kirjastojen spostin kautta koko Pirkanmaan alueella
- Näkyvyys on parantunut huomattavasti, en osaa ehdottaa mitään uutta.
- Mielestäni palveluita markkinoidaan tällä hetkellä aika hyvin. Ehkä kirjastoihin voisi jakaa Lastenkirjainstituuttia koskien tietyn väliajoin jotain kivoja, uusia flyereitä asiakkaille jaettavaksi. Ne voisivat olla myös kirjastoissa tulostettavia, jos ei pysty painattamaan. Esimerkiksi Onnet-tietokannasta ei monet asiakkaat tiedä ollenkaan, ja juuri sitä kautta usein löytää ne asiakkaiden lapsuuden suosikkikirjat.
- Näkyvyys esim. sosiaalisessa mediassa, tapahtumissa..
- ehkä voisi profiloitua valtakunnallisemmin, nyt tuntuu maakunnalliselta toimijalta, esimerkiksi juuri lukudiplomin kautta.
- Yhdistämällä sen Piki-sivustoon
- Tietoisku ja lehtien kulttuurisivuille, esim ajankohtaisista aiheista
- -
- Toimintaa ja näkymistä myös Helsingissä
- Livestriimauksia tapahtumista?

- enemmän näytille erilaisiin kulttuuritapahtumiin ja kansankarnevaaleihin
- suoraa viestintää äikänopettajille, heillekin, jotka eivät ole jäseniä tai tunne järjestöä
- kohdeviestintää koulukirjastoista vastaaville opettajille
- Esim. tuo Lukuhaaste ei oikein kunnolla näy Lastenkirjainstituutin omilla sivuilla, vaikka LKI toteuttaa sen.
- Tiedottamalla mediaa laajasti ja entistä tehokkaammin LKI:n tapahtumista ja palveluista.
- en osaa sanoa
- palvelujen esittelyt kirjastoalan koulutuspäivillä
- Joka kirjastoon lastenosastolle ja ilm.taululle esite sekä muihin lapsiperhepalveluihin esite ja kaikille ammattilaisille kahvihuoneeseen esite. Koska postitus kallista, esitteen voisi koettaa toimittaa ryhmäjoukkosähköpostina ja pyytää tulostamaan 1/yksikkö
- Yhteistyö kirjastot.fi:n, kirjastoseuran kanssa!
- Enemmän yhteistyötä kirjastojen kanssa.
- Muutamit kirjastot ja arkistot lähettävät muutaman kerran tiedotuksia/kirjeitä käyttäjäryhmille.
- Muiden kirjastojen ilmoitustauluilla voisi olla infoa lastenkirjainstituutista.
- Palvelut saisi tulla tutuiksi tavallisten kaupunginkirjastojen kautta. Mainoksia voisi laittaa vaikka lastenkirjaosastolle.
- Yhteistyö mm. Tampereen kirja-alan ja lehdistön kanssa.

Liite 4. Vastaukset kysymykseen 7: ”Millainen Lastenkirjainstituutin toiminta saisi sinut tulemaan paikalle?”

- Avoimet ovet
- Ruotsinkielinen toiminta
- Seminaarit yms.
- Luennot, luentosarjat
- Tapahtumapaikka pk-seudulle
- Lastenkirjailijat muista maista.
- Koulutuspäivät
- Retket
- Asiantuntijan neuvonta, erityisesti lastenkirjahistoriasta
- Asun eri paikkakunnalla, joten korkeintaan tosi hieno seminaari
- Kaikki Iloiset Jutut !
- Seminaari joka kokoaa asiantuntijat yhteen. Lastenkirjojen tutkimuksen ylläpito.
- Sijainti.
- Arvonat, katsojia aktivoivat tapahtumat (kävijät saavat tehdä itse jotain hauskaa/uutta/jännittävää)
- Etäisyys on niin suuri, etten pysty tulemaan paikan päälle vaan käytän vain etänä palveluja.
- Tutkijatapaaminen
- Kirjavinkkareiden kouluvierailut
- Tulemaan mihin??
- Että se olisi Kuopiossa
- Liian kaukana
- Kaikki ok