

Anne Tavasti

## **”Tämä kirjasto on ollut parasta koskaan mitä Kalajoelle on saatu”**

Kalajoen pääkirjaston käyttäjä- ja ei-käyttäjätutkimus

Opinnäytetyö

Syksy 2019

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU  
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Liiketoiminta ja kulttuuri

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

Tekijä: Tavasti, Anne

Työn nimi: Tämä kirjasto on ollut parasta koskaan mitä Kalajoelle on saatu – Kalajoen pääkirjaston käyttäjä- ja ei-käyttäjätutkimus

Ohjaaja: Salmela, Satu

Vuosi: 2019

Sivumäärä: 84

Liitteiden lukumäärä: 11

---

Opinnäytetyönä tehty asiakastyytyväisyyskysely on Kalajoen kaupungin pääkirjaston tilaama työ. Työssä tarkasteltiin kirjaston asiakkaiden lisäksi kirjastojen ei-käyttäjiä. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin verkkopohjaisena Webropol-kyselynä, ja siihen oli mahdollista vastata myös paperilomakkeella. Tulokset analysoitiin määrällisenä tutkimuksena. Kysymykset oli jaoteltu lomakkeessa erikseen asiakkaille ja kirjaston ei-käyttäjille. Ei-käyttäjien osalta tutkimusta tehtiin myös teemahaastatteluna. Haastattelut tehtiin pääasiassa laadullisena tutkimuksena, mutta tulosten analyysissä käytettiin myös määrällistä tutkimusta.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä Kalajoen uudesta pääkirjastosta. Pääkohdat kyselyssä olivat kirjaston asiakaspalvelu, kirjaston tilat sekä kirjaston tarjoamat palvelut. Kyselyssä tiedusteltiin lisäksi vastaajien mielipiteitä kirjaston kokoelmasta, aukioloajoista ja kirjaston äänimaailmasta. Kyselyyn vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa, millaisiin kirjaston tapahtumiin he olivat osallistuneet sekä millaisia tapahtumia he toivoisivat kirjastossa järjestettävän. Osassa kysymyksiä ja kyselyn lopussa oli mahdollista antaa avointa palautetta.

Kyselyyn vastanneet olivat pääasiassa tyytyväisiä uuteen kirjastoon. Kirjaston asiakaspalvelu, viihtyisät ja valoisa tilat sekä kirjaston keskeinen sijainti sai kiitosta. Eniten kritiikkiä annettiin kirjaston äänimaailmasta, toiveena olikin saada kirjastoon hiljaista tilaa. Vastaajat kirjoittivat avovastauksiin kiitosten lisäksi muutamia kehitysehdotuksia, joita kirjasto voi hyödyntää toiminnassaan.

Kirjaston ei-käyttäjien osalta tutkimus sisälsi pääasiassa kysymyksiä kirjaston käytämisestä eri elämänvaiheissa ja tunnistaako vastaaja niitä syitä, miksi hän ei enää kirjastoa käytä. Haastatteluissa kävi ilmi, että kirjasto mielletään edelleen vahvasti kirjoihin ja niiden lukemiseen.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, kirjastonkäyttö, kirjasto, kyselytutkimus, teemahaastattelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## **Thesis abstract**

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Tavasti, Anne

Title of thesis: "This library has been the best thing ever that the City of Kalajoki has got" – Study of the users and non-users of the main library of Kalajoki

Supervisor: Salmela, Satu

Year: 2019

Number of pages: 84

Number of appendices: 11

---

This customer satisfaction survey was made as a commission for the main library of the City of Kalajoki. In the thesis, in addition to the customers of the library, also its non-users are considered. The customer satisfaction survey was carried out as an online Webropol survey, and it was also possible to answer it with a printed questionnaire. The results were analysed quantitatively. Among non-users, also semi-structured interviews were conducted. The interviews were mainly qualitative, but in the analysis of the results, a quantitative analysis was used, too.

In the customer satisfaction survey, the customers' opinions on the new main library of Kalajoki were surveyed. The main points in the inquiry were the customer service of the library, the premises of the library, and the services offered by the library. In the inquiry, the interviewees were asked about their opinions about the collection of the library, opening hours, and the voice world of the library. The respondents were also able to say in what events of the library they had participated, and what kinds of events they wished the library arranged. It was also possible for them to give open feedback.

The respondents were mainly satisfied with the new library, especially with its service, cosy and light premises, and central location. Most criticism was given to the voice world of the library: they wished to have silent space in the library. In addition to thanks, the interviewees wrote suggestions for improvement in the open-ended answers, which the library can utilise in its operations.

For the non-users of the library, the study included mainly questions about the use of the library at the different phases of life, and the reasons why they do not use the library any more. During the interviews, it came out that the library is still strongly associated with books and their reading.

**Keywords:** customer satisfaction, library use, library, survey, semi-structured interviews

## SISÄLTÖ

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä.....                              | 2  |
| Thesis abstract.....                                        | 3  |
| SISÄLTÖ.....                                                | 4  |
| Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo.....                      | 6  |
| 1 JOHDANTO.....                                             | 8  |
| 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ.....                                    | 10 |
| 2.1 Kalajoen kaupunki.....                                  | 10 |
| 2.2 Kalajoen kaupunginkirjasto.....                         | 11 |
| 2.2.1 Kirjaston tilat.....                                  | 14 |
| 2.2.2 Kirjaston palvelut ja markkinointi.....               | 16 |
| 2.2.3 Kirjaston kokoelmat.....                              | 20 |
| 3 ASIAKAS JA ASIAKASPALVELU.....                            | 26 |
| 3.1 Kirjastopalvelun asiakkuus.....                         | 27 |
| 3.2 Kirjaston ei-asiakkuus.....                             | 27 |
| 3.3 Asiakastytyväisyys.....                                 | 28 |
| 3.3.1 Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hanke..... | 29 |
| 3.3.2 Yleisten kirjastojen asiakaskysely 2018.....          | 32 |
| 4 ASIAKAS, KIRJASTO JA LAATU.....                           | 35 |
| 4.1 Yleisten kirjastojen laatusuositus.....                 | 35 |
| 4.2 Kirjastolaki.....                                       | 37 |
| 5 TUTKIMUSKOHTEET JA -MENETELMÄT.....                       | 39 |
| 5.1 Tutkimusongelma.....                                    | 39 |
| 5.2 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus.....       | 39 |
| 5.3 Kyselytutkimus.....                                     | 40 |
| 5.4 Kysymysten ja teemojen määrittelemineen.....            | 42 |
| 5.5 Teemahaastattelu.....                                   | 43 |
| 6 TULOKSET.....                                             | 46 |
| 6.1 Asiakaskysely.....                                      | 47 |
| 6.1.1 Taustatiedot.....                                     | 47 |
| 6.1.2 Kirjaston tilat.....                                  | 48 |

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| 6.1.3 Kirjaston kokoelmat.....                   | 52 |
| 6.1.4 Kirjastossa asioiminen .....               | 54 |
| 6.1.5 Kirjaston asiakaspalvelu ja palvelut ..... | 57 |
| 6.2 Kirjaston ei-käyttäjät.....                  | 61 |
| 6.3 Avoin palaute, terveiset kirjastolle .....   | 63 |
| 6.4 Kirjaston ei-käyttäjien haastattelu.....     | 65 |
| 7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....                           | 71 |
| 8 POHDINTA .....                                 | 75 |
| LÄHTEET .....                                    | 78 |
| LIITTEET .....                                   | 84 |

## Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Kuva 1. Kalajoen sijainti kartalla. ....                                      | 10 |
| Kuva 2. Kalajoen pääkirjasto.....                                             | 13 |
| Kuva 3. Pääkirjaston lehtilukutila sekä lasten kaunokirja-aineistoa.....      | 16 |
| Kuva 4. Työskentelytilana toimiva kuutio .....                                | 19 |
| Kuva 5. Pääkirjaston hyllyopasteita. ....                                     | 21 |
| Kuva 6. Nuorten ja nuorten aikuisten kokoelmaa.....                           | 22 |
| Kuva 7. Pääkirjaston avovarasto.....                                          | 24 |
| Kuva 8. Asiakastyytyväisyyskyselyn puffi Kalajokiseutu lehdessä.....          | 46 |
| <br>                                                                          |    |
| Kuvio 1. Pääkirjaston kävijämäärät.....                                       | 14 |
| Kuvio 2. Kyselyyn vastanneet sukupuolittain ja ikäryhmittäin .....            | 30 |
| Kuvio 3. Aineiston kunnon ja löytyvyyden arviointi entisessä kirjastossa..... | 31 |
| Kuvio 4. Asiakkaiden arvio entisen kirjaston äänimaailmasta .....             | 32 |
| Kuvio 5. Vastaajien ikäjakauma .....                                          | 33 |
| Kuvio 6. Koulukeskuksessa sijainneen kirjaston tilojen arviointi .....        | 34 |
| Kuvio 7. Kirjaston vaikutus vastaajien elämään .....                          | 34 |
| Kuvio 8. Vastaajien ikäjakauma .....                                          | 47 |
| Kuvio 9. Vastaajien asema. ....                                               | 48 |
| Kuvio 10. Nykyisen ja entisen kirjaston vertailu .....                        | 49 |
| Kuvio 11. Arvio kirjaston äänimaailmasta .....                                | 51 |

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Kuvio 12. Aineiston arviointi .....                                                 | 52 |
| Kuvio 13. Lainattavat liikuntavälineet .....                                        | 54 |
| Kuvio 14. Asiakkaiden käyntitiheys .....                                            | 54 |
| Kuvio 15. Palvelujen käyttäminen kirjastossa .....                                  | 55 |
| Kuvio 16. Vertailu ikäryhmittäin lähes päivittäin kirjastossa kävijät .....         | 56 |
| Kuvio 17. Ikäryhmät, jotka ovat viettäneet kirjastossa aikaa ystävien kanssa.....   | 56 |
| Kuvio 18. Arvio pääkirjaston asiakaspalvelusta .....                                | 57 |
| Kuvio 19. Vertailu ikäryhmittäin, joilla toivomuksena pidemmät aukioloajat.....     | 58 |
| Kuvio 20. Osallistuminen pääkirjaston järjestämiin tapahtumiin.....                 | 59 |
| Kuvio 21. Tapahtumia, joita toivotaan pääkirjaston järjestävän .....                | 59 |
| Kuvio 22. Kirjaston tapahtumien tietolähteet.....                                   | 60 |
| Kuvio 23. Kirjaston käytön esteet.....                                              | 62 |
| Kuvio 24. Kirjaston palvelujen kiinnostavuus ei-käyttäjän näkökulmasta .....        | 62 |
| <br>Taulukko 1. Kalajoen kaupunginkirjaston kokoelman koko, hankinnat ja poistot .. | 21 |

# 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Kalajoen kaupunginkirjasto, ja sen tarkoituksena on ollut tutkia Kalajoen pääkirjaston asiakkaiden mielipiteitä uudesta kirjastosta. Nyt tehty asiakastytyväisyyskysely on ensimmäinen, joka on toteutettu kirjaston muuton jälkeen. Päättökimuskohheet olivat kirjaston asiakaspalvelu, kirjaston tilat sekä kirjaston tarjoamat palvelut. Vastaaajilla oli mahdollisuus myös arvioida muun muassa kirjaston kokoelmaa, kirjaston järjestämiä tapahtumia, äänimaailmaa ja aukioloaikoja.

Kirjaston kehittämistä tehdään pääasiassa oman henkilöstön ja muiden kirjastojen kanssa. Toimintoja ja palveluja kehitetään myös yhteistyössä kirjaston käyttäjien kanssa, yleensä asiakaskyselyjen ja -raatien avulla. Varsinaisten asiakkaiden lisäksi on hyvä tarkastella myös kirjaston ei-käyttäjien mielipiteitä, sillä heistäkin voi löytyä potentiaalisia asiakkaita, kunhan tarpeet ja tarjonta kohtaavat.

Opetus- ja kulttuuriministeriö vastaa yhdessä aluehallintovirastojen kanssa kirjastojen tilastoista keräämällä vuosittain tietoa muun muassa kirjastojen kokoelmista, lainamääristä, henkilöstöstä ja kävijämääristä (Opetus- ja kulttuuriministeriö, [viitattu 9.11.2019].) Kirjastot tarvitsevat myös muita mittareita perustellakseen omaa olemassaoloaan voittoa tuottamattomana organisaationa. Tarvetta halutaan perustella niin yksilöille, omalle kehysorganisaatiolle kuin yhteiskunnallekin. Erilaisilla menetelmillä, muun muassa asiakastytyväisyyskyselyillä, on tarkoitus osoittaa hyötyjä, joita käyttäjät ja yhteiskunta kirjastoa käyttämällä saavuttavat. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2016, 17.)

Kirjastot tekevät omalle asiakaskunnalleen asiakastytyväisyyskyselyjä myös siitä syystä, että he saisivat asiakkailtaan kirjastoa koskevia kehittämis ehdotuksia sekä selvittääkseen asiakkaidensa kirjastonkäytön kokemuksia. Säännöllisesti tehtyjen kyselyjen avulla kirjastot pystyvät vertailemaan eri kyselyistä saatuja tuloksia. Yleisin mittaamisen väline ovat asteikot, mutta toisena yleisenä kirjaston asiakastytyväisyyden mittaamisen välineenä käytetään kuiluanalyysia, jossa vertaillaan asiakkaan odotuksia toteumaan. (Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2016, 32.)

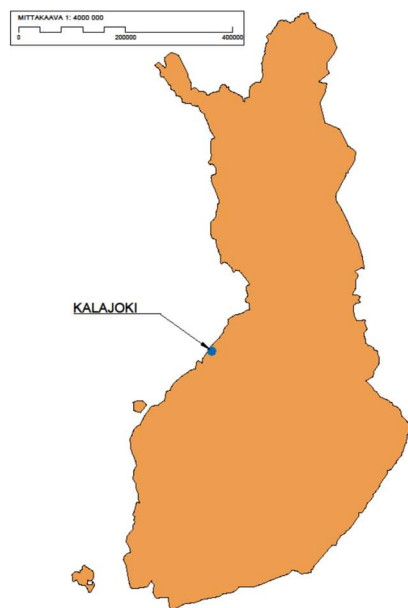
Opinnäytetyön tavoitteena oli saada pääkirjaston asiakkaiden arvioita siitä, mihin he ovat kirjastossaan tyytyväisiä ja missä olisi vielä parannettavaa. Tutkimus toteutettiin verkossa Webropol-kyselynä sekä paperilomakekyselynä. Asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi tutkittiin kirjastojen ei-käyttäjiä. Ei-käyttäjät vastasivat tutkimuksessa kysymyksiin syistä, miksi he eivät käytä kirjastoa, ja mikä heidät mahdollisesti saisi sitä käyttämään. Lisäksi heiltä kysyttiin mitkä nykypäivän kirjaston tarjoamista palveluista heitä kiinnostaisivat. Kirjaston ei-käyttäjien tutkimuksessa käytettiin Webropol- ja paperilomakekyselyn lisäksi teemahaastattelua.

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan myös sitä, kuinka kirjaston arkeen vaikuttavat kirjaston toimintaa koskevat suositukset ja lait. Kirjaston toiminta muotoutuu etenkin sen asiakkaiden ja toimintaympäristön tarpeiden lähtökohdista. Nykypäivän kirjaston on seurattava aikaansa, jolloin tarvitaan muuntautumiskykyä kohdata erilaisten asiakasryhmien tarpeita ja odotuksia. Omat rajoituksensa palvelutarjontaan tuovat kuitenkin kirjaston käytettävissä olevat resurssit, niinpä kaikkia toiveita ja ideoita ei ole mahdollisuutta toteuttaa.

## 2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

### 2.1 Kalajoen kaupunki

Kalajoen kaupunki on noin 12.400 asukkaan kaupunki Pohjois-Pohjanmaalla Perämeren rannalla. (Kuva 1.) Vuonna 2018 väestöstä alle 15-vuotiaita oli 18,4%, 15-64-vuotiaiden osuus oli 56,8% sekä yli 64-vuotiaiden osuus 24,8%. Eläkeläisten osuus väestöstä vuonna 2017 on ollut 28,7% (Tilastokeskus, [viitattu 14.7.2019].) Kalajoella on 9 perusopetuksen yksikköä, joissa on vuodenvaihteessa 2018 ollut yhteensä noin 1500 oppilasta (Kalajoen kaupunki, [viitattu 14.7.2019]). Lisäksi kaupungin alueella toimii Kalajoen Lukio, Kalajoen Kristillinen Opisto sekä koulutuskeskus Jedu.



Kuva 1. Kalajoen sijainti kartalla (Kattilakoski 2019).

Viime ja tulevana vuosina Kalajoen kaupungin alueelle on investoitu useita uusia kiinteistöjä, joista viimeisimmät valmistuneet ovat kauppa- ja kulttuurikeskus Merta sekä Kalajoen paloasema. Lisäksi Ventelän talon ja pihapiirin kunnostaminen keskustassa mahdollistaa uusia toimintoja kuntalaisten hyväksi. (Kalajoen kaupunki, [viitattu 14.7.2019].) Opetuspuolella koetaan iso muutos lukuvuoden 2020 alussa,

kun uusi yhtenäiskoulu otetaan käyttöön. Uuteen kouluun siirtyvät oppilaat Etelänkylän, Mehtäkylän, Merenajan, Pohjankylän, Rahjan ja Vuorenkallion kouluista. (Kalajoen kaupunki, [viitattu 20.7.2019].) Alakoulujen lisäksi samassa kiinteistössä toimii kaupungin yläkoulu. Yhtenäiskoulun lisäksi Kalajoen alueelle jää Raumankarin, Raution ja Tyngän alakoulut.

Vuonna 2016 Kalajoen alueella olevien työpaikkojen määrä oli 4503. Tästä suurin osuus on palveluilla 52,5 %, toiseksi suurin jalostuksessa 30,7 % sekä kolmanneksi suurin alkutuotannossa 15 % (Tilastokeskus, [viitattu 14.7.2019].) Kalajoen kaupungin työttömyysaste kesäkuun 2019 lopussa oli 6,3 %, koko maan työttömyysasteen ollessa 9,7% ja Pohjois-Pohjanmaalla 10,8% (Suomen virallinen tilasto 2019).

Kalajoen kaupungin slogan vuodesta 2018 lähtien on ollut ”Viiden tähden elämää”. Kalajoen kaupungin graafisen ohjeiston mukaan (2018 [viitattu 20.7.2019]) slogan kuvaa sitä, miten

Kalajoki mahdollistaa kaikenikäisille asukkailleen kokemuksen elämänmittaisesta viiden tähden lomasta, omassa kotikaupungissa. Edullinen asuminen ja kaupungin aktiivinen työ uusien palvelujen ja asuinalueiden kehittämiseksi tekevät elämästä mukavaa kaikenikäisille kalajokisille. Kalajoki tarjoaa myös hienot mahdollisuudet opiskella ja tehdä työtä, sekä vahvaa tukea laajalle yrittäjien joukolle. Työpäivän jälkeen Kalajoella on viiden tähden puitteet viettää vapaa-aikaa ja lomailla kattavan palvelutarjonnan ja kansainvälisestikin upean meriluonnon äärellä. Tämä kaikki tekee normaalista arjestakin Kalajoella viiden tähden elämää.

## 2.2 Kalajoen kaupunginkirjasto

Vuonna 1850 Kalajoen emäkirkolla oli kaksi toiminnassa olevaa lainakirjastoa (Tuulasvaara 1960, 430). Toinen kirjastoista oli perustettu vuonna 1849 Pohjalaisen osakunnan ylioppilaiden toimittamien 25 niteen avulla. Pohjalaisen osakunnan ylioppilaat lahjoittivat samana vuonna myös Pyhäjoelle niteitä, ja nämä kaksi kirjastoa ovatkin Oulun läänin vanhimmat kirjastot (Turunen, [viitattu 26.8.2019].) Osakunnan lahjoittamat teokset kuitenkin katosivat. Toista Kalajoen kirjastoa ylläpiti talonpoika, joka lainasi teoksiaan maksutta. 1860-luvun alussa Kalajoen emäkirkolle perustettiin uusi kirjasto (Tuulasvaara 1960, 430.)

Vuonna 1913 Kalajoelle perustettiin yhteinen kantakirjasto, jonka sijoituspaikaksi määriteltiin Pohjankylä. Uuden kantakirjaston säännöt hyväksyttiin 8.12.1913, ja sen toimintaan käytettiin koiraverosta saatuja tuloja 200 markkaa. Loput koiraverotulot jaettiin tasan piirikirjastojen välillä, jotka sijaitsivat sivukylillä. Pohjankylään perustettu kantakirjasto sijaitsi muun muassa Rukoushuoneella sekä Kalle Niemelän talossa (Metsola, 1950.)

Kirjasto sijaitsi vuosien kuluessa useissa eri rakennuksissa. Kirjastojen hoidosta saattoivat vastata talon isännän lisäksi talon lapset. Vuonna 1967 pääkirjasto muutti Untamo Soraston omistamasta Poukkulan kiinteistöstä uuteen valmistuneeseen kunnan virastotaloon, jossa se toimi 10 vuotta. Kirjasto sai syksyllä 1977 uuden yläasteen yhteyteen 644 m<sup>2</sup> kokoiset tilat, jotka suunnitteli arkkitehti Touko Saari. Saaren suunnitteleman kirjaston pohjakartta on liitteessä 1. Samoihin aikoihin Kalajoen kirjastolle hankittiin ensimmäinen kirjastoauto, jonka takia sivukirjastoja lakkautettiin. (Turunen, [viitattu 26.8.2019].)

Ensimmäisen kerran uuden kirjaston rakentaminen on ollut esillä vuonna 1990, jolloin kirjasto- ja kulttuurilautakunta on päättänyt uuden kirjaston rakentamisesta. Uudelleen asia nousi ajankohtaiseksi vuonna 2000, kun uuden kirjaston ja kulttuuritalon sijoitusvaihtoehtojen tutkimista varten perustettiin toimikunta. Hankkeet uuden kirjaston rakentamiseksi eivät johtaneet tuolloin uuden kirjaston rakentamiseen. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2014.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö rahoittaa kuntien ja kunnallisen kirjastojen alueellisia ja paikallisia hankkeita. Vuonna 2014 Aluehallintovirasto myönsi Uuden kirjaston konsepti -hankkeelle avustusta 20.000 euroa. Hankkeen tarkoituksena oli suunnitella ”maaseutumaisen kunnan kirjaston palveluja ja prosesseja”. Hankkeen aikana kartoitettiin erilaisten keinoin eri asiakasryhmien tarpeita. Vuotta aiemmin kirjaston henkilökuntaa oli vaihdossa Espoon Entressen kirjastossa. Hankkeen avulla saatiin kokemuksia kirjaston toimimisesta kauppakeskuksen yhteydessä. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2014.) Vuonna 2013 ei kuitenkaan vielä ollut päätöstä uuden kirjaston rakentamisesta eikä sen paikasta.

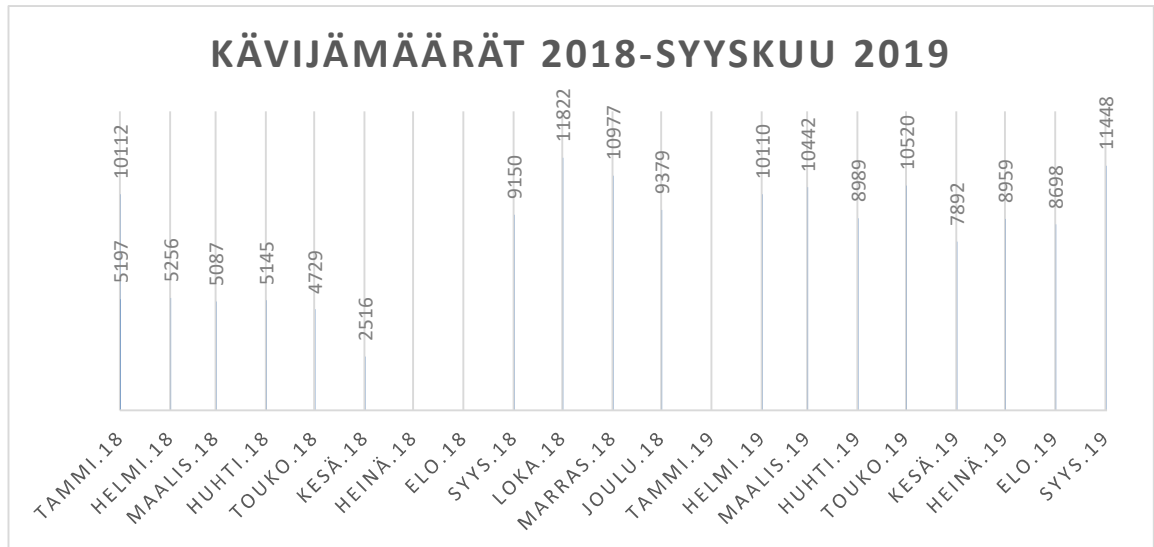
Kirjastojen rakentamista varten myönnetty valtionavustus on lopetettu vuonna 2014. Kulttuurikeskuksen rakentamisen tullessa ajankohtaiseksi avustusta kulttuurirakentamiseen haettiin Kulttuurihallinnolta Kalajoki Akatemian kulttuuritalo -hankkeen nimellä. Avustusta myönnettiin 300.000 euroa. (Yleisten kirjastojen hankerekisteri 2014.) Sivistyslautakunnan puheenjohtaja Ritva Mäntymäki kertoo haastattelussaan kirjaston avajaisten yhteydessä (Kalajoen kaupunki 2018) uuden kirjaston rakentamispäätökseen vaikuttaneen myönteisen rahoituspäätöksen lisäksi kauppakeskuksen rakentamisen. Hänen mukaansa ilman kauppakeskuksen tiloja ei olisi ollut mahdollista rakentaa uusia kirjaston tilojakaan. Kirjaston sijainnista hän mainitsee, että ”nykypäivän kirjasto ja kulttuuritoiminta haluavat näkyä ja kuulua keskellä elämää, siellä missä ihmiset luontaisesti liikkuvat”. Kalajoen pääkirjasto sijaitsee Kauppa- ja kulttuurikeskus Merran 2. kerroksessa, josta kuva 2.



Kuva 2. Kalajoen pääkirjasto.

Pääkirjasto oli suljettuna ajalla 16.6.-13.9.2018, jonka aikana aineistoa poistettiin, pakattiin muuttolaatikoihin ja siirrettiin uuteen kirjastoon. Uutena toimintona uudessa kirjastossa otettiin käyttöön itsepalvelutunnit, joita on 11 tuntia viikossa. Lisäksi kirjaston normaaleja aukiolotunteja lisättiin 5 tuntia, joten kirjaston aukioloajat lisääntyivät yhteensä 41 % eli 16 tuntia viikossa. Kirjaston ja kulttuurikeskuksen avajaisviikonloppuna tiloihin kävi tutustumassa 3510 kävijää. Pääkirjaston kävijämäärät

ovat lähes kaksinkertaistuneet verrattuna entiseen kirjastoon. Keskimääräinen kävijämäärä on 9946 henkilöä kuukaudessa. Kävijämäärät esitetty kuviossa 1. (Rahja 2019.)



Kuvio 1. Pääkirjaston kävijämäärät.

### 2.2.1 Kirjaston tilat

Vaikka kirjastoissa tunnistettaisiin uusien tilojen tarve, ei ole lainkaan selvää, että uusi kirjasto rakennettaisiin. Uuden kirjaston rakentaminen on harvinainen tapaus. Se on useimmille kirjaston työntekijöille ainutlaatuinen tapahtuma heidän työuransa aikana. Yksi rakentamisen esteistä on se, että kirjasto tavoittelee muiden kunnan hallintojen kanssa kunnan yhteisistä varoista. Toinen este voi tulla eteen kunnan päättävissä elimissä. Päättäjillä voi olla vieläkin käsitys kirjastosta ajanvietteen tarjoajana, vaikka kirjaston tehtävät ja palvelut ovat nykypäivänä lisääntyneet. (Junnila 1986, 23, 28–29.)

Kirjaston sijainti on tärkeä sen toiminnan kannalta. Kirjaston tulisi sijaita siellä missä ihmiset muutoinkin asioivat ja liikkuvat. Keskeinen sijainti tekee poikkeamisen kirjastoon helpommaksi. Itse rakennuksen tulisi olla ”omaleimainen, kutsuva ja kaupunkikuvassa helposti tunnistettava”. Kun kirjaston toimintoja voidaan esitellä ulospäin, toimii kirjasto omana mainoksenaan. Kirjaston rakennuksen liittäminen esi-

merkiksi koulun, vapaa-aikakeskuksen tai ostoskeskuksen yhteyteen on yleinen rakennustapa. (Junnila 1986, 49, 51.) Opetusministeriön Kirjastopolitiikassa (2015, 14–15) mainitaan, että kirjaston tärkeys kohtaamis- ja tapahtumapaikkana lisääntyy. Hyvästä kirjastosta löytyvät opiskelu- ja työskentelytilat sekä tiloja hiljaisuudelle ja keskittymiselle. Kirjasto myös ehkäisee yksinäisyyttä sekä edistää yhteisöllisyyttä.

Launosen mukaan (2015, 46, 64) nykypäivän kirjastojen tulee tarjota asiakkailleen hiljaisen työn tiloja, mutta myös tiloja sosiaaliseen kohtaamiseen. Kirjahyllyjen lisäksi kirjastoista tulisi löytyä istuinryhmiä ja oleskelukalusteita. Nykyisin kirjastoissa järjestetään myös tapahtumia, joiden tarkoituksena on ollut kirjaston elävöittäminen. Kirjastot pyrkivät tuomaan esiin yhteisöllistä rooliaan, jonka avulla kirjastolla on mahdollisuus perustella omaa olemassaoloaan.

Maankäyttö- ja rakennuslaissa määritellään, että tiloja suunniteltaessa on otettava huomioon lapset, vanhuksset sekä vammaiset. Esteettömyysasetus asettaa vähimmäisvaatimukset, mutta itse toteutuksessa esteettömyystaso määritellään tilan käyttötarkoituksen mukaan. Vähimmäisvaatimusten tavoitteena on ihmisten yhdenvertaisuuden lisääminen. Tilojen esteettömyyden lisäksi esteettömyydellä tarkoitetaan, että esimerkiksi rakennuksessa on esteettömät sisäänkäynnit ja kulkureitit. (Kilpelä 2019, 11, 14, 16.)

Kalajoen kauppa- ja kulttuurikeskus on valmistunut vuonna 2018. Ensimmäisen kerroksen kauppakeskus avattiin 3.5.2018, pääkirjasto ja Virta-Sali avattiin yleisölle 14.9.2018. Kiinteistön rakentamisesta vastasi Lehto Group kokonaisvastuu-urakana (kvr-urakkana), jolloin heidän tehtävänä oli tehdä rakennussuunnittelu. Kulttuuritilan arkkitehtinä toimi Arkkitehtitoimisto Jorma Paloranta Oy:n Kari Heikkilä. Heikkilän suunnitteleman pääkirjaston pohjakartta on liitteenä 2. Kulttuurikeskuksen kokonaispinta-ala on 1530 m<sup>2</sup>. (Mäkitalo & Löytynoja 2019.)

Kaupunki huolehti omana kilpailutuksenaan kirjaston sekä Kahvila Kirjan kalusteet sekä kirjaston ja Virta-Salin av-kalusteet. Kalajoen kaupungilla on kalusteiden osalta puitesopimus Iskun kanssa, joka toimitti kalusteet kirjaston ja kahvilan tiloihin. Sisustussuunnittelusta vastasi Sisustussuunnittelu Studio Koko Oy:n Pirjo Koskela-Nyman. Hän suunnitteli kirjaston sisustuksen, valaisintyypit, seinäakustoinnit sekä

Kahvila Kirjan kalusteet sekä myyntilinjaston. Lisäksi Pirjo Koskela-Nyman suunnittelei kirjastoon tulevat kirjahyllyt sekä asiakaspalvelutiskin, joiden toimittajaksi kilpailutuksen jälkeen valittiin Fratelli Grupi Ou Virosta. (Mäkitalo & Löytynoja 2019.)

Kirjaston tiloissa toimii Kalajoen kaupungin työ- ja toimintapalvelujen ylläpitämä Kahvila Kirja. Kahvilan asiakaspaikat toimivat samalla kirjaston lehtilukutilana, josta kuva 3.



Kuva 3. Pääkirjaston lehtilukutila sekä lasten kaunokirja-aineistoa.

### 2.2.2 Kirjaston palvelut ja markkinointi

**Aukioloajat.** Pääkirjasto on avoinna maanantaista perjantaihin klo 10-20 ja lauantaisin klo 10-15. Arkisin päivän ensimmäiset ja viimeiset tunnit ovat itsepalvelutunteja, jolloin henkilökunta ei ole saatavilla. Lauantaisin aamun ensimmäinen tunti on itsepalvelutunti (Kalajoen kirjasto, [viitattu 3.8.2019].) Sunnuntiaukioloajoista on tehty valtuustoaloite valtuuston kokouksessa 17.6.2019 (Kalajoen kaupunki, [viitattu 5.9.2019]). Aloitetta on käsitelty sivistyslautakunnan kokouksessa, jossa on päätetty, että kirjasto on kokeiluluontoisesti avoinna sunnuntaisin 4 tunnin ajan loka-

marraskuussa 2019. Kokeilusta kerätään asiakaspalautetta sekä tilastoidaan kävijä- ja lainamäärät.

**Tietokoneet, lehdet, langaton verkko.** Kirjaston palvelut sisältävät perinteisen lainauksen lisäksi mahdollisuuden käyttää tietokonetta tai Hublet-tabletteja. Laitteilla voi kirjastossa muun muassa lukea sähköpostia, hoitaa pankkiasioita sekä lukea e-lehtiä. Lehtisalissa voi lisäksi lukea kirjastoon tulevia fyysisiä sanoma- ja aikakauslehtiä. Lasten ja nuorten lehdet löytyvät nuortenosastolta. Kirjastossa voi myös tulostaa, kopioida ja skannata. Lisäksi kirjastosta löytyy langaton internet-yhteys asiakkaiden käyttöön.

**Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan eKirjasto.** Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen kirjastokortin haltijat voivat käyttää Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan eKirjaston yhteisiä e-aineistoja. Normaalien e-kirjojen ja e-äänikirjojen lisäksi tarjolla on muun muassa e-kirjoja tarjoava Overdrive, e-lehtipalvelu ePress ja Viddla, joka tarjoaa kotimaisia ja ulkomaisia elokuvia suoratoistopalveluna. (Outi-kirjastot, [viitattu 5.8.2019].)

**Kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetus.** Koululaisille ja opiskelijoille kirjastossa annetaan kirjastonkäytön ja tiedonhaun opetusta. Opetustilanteet toteutetaan kirjastossa koulutuntien aikana. Perusopetuksen ja kirjaston välinen yhteistyö on kirjattu ylös kaupungin opetussuunnitelmaan vuosiluokittain. Alakoulun 1.-2. luokilla käydään kirjastossa opettajan kanssa, tutustutaan kirjastoon ja sen aineistoihin. Suunnitelman mukaan kirjastossa tai kirjastoautossa pyritään käymään säännöllisesti. Seuraavalla 3. luokalla oppilaille esitellään hyllyluokkia, verkkokirjastoa sekä opetellaan etsimään teoksia hyllystä. Mahdollisuuksien mukaan 3.-4. luokkalaisille on kirjavinkkausta, 5. luokalla opetellaan tiedonhakua omaa esitelmää tai projektia varten, 6. luokkalaisille suositellaan säännöllisiä kirjasto tai kirjastoauto vierailuja sekä 7. luokalla opetellaan tiedonhakua, tutustutaan aineistojen luokitusjärjestelmään ja kirjaston tarjoamiin palveluihin. Lisäksi järjestetään kirjavinkkausta. Viimeisillä perusopetuksen vuosiluokilla, 8.-9. luokalla, suositellaan kirjastovierailuja myös muiden oppituntien kuin äidinkielen tuntien aikana. (Peda.net, [viitattu 15.8.2019].) Yhteistyö määritellään lisäksi koulukohtaisesti. Opetussuunnitelmassa ei ole erillistä mainintaa yhteistyön toteutumisen seurannasta. (Saksholm 15.8.2019.)

**Kirja ystävälle kirjastosta -palvelu.** Pääkirjasto tarjoaa yhdessä SPR:n Kalajoen osaston Ystäväpalvelun vapaaehtoisten kanssa Kirja ystävälle kirjastosta -palvelua. Maksutonta palvelua tarjotaan kirjaston kalajokisille asiakkaille, joilla on jokin vaikea sairaus, vamma tai jokin muu kirjastonkäytön este, eikä heillä ole läheistä, joka toimittaisi asiakkaalle aineistoa. Asiakkaalle lainattu aineisto toimitetaan SPR:n toimesta kirjakassissa, josta löytyy myös palautevihko. Asiakas voi palautevihon kautta kertoa toiveita siitä, millaista aineistoa hän haluaa lainata. Asiakkaalle toimitetaan myös kirja- ja aineistoluettelo, josta hän voi halutessaan valita haluamaansa aineistoa. (Kalajoen kirjasto, [viitattu 3.8.2019].)

**Tapahtumat.** Tapahtumien järjestäminen kirjastoissa on nykyään vakiintunut tapa. Pääkirjastolla järjestettäviä vakiotapahtumia ovat aamupäivisin järjestettävät satutuokiot sekä iltaisin järjestettävät erilaiset lukupiirit. Kirjastossa on järjestetty myös kirjailijavierailuja, erilaisia pelitapahtumia sekä esinenäyttelyitä. Kirjaston tiloissa on myös asiakkailla mahdollisuus järjestää näyttely tai tapahtuma. (Kalajoen kirjasto, [viitattu 3.8.2019].)

**Pelihuone.** Pelihuoneesta löytyvät X-box One X, The C64-Mini sekä Playstation 4. Pelihuoneen varustukseen kuuluvat myös VR-lasit. Pelihuoneen pelit lainataan kirjaston asiakaspalvelusta kirjastokortilla. (Kalajoen kirjasto, [viitattu 3.8.2019].)

**Kirjaston hankkeet 2019.** Kuutiot käyttöön -hanke on alkanut elokuussa 2019. Hankkeen tarkoituksena on kuntalaisten digitaitojen parantaminen työpajojen ja digiopastuksen avulla. Lisäksi kuutioita ja sen laitteita voivat hyödyntää kirjaston sidosryhmät kuten Musiikkiopisto, Kalajoen kansalaisopisto sekä Kauppa- ja kulttuurikeskuksen muut toimijat. Hankkeen yhteydessä kirjastoon hankitaan kokous-, työ- ja mediakuutioita, joita voidaan varata ja tarvittaessa liikutella. Kuutiot varustetaan laitteilla, joita voidaan normaalin toimistotyöskentelyn lisäksi käyttää etätyöskentelyyn, digitointiin, kokoustamiseen sekä AV-materiaalien tuottamiseen. (Kalajoen kaupunki [viitattu 15.8.2019].) Työskentelyyn, kokouksiin, koulutuksiin ja opiskeluun tarkoitettu kuutio kuvassa 4.



Kuva 4. Työskentelytilana toimiva kuutio.

Toinen vuoden 2019 hanke on Limingan kirjaston hanke *"En oo koskaan yhtään kirjaa lukenut, enkä lue"* *Rajoja rikkovat miehet ja pojat*, jossa edistetään erityisesti poikien ja miesten lukuharrastusta erilaisten tapahtumien, monipuolisen lukutarjonnan ja lukevien idolien avulla. Lisäksi hankkeen avulla toteutetaan lukukampanja pojille ja miehille. Hankkeessa on Limingan ja Kalajoen kirjastojen lisäksi Oulun, Kuusamon, Paltamon ja Kajaanin kirjastot. (Aluehallintovirasto 22.3.2019.)

**Verkkosivut ja markkinointi.** Kirjaston verkkosivut löytyvät linkin <https://kalajoki.fi/vapaa-aika-ja-liikunta/kirjasto/> alta. Sosiaalisen median kanavista käytössä ovat Facebook sekä Instagram. Kirjastossa on info-tv sekä ilmoitustaulu, jossa kerrotaan tulevista tapahtumista. Tapahtumista ilmoitetaan lisäksi paikallislehdessä, kaupungin ja Keskipohjanmaan tapahtumakalenterissa, kauppojen ilmoitustauluilla sekä verkkokirjaston sivuilla.

### 2.2.3 Kirjaston kokoelmat

Kirjastojen kokoelmat koostuvat niin painetuista kuin sähköisistäkin aineistoista. Aiemmin kirjastot ovat olleet omavaraisempia painettujen aineistojen osalta, mutta nykypäivänä näiden rinnalle ovat tulleet sähköiset aineistot. Wilén (2007, 9) toteaa nykypäivän kirjastojen kokoelmasta, että ”kaikkea ei voi saada käsiinsä, omistaa eikä säilyttää”. Kirjaston rooli on ennemminkin tiedonvälittäjä kuin aineiston varastoija. (Wilén & Kortelainen 2007, 7–9.) Tärkeä osa kirjastojen asiakaspalvelua on aineiston varaaminen toisista kirjastoista. Aineiston kuljetuksissa käytetään seutukuljetuksia, jonka avulla eri kirjastojen aineistot kulkevat. (Huttunen 2011, 114.)

Kirjaston kokoelmatyöhön kuuluvat niin aineiston arviointi, valinta, hankinta kuin karsintakin. Kirjaston henkilökunnalta vaaditaan ehkä eniten ammatillista taitoa tehtäessä poistoja kirjaston kokoelmasta. Poistoja tehtäessä tarkastellaan aineiston kuntoa ja kiertolukuja sekä sitä onko esimerkiksi tietokirjojen sisältämä tieto vanhentunut. Tärkeämmiksi katsomiaan teoksia ei ole enää mahdollista saada huonokuntoisen tilalle, jonka takia kirjastojen on säästettävä myös huonokuntoisempaa aineistoa. (Huttunen 2011, 31–32, 37, 39.)

Suurimmassa osassa Suomen kirjastoja poistoaineisto myydään tai joissakin tapauksissa lahjoitetaan. Poistoaineistomyyntiä ei pidetä kirjastoissa tulojen vuoksi tärkeänä vaan ennemminkin siitä syystä, että poistettavalla aineistolla on vielä merkitystä kirjaston asiakkaalle. Aineiston hinnat pidetään matalalla tasolla mahdollisen huonon kuntosaa, muovin sekä erilaisten tarrojen takia. Aineistosta halutaan myös eroon halvan hinnan avulla. (Huttunen 2011, 44.)

Kirjastojen aineistovarastoissa säilytetään aineistoa useanlaisten syitten takia. Varastoihin siirretään yleensä aineistoa, joka ei kierrä tai sisältö voi olla vanhentunutta, mutta sitä voidaan kuitenkin käyttää, mikäli uudempaa painosta ei ole saatavilla. Lisäksi tilanpuute saa siirtämään aineistoa varastoon. (Huttunen 2011, 83–84.)

Kalajoen pääkirjaston kirjavarasto on avoin asiakkaille. Pääkirjaston avovarastossa sijaitsee muun muassa kirjastoauton varasto, osa kauno- ja tietokirjallisuudesta, se-

sonkiaineistoa, koululaissarjat sekä lasten vieraskielinen kirjallisuus. Niin arkistohyllyistä kuin muistakin hyllyistä löytyvät päätyopasteet, jotka genreluokissa liittyvät kyseiseen aiheeseen. (Kuva 5.)



Kuva 5. Pääkirjaston hyllyopasteita.

Vuoden 2018 lopussa Kalajoen pääkirjaston kokoelman koko oli 45.952 kappaletta. Kyseisenä vuonna pääkirjaston aineistosta tehtiin poistoja 27.022 kappaletta. Kokoelman koko, hankinnat ja poistot koko kaupunginkirjaston osalta (pääkirjasto, Himangan sivukirjasto sekä kirjastoauto) 2013-2018 on esitetty taulukossa 1. Vuonna 2018 tehtyjen poistojen suuri määrä johtuu muutosta uuteen kirjastoon, jossa hyllymetrejä on vähemmän verrattuna koulukeskuksen yhteydessä sijainneeseen kirjastoon.

Taulukko 1. Kalajoen kaupunginkirjaston kokoelman koko, hankinnat ja poistot (Tilastot.kirjastot.fi).

|                | <b>2013</b> | <b>2014</b> | <b>2015</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Kirjakokoelma  | 127981      | 119181      | 116065      | 112645      | 108165      | 86553       |
| Kirjahankinnat | 5426        | 5618        | 5557        | 5069        | 4602        | 4624        |
| Poistot        | 10068       | 13061       | 9678        | 9214        | 9657        | 29620       |

Hankintojen osalta pääkirjasto huolehtii omien hankintojen lisäksi kirjastoauton aineistohankinnoista. Himangan sivukirjasto tekee omat hankintansa itsenäisesti. Hankintamäärärahat kirjaston toimipisteillä ovat yhteiset. Niitä ei kohdenneta kirjastojen kesken, vaan palvelupäällikkö seuraa vuoden aikana määrärahojen käyttöä.

Hankinnat on jaettu pääkirjaston henkilökunnan kesken siten, että palvelupäällikkö hankkii pääasiassa tietokirjat, elokuvat ja lehdet. Kirjastonhoitaja huolehtii lasten ja nuorten aineiston sekä aikuisten kaunokirjallisuuden hankinnasta. (Rahja 17.10.2019.) Kirjastosta löytyy aineistoa myös nuorille aikuisille erikseen luokiteltuna. (Kuva 6.)



Kuva 6. Nuorten ja nuorten aikuisten kokoelmaa.

Musiikin ja elokuvien osalta hankinta on nykypäivänä vähäistä johtuen internetin suoratoistopalveluista. Hankinnat näiden aineistojen osalta painottuvat enemmän lasten aineistoihin. Nuottien osalta hankintaa tehdään asiakkaiden toiveiden mukaan. Fyysisten äänikirjojen hankintaa on vähennetty e-äänikirjojen lainausmahdollisuuden takia. (Rahja 17.10.2019.)

Vieraskielisen kaunokirjallisuuden osalta aineistoa hankitaan englannin ja ruotsin kielellä, kun taas tietokirjojen osalta hankintoja tehdään ainoastaan englannin kielisinä. Ruotsinkielistä kokoelmaa kartutetaan myös ostotukikirjahankintojen yhteydessä. Muiden kielten osalta kirjahankeintoja tehdään vain yksittäisiä kappaleita. Vieraskielisten kirja-aineistojen hankintavaiheessa tutkitaan myös lainauslukuja kyseisen aihepiirin ja kirjailijan aikaisemman tuotannon osalta. Hankintoihin vaikuttaa lisäksi kaupunkiin muuttaneet eri kieliryhmät. Harvinaisempien kielten osalta kirjasto

hyödyntää Helsingin monikielisen kirjaston kokoelmaa tekemällä sieltä kaukolainoja. (Rahja 17.10.2019.)

Pääkirjasto tekee yhteistyötä paikallisten koulujen kesken hankkimalla opettajien toivomia aineistoja. Lukion siirtyessä sähköisiin opiskelumateriaaleihin kirjasto hankki käsikirjastoonsa lukion oppikirjoja. Näin oppilailla on mahdollisuus lukea fyysistä oppikirjaa kirjaston tiloissa esimerkiksi tenttejä varten. Lukion kirjakokoelmaan tehdään hankintoja tarvittaessa. (Rahja 17.10.2019.) Koululaissarjojen osalta kirjastonhoitaja määrittelee yhdessä koulun opettajien kanssa, mitä sarjoja kirjastoon hankitaan. Näin toimien kirjat ovat sellaisia, joita opettajat voivat hyödyntää opetuksessaan. (Tihinen 17.10.2019.)

Kauno- ja tietokirjakokoelmassa on pikalainakirjoja, joiden laina-aika on 7 päivää. Kirjoja ei voi varata, eikä kirjan lainaa uusia. Pikalainakirjaksi hankitaan sellaisia teoksia, joista on tehty etukäteen useita varauksia ja joille ennakoidaan suurta kysyntää. Kyseisten aineistojen osalta kirjastojärjestelmästä seurataan myös tilattuja kappalemääriä koko Tiekkö-kirjastojen osalta. Pikalainan tarkoitus on tarjota asiakkaille lisäniteitä kysytystä aineistosta, mikä palvelee paikallisesti oman kirjaston käyttäjiä. Lisäksi ne tuovat asiakkaita käymään kirjastossa useammin. (Rahja 17.10.2019.)

Vuosien aikana kirjastossa lehtien määrää on vähennetty, sillä kirjastoissa on lisääntynyt mahdollisuus lukea e-lehtiä. Ensi vuonna Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan kirjastot yhteinen eKirjasto tarjoaa alueen kirjastokortin käyttäjille mahdollisuutta lukea joitakin sanoma- ja aikakauslehtiä e-aineistomuodossa myös esimerkiksi kotoa käsin. Tämän takia Kalajoen pääkirjastolla ja Himangan sivukirjastolla tullaan vähentämään fyysisten lehtien määrää. (Rahja 17.10.2019.)

Aineiston poistamisen yhteydessä tarkastellaan kyseisen teoksen kiinnostavuutta ja merkitystä kuntalaisille sekä lainauslukuja kahden viime vuoden ajalta. Kirjan kunnolla on myös merkitystä. Ennen poistopäätöstä tarkistetaan, löytyykö teosta muista Tiekkö-kirjastoista. Henkilökunnalle on jaettu pääasialliset vastuuluokat kokoelmatyöhön ja alueita vaihdellaan ajoittain. Koko henkilökunta saa kuitenkin tehdä pois-toja jokaisesta kokoelman osasta. Aineistosta siirretään avovarastoon vähemmän liikkuvat, huonokuntoisemmat sekä isokokoiset teokset. Joitakin luokkia on siirretty

kokonaisuudessaan avovarastoon, muun muassa paikallishistoria. Kirjaston avovarasto on kuvassa 7. (Rahja 17.10.2019.)



Kuva 7. Pääkirjaston avovarasto.

Tiekkö-kirjastojen kesken on sovittu tietyt aineistoluokat, joiden osalta kirjastot tekevät hankintoja enemmän sekä säilyttävät luokan aineistoa pidempään. Säilytettäviin luokkiin vaikuttaa muu muassa kunnissa järjestettävä koulutus. Kalajoen pääkirjaston osalta luokat ovat maantiede, Eurooppa, Suomi, Pohjoismaat, Keski-Eurooppa, Brittein saaret, Etelä-Eurooppa, Itä-Eurooppa, muut maanosat, käsityö ja kotiteollisuus, rakennustekniikka, sisustusoppaat, liikenne, muotoilu, veneily (purjehdusurheilu), veneily (moottoriveneurheilu) ja muoti sekä muodin historia. (Rahja 17.10.2019.)

Kotiseutukokoelmaan hankitaan sellaisia teoksia, jotka liittyvät Kalajokeen, joko sisällön tai kirjailijan osalta. Näissä tapauksissa kokoelmaan hankitaan oma kotiseutukappale normaalin hankinnan lisäksi. Kotiseutukokoelmasta löytyy muun muassa sidottuna kaikki Kalajoen paikallislehdet 1970-luvulta lähtien. Aineistolahjotuksia otetaan vastaan kirjastoon vain harvoissa tapauksissa. Hyväkuntoinen lahjoitettu aineisto vaihdetaan yleensä omien huonokuntoisten teosten kanssa. Työllistävyyden takia aineistolahjoitusten vastaanottamista rajoitetaan. (Rahja 17.10.2019.)

Kirjaston kokoelmassa on myös aineistoja lukemisesteisille, kuten isotekstisiä kirjoja. Lisäksi kirjastosta löytyy selkokirjallisuutta ja äänikirjoja. Celian äänikirjat fyysisesti cd-levyillä tai verkon kautta kuunneltavaksi on mahdollista hankkia myös kirjaston kautta. (Kalajoen kirjasto, [viitattu 3.8.2019].)

Kirjaston palvelupäällikön Joni Rahjan (Rahja 17.10.2019) mukaan Kalajoen kirjaston kokoelmatyön voi tiivistää seuraavasti: ”Hankitaan sellaista mitä luetaan, eikä pelätä poistaa sellaista mitä ei lueta. Kokoelman tulee olla kuntalaisten näkökulmasta kiinnostava ja ajankohtainen, ja sen tulee elää ajan mukana”.

### 3 ASIAKAS JA ASIAKASPALVELU

”Kirjastoa ei ole olemassa ilman asiakkaita”, siksi kirjastot pyrkivät palvelemaan asiakaskuntaansa mahdollisimman hyvin. Monimuotoisen ja ikärakenteeltaan laajan asiakaskunnan takia tavoite on ajoittain haasteellinen. Kirjastoalalla asiakkaiden ja heidän tarpeidensa kunnioittaminen on tärkeää. Asiakkaat arvostavat usein hyvän asiakaspalvelun korkeammalle kuin ajateltaessa esimerkiksi kirjaston tiloja, aukioloaikoja tai uudenaikaisia laitteita. He saattavat kokea myös kirjaston läheisen sijainnin hyväksi asiakaspalveluksi. (Lovio & Tiihonen 2005, 9–12.)

Kirjastoissa tarvitaan tietoa, keitä heidän asiakkaansa ovat. Jotta asiakkaita osataan palvella asianmukaisesti, kirjastoissa tarvitaan tuntemusta kohderyhmien tarpeista. Yritysmailmassa puhutaan asiakkaiden segmentoinnista eli ryhmittelystä (Almgren & Jokitalo 2011, 16–17.) Segmenttien avulla asiakkaat jaetaan ryhmiin ”toiveidensa, resurssiensa, maantieteellisen sijaintinsa, asenteidensa, tottumustensa ynnä muun perusteella” (Piispanen 1990, 20, Savolaisen 2008 mukaan.) Kun segmentointi vieään kirjastomaailmaan, niin pyritään toisinaan löytämään ryhmiä, jotka eivät ole kirjaston suurkuluttajia. Nämä ryhmät ovat näin voineet jäädä vähemmälle huomiolle (Almgren & Jokitalo 2011, 16–17).

Asiakkaita kohdataan pääasiassa palvelutiskillä, puhelimessa ja internetin välityksellä. Kirjastoammattilaisen ja asiakkaan vuorovaikutustilanteet koskevat useimmiten tietopalvelua, suosittelua ja kirjavinkkausta. Yleisten kirjastojen työntekijöiden työnkuvaan liittyvät myös opastamisen, tiedonhankintataitojen sekä kirjastonkäytön opetus. Sähköisten palvelujen yhä edelleen lisääntyessä kirjaston rooli kansalaisten tietoyhteiskuntataitojen neuvoina kasvaa. (Lovio & Tiihonen 2005, 27.) Kirjastoilta odotetaan entistä enemmän digiopastusta sähköisen asioinnin lisääntyessä. Digiopastuksen yhteydessä saattaa kuitenkin tulla asiakkaan yksityissuojan raja vastaan. Kirjastoissa joudutaankin miettimään, kuinka pitkälle asiakasta voidaan neuvoo. Kirjaston eettisissä säännöissä voidaan määritellä rajat, jonka mukaan kirjaston henkilökunta voi toimia. (Sallmén 2007, 16–17.)

Kehittäminen ja kehitys eivät saa alkua aina kirjastosta itsestään, vaan myös kirjaston asiakkaat kehittävät kirjastoa. Yhteiskunnassa tapahtuvat muutokset muuttavat

myös asiakkaiden tarpeita ja toimintatapoja. Lisäksi asiakkaiden vaatimustaso on kasvanut. Kirjaston henkilökunnalta odotetaan aikaa ja osaamista opastamaan tiedonhaussa sekä kirjaston tilojen ja palvelujen käyttämisessä. Toisaalta odotetaan mahdollisuutta itsepalveluun; lainaus- ja palautusautomaatteja, verkkopalveluja aineiston tutkimiseen, lainojen uusimiseen ja varaamiseen sekä eräpäivän muistutuspalvelua. Virtuaalista kirjastonhoitajaakin toivotaan siinä vaiheessa, kun omat taidot eivät riitä. (Sallmén 2007, 19–20.)

### **3.1 Kirjastopalvelun asiakkuus**

Kunnan asukas on oman asuinkuntansa asiakas. Asukas osallistuu kunnan palvelujen maksamiseen välillisesti maksamalla veroja. Kunnan tuottaman palvelun, kirjaston, asiakkaana hänellä on tiettyjä oikeuksia palveluja käyttäessään. Oikeuksien lisäksi on myös velvollisuuksia kuten kirjaston käytösääntöjen noudattaminen. Kirjastoissa palvellaan kaiken ikäisiä ja eri yhteiskuntaluokista tulevia asiakkaita. Palvelemisesta voidaan kieltäytyä ainoastaan siinä tapauksessa, että asiakas on omalla käytöksellään häirinnyt muita kirjaston asiakkaita tai rikkonut käytösääntöjä (Lovio & Tiihonen 2005, 20.) Yleisten kirjastojen asiakkaina pidetään kaikkia kuntalaisia, ei pelkästään niitä, joilla on kyseisen kirjaston kirjastokortti. Suomessa kirjaston asiakkaasta puhuttaessa käytetään yleensä nimitystä käyttäjä, mutta asiakas nimitystä käytetään nykyään enenevässä määrin. Kirjastojen raporteissa ja tilinpäätöksistä löytyy myös nimityksiä ”aktiivikäyttäjä, satunnainen käyttäjä, lainaaja ja etäkäyttäjä”. (Almgren & Jokitalo 2011, 11.)

### **3.2 Kirjaston ei-asiakkuus**

Kirjaston ei-käyttäjä määritellään Suomen Standardisoimisliiton mukaan (2016, 12) seuraavasti: ”henkilö, joka kuuluu tietyn kirjaston palvelujen kohdeyhteisöön, mutta ei käytä kyseisen kirjaston fyysisiä eikä sähköisiä palveluja. Lisäksi mainitaan, että määritelmä kattaa myös kirjaston entiset käyttäjät”.

Serolan ja Vakkarin valtakunnallisen kyselyn mukaan kirjaston ei-käyttäjiä on eniten 25–34-vuotiaiden ikäryhmässä. Tutkimuksessa tämä tulos tulkitaan johtuvan siitä,

että kyseisen ikäryhmän elämäntilanne työuran ja perheen perustamisen takia on kiireinen. Kirjaston käyttämiseen ja muihin harrastuksiin ei välttämättä ole aikaa. Kyseisen tutkimuksen lisäksi myös muissa tutkimuksissa on tullut esiin havainto, että kirjaston käyttäminen vähenee iän myötä. (Serola & Vakkari 2011, 44.) Kirjaston ei-käyttäjissä on niitä, joita ei houkuttelemallakaan saa kirjaston käyttäjiksi. Toisaalta saattaa olla heitäkin, jotka tulevat kirjastoon saadessaan tietoa kirjaston tarjoamista palveluista. Kirjaston yhtenä tavoitteena voi olla ei-käyttäjien tietoisuuden lisääminen tarjolla olevista kirjaston palveluista. (Almgren & Jokitalo 2011, 17.)

Kirjaston käyttämisen esteinä voivat olla myös muut kuin kiire tai ei tiedetä kirjaston tarjoamista palveluista. Saavutettavuudesta johtuvat esteet ovat yksi syy. Saavutettavuuden kannalta kirjastojen tulisikin palveluja kehitettäessä tehdä yhteistyötä kuntalaisten sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, jotka edustavat kunnan eri väestöryhmiä kuten monikulttuuriset yhdistykset, vammaisjärjestöt, seksuaalivähemmistöjä edustavat järjestöt sekä erilaisten oppijoiden ja ikäihmisten yhdistykset. Kirjaston saavutettavuutta lisääviä palvelukonsepteja ovat muun muassa erilaiset teemahyllyt kuten selkokielisten teosten hylly. Teoksia tulisi olla lisäksi normaalin kokoelman joukossa. Kirjaston aineistoa tulisi kuljettaa niille kirjaston asiakkaille kotiin, joilla ei ole mahdollista asioida kirjastossa. Kirjaston tulee tehdä myös yhteistyötä erikoiskirjasto Celian kanssa. Lisäksi huolehditaan siitä, että kirjaston henkilökunta tuntee Viittoma- ja Monikielisen kirjaston. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus, [viitattu 21.10.2019].)

Kirjaston saavutettavuusperiaatteet ovat tuttuja henkilökunnalle. Henkilökunnalla on mahdollisuus saavutettavuuden osaamisen kehittämiseen esimerkiksi täydennyskoulutuksen avulla. Kirjaston omaa suunnitelmaa tehtäessä tulee ottaa huomioon koko henkilökunnan osaaminen. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus, [viitattu 21.10.2019].)

### **3.3 Asiakastyytyväisyys**

Espoon kaupunginkirjasto-maakuntakirjaston Kirke-projektin raportissa mainitaan, että tärkein kirjaston saama palaute annetaan yleensä asiakaspalvelutapahtuman

yhteydessä. Hankaluutena kuitenkin pidetään sitä, että palaute on usein sattumanvaraista. Palaute saattaa myös isommissa kirjastoissa jäädä pelkästään oman yksikön tietoon. Yksi este palautteen saamiselle on myös se, että useimmat kirjaston asiakkaita asioi kirjastossa itsenäisesti, ilman, että he ottaisivat kontaktia kirjaston henkilökuntaan. (Kurki 1993, 3.)

Kirjastoa koskevissa selvityksissä kirjastot saavuttavat yleensä hyvät arvot. Asiakkaat saattavat antaa kuvan tyytyväisestä kirjaston käyttäjästä, mutta tähän ei saisi tyytyä. Palveluja tulisi kehittää myös yhdessä kirjaston käyttäjien kanssa. Asiakastytyväisyyskyselyt tavoittavat yleensä olemassa olevat kirjaston käyttäjät. Kyselyjen ulkopuolelle taas jäävät usein ne henkilöt, jotka eivät hyödynnä kirjaston palveluja. (Maunu 2011, 101.)

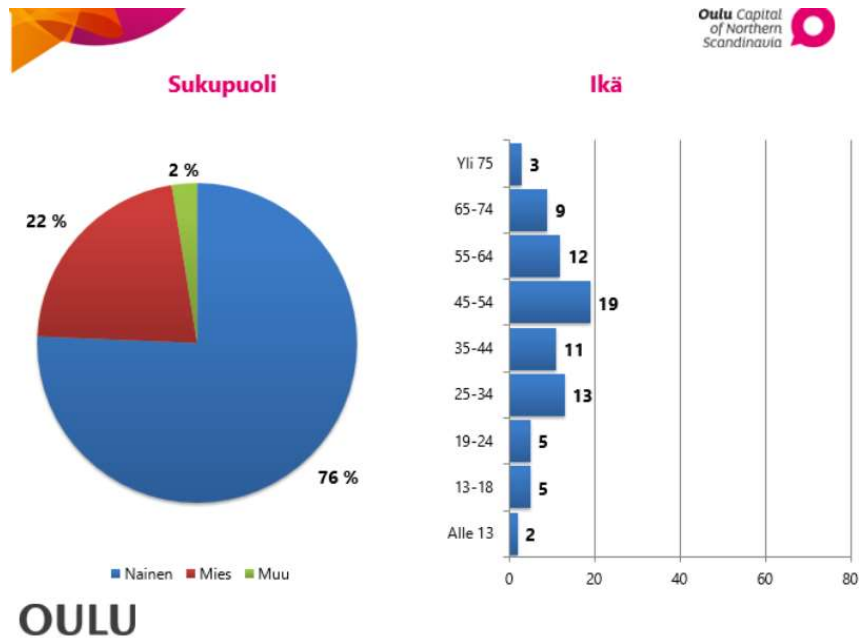
Asiakkaille tehtyjen kyselyjen ja haastattelujen avulla ei ole mahdollista saada kokonaisvaltaista kuvaa asiakkaiden mielipiteistä, joiden avulla kirjaston palveluja ja muuta toimintaa olisi mahdollista muuttaa asiakkaiden toiveiden mukaiseksi. Palaute tuo kuitenkin näkyväksi kehityssuuntia, muutoksia sekä vahvistaa muiden havaintojen avulla tehtyjä päätelmiä. (Kurki 1993, 117.)

Sami Serolan ja Pertti Vakkarin (2011, 10) tutkimuksessa kirjaston hyödyistä kuntalaisten arkielämässä todetaan, että yleisen kirjaston katsotaan kuntalaisten mielestä parhaiten edistäneen ”yhdenvertaista tiedon saatavuutta, kirjallisuuden ja taiteen harrastusta, elinikäistä oppimista ja demokratiaa”. Asiakkaiden mielestä kirjaston vahvuuksia ovat taloudellisuus ja luotettavuus. Tutkimuksessa tuli myös esille, että pääasiallinen kirjaston käyttö liittyy kirjojen lainaamiseen. Kaunokirjallisuus, tietokirjallisuus ja opiskeluun liittyvät teokset ovat kolme lainatuinta aineistoluokkaa. (Serola & Vakkari 2011, 9.)

### **3.3.1 Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hanke**

Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen asiakaskysely järjestettiin marras-joulukuussa 2017. Vastauksia saatiin yhteensä 2644 kappaletta, josta Kalajoen osuus oli 79 kappaletta. Aktiivisempia kyselyyn vastaajia olivat naiset sekä ikäryhmien 25–64-vuoti-

aat. (Kuvio 2.) Kyselyn tarkoituksena oli selvittää vastaako kirjaston tarjoamat palvelut asiakkaiden odotuksia ja tarpeita sekä minkälaisia palveluja asiakkaat tulevaisuudessa mahdollisesti tarvitsevat. (Oulun kaupunginkirjasto 2018.)



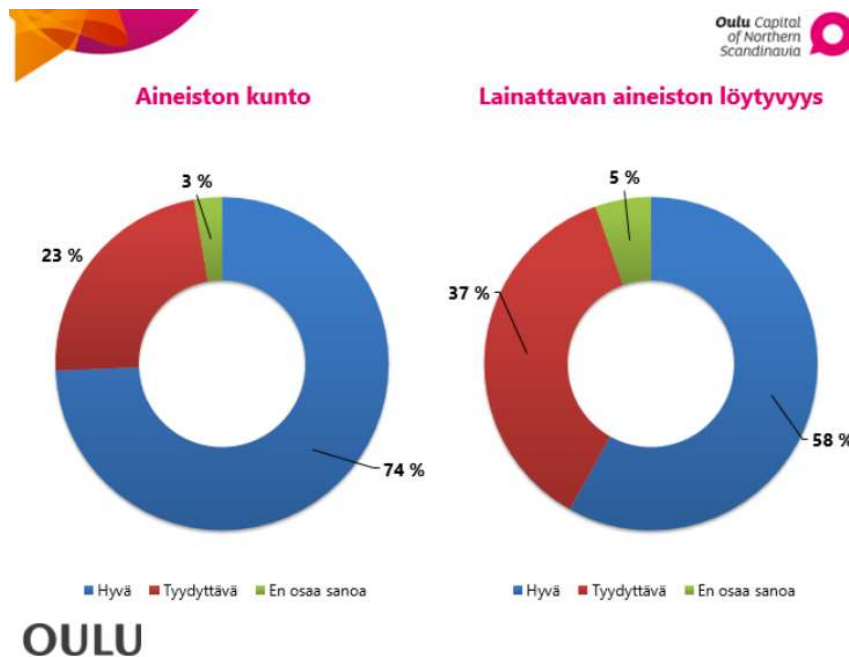
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneet sukupuolittain ja ikäryhmittäin (Rahja 2019).

Tutkimuksessa pyydettiin vastaamaan kirjaston käyttöä koskeviin kysymyksiin, kuten kuinka usein vastaaja käy kirjastossa, kauanko hän viettää siellä aikaa ja mitä palveluja hän käyttää kirjastossa asioidessaan. Kokoelman osalta kysyttiin aineiston kunnosta, löydettävyydestä sekä uutuuskirjojen odotusajoista. (Rahja 2019.)

Kirjaston tilojen osalta haluttiin tietää mitkä ovat asiakkaiden mielestä kirjaston tärkeimmät tilat sekä mielipidettä kirjaston äänimaailmasta. Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa myös mihin kirjaston palveluihin he haluaisivat vaikuttaa. Lisäksi tutkimus sisälsi kysymyksiä tapahtumista, kirjaston järjestämistä koulutuksista sekä mistä vastaajat saavat näistä tietoa. (Rahja 2019.) Kysely tehtiin Kalajoen pääkirjaston sijaitessa vielä koulukeskuksen yhteydessä.

Tulosten mukaan Kalajoen kirjaston asiakkaista 46.84% käytti kirjastoa kuukausittain. Viikoittain kirjastoa käytti 36.71 % vastaajista. Pääasialliset kirjaston käyttötavat olivat kirjojen ja lehtien lainaaminen, palauttaminen tai varaaminen, tutustuminen kirjaston aineistoon itsenäisesti sekä lehtien lukeminen. Kirjastonkäytön esteinä pidettiin sitä, ettei tarvitsemaa aineistoa löytynyt tai aukioloajat olivat epäsopivat.

Aineiston kuntoa hyvänä piti 74 % vastanneista ja löytyvyyttä 58 %. Aineiston arviointi esitetty kuviossa 3. (Rahja 2019.)



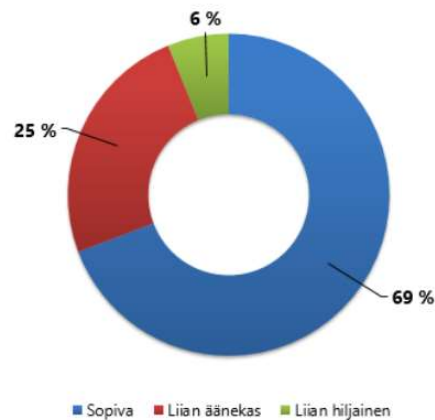
Kuvio 3. Aineiston kunnon ja löytyvyyden arviointi entisessä kirjastossa (Rahja 2019).

Tutkimusta tehtäessä kirjastossa oli ainoastaan yksi lainausautomaatti käytössä. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että he asioisivat mieluummin henkilökunnan kanssa ilman automaatteja. Ainoastaan 11 % vastaajan mielestä automaattien käyttö olisi mielekästä. Entisessä kirjastossa ei ollut toteutettu omatoimiaikaa. Vastaajista 52 % katsoikin, että mahdollinen omatoimiaika lisäisi heidän kirjastonkäyttöään. Kyselyssä kirjaston asiakaspalvelu sai kyselyssä kouluarvosanan 8,96 ja palvelut 8,36.

Kirjaston tiloista tärkeimpänä pidettiin aineistolle varattua tilaa, lehtilukutilaa sekä hiljaista luku- ja työskentelytilaa. Käyttäjät kaipaavat kirjastolta myös kahvilaa sekä näyttelytiloja. Koulukeskuksen kirjaston äänimaailma koettiin 69 %:n osuudella sopivaksi, liian äänekkääksi 25 %:n osuudella ja äänimaailmaltaan liian hiljaiseksi 6 %:n osuudella. (Kuvio 4.) (Rahja 2019.)



### Arvioimani kirjasto on äänimaailmaltaan...



## OULU

Kuvio 4. Asiakkaiden arvio entisen kirjaston äänimaailmasta (Rahja 2016).

Vastaajat ilmoittivat saavansa tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista eniten kirjaston verkkosivuilta ja henkilökunnalta. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston tulisi lähettää kuukausittain uutiskirje sähköpostitse, jossa kerrottaisiin kirjaston palveluista, opastuksista ja tapahtumista. Vastaajista 51 %:n mukaan ”tulevaisuuden kirjaston tulisi olla ihmisten kohtaamispaikka, joka tarjoaa myös tilat hiljentymiseen arjen keskellä”. (Rahja 2019.)

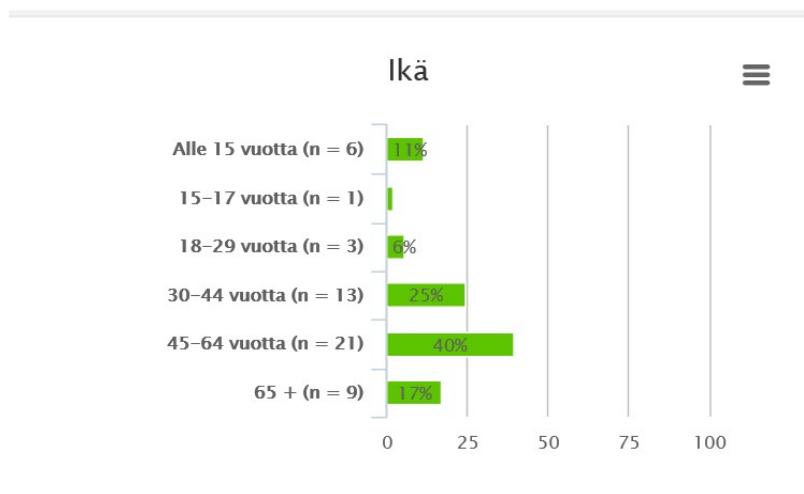
Kyselyn kokonaistuloksissa tärkeimmäksi asiaksi nousi kirjaston auttaminen oikean ja olennaisen tiedon löytämisessä. Avoimessa palautteessa tuli esille, että asiakkaat odottavat kirjastolta mahdollisuutta rauhaan ja hiljaisuuteen. Kyselyn vastauksia analysoitiin osittain kuilu- eli GAP-analyysin avulla. (Oulun kaupunginkirjasto 2018.) GAP-analyysi on menetelmä, jonka avulla voidaan verrata ja kuvata nykytilan ja tavoitetilan välisiä eroja. (JHS-sanasto, [viitattu 16.10.2019].)

### 3.3.2 Yleisten kirjastojen asiakaskysely 2018

Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimesta toteutettu valtakunnallinen yleisten kirjastojen asiakaskysely toteutettiin huhtikuussa 2018. Asiakaskyselyssä kartoitettiin

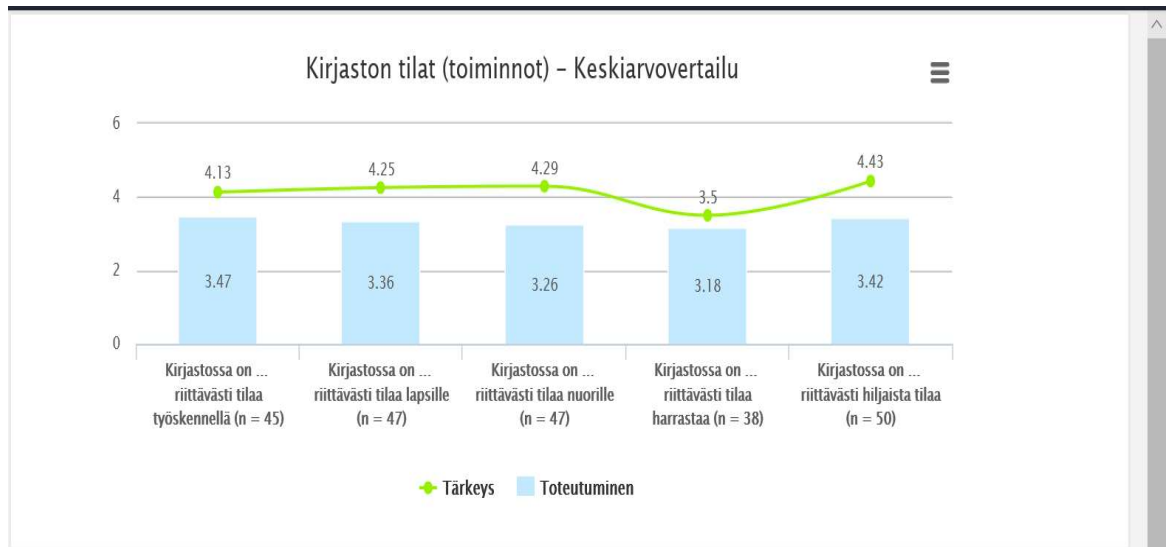
asiakkaiden mielipiteitä kirjaston aineistosta, tiloista, tapahtumista ja asiakaspalvelusta. Tutkimuksessa selvitettiin lisäksi kirjaston käytön vaikuttavuutta vastaajien elämään. Tutkimuksen analysoinnissa käytettiin GAP-analyysiä. (Taloustutkimus 2018.) Kyselyssä saatiin samansuuntaisia vastauksia kuin Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen kyselyssä. Suurin osa asiakkaista käyttää pääasiassa kirjaston kokoelmaa. Tilojen osalta vastaajien toiveena ovat rauhalliset ja hiljaiset tilat (Seppänen 2018.) Valtakunnallinen kysely on niin ikään tehty pääkirjaston ollessa vielä koulukeskukseen yhteydessä.

Kalajoen pääkirjaston osalta vastauksia saatiin 54 henkilöltä. Heistä miehiä oli 24,1% ja naisia 75,9 %. Vastaajien ikäjakauma esitetty kuviossa 5. Kalajoen pääkirjasto sai kyselyssä palveluille ja toiminnalle kouluarvosanan 8,43, valtakunnallisen keskiarvon ollessa 8,8. Kirjaston henkilökunta oli 77 % vastaajan mielestä erittäin hyvin tavoitettavissa. Henkilökunnan palveluhalukkuus arvioitiin erittäin hyväksi 83 % vastaajan mielestä. (Taloustutkimus 2018.)



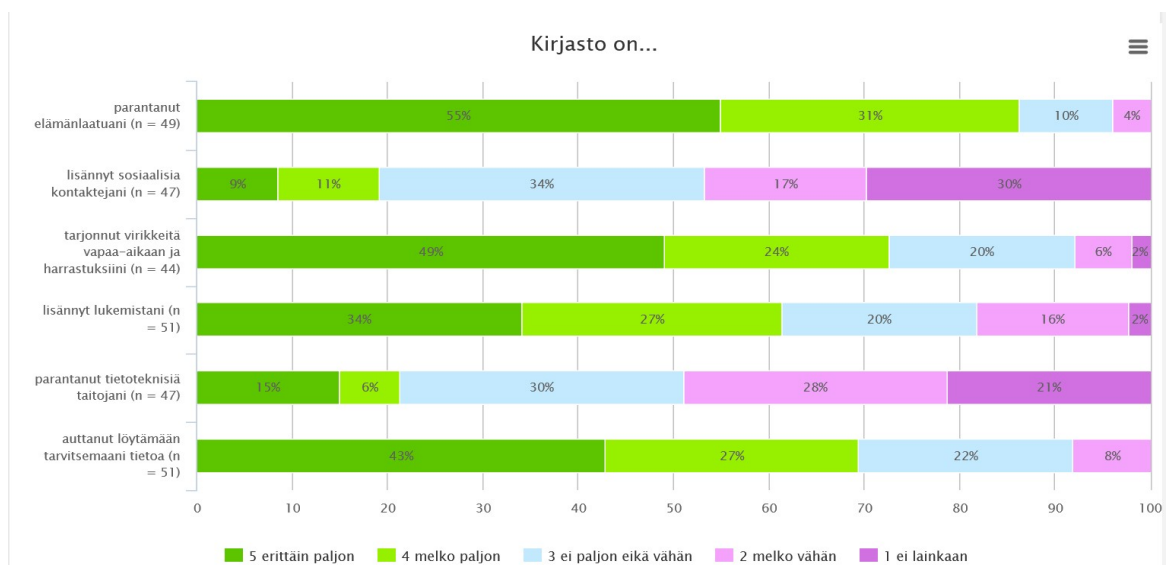
Kuvio 5. Vastaajien ikäjakauma (Taloustutkimus 2018).

Koulukeskuksessa sijainneen kirjaston tilojen osalta keskiarvot olivat lähempänä arvosanaa 3. Tilojen riittävyttä arvioitiin niin työskentelyn, lasten, nuorten, harrastamisen kuin hiljaisten tilojenkin osalta. Taulukkoon on merkitty myös, kuinka tärkeänä vastaajat pitivät kysyttyä asiaa. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Koulukeskuksessa sijainneen kirjaston tilojen arviointi (Taloustutkimus 2018).

Kysyttäessä miten kirjasto on vaikuttanut vastaajan elämään, noin puolet vastaajista katsoi kirjaston parantaneen heidän elämänlaatuaan sekä tarjonneen virikkeitä vapaa-aikaan ja harrastuksiin. Tulosten mukaan kirjasto on myös auttanut löytämään vastaajan tarvitsemaa tietoa sekä lisänneen hänen lukemisharrastusta. Vähiten kirjaston koettiin lisänneen sosiaalisia kontakteja sekä parantaneen vastaajan tietoteknisiä taitoja. Vaihtoehdot vastausprosentteineen on esitetty kuviossa 7. (Taloustutkimus 2018.)



Kuvio 7. Kirjaston vaikutus vastaajien elämään (Taloustutkimus 2018.)

## 4 ASIAKAS, KIRJASTO JA LAATU

Asiakkaan käsitys palvelun laadusta muodostuu tilanteessa, jossa hänelle toimitetaan hänen tarvitsemansa lopputuote. Asiakaspalvelijan käyttäytyminen, yleisvaikutelma, tavat tehtävien suorittamisessa sekä kuinka hän saa sanottua sanottavansa, vaikuttavat asiakkaan palvelukokemukseen. Lisäksi asiakkaan odotukset vaikuttavat laatukokemukseen. Palveluntarjoajan ei tule luvata liikoja, sillä jos asiakkaan odotukset ovat suuremmat mitä hänen kokemuksensa, voi palvelun laatu jäädä asiakkaan näkökulmasta heikoksi. Palveluprosessi alkaa asiakkaan pyytäessä palvelua. Palvelut ovat kuitenkin olemassa vasta siinä vaihteessa, kun ne kulutetaan. Laadun määritelmänä käytetään yleisesti lausetta: ”laatu on mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan”. (Grönroos 2015, 99–101, 106.)

### 4.1 Yleisten kirjastojen laatusuositus

Opetus- ja kulttuuriministeriö on julkaissut vuonna 2010 Yleisten kirjastojen laatusuosituksen. Julkaisun mukaan julkisesti rahoitetun palvelun, mukaan lukien kirjastojen, on arvioitava toimintaansa; toiminnan tehokkuutta, taloudellisuutta sekä vaikuttavuutta. Arviointi auttaa kirjastoja kehittämään uusia palvelumalleja ja -muotoja. Se antaa kirjastolle myös tietoa olennaisimmista vahvuuksista ja kirjaston kehittämistarpeista. OKM:n laatusuosituksessa otetaan kantaa ”asiakkaiden oikeuksiin sekä palvelujen saatavuuteen, saavutettavuuteen ja laatuun”. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 5, 6, 67.)

Uudistettaessa julkisia palveluja merkittävimpinä suunnannäyttäjinä käytetään asiakkaiden kokemuksia ja tarpeita. Asiakkaat käyttävät palvelujen arviointiin eri kriteereitä verrattuna palvelun tarjoajiin. Käyttäjät pitävät tärkeinä muun muassa ”luotettavuutta, palvelun oikea-aikaisuutta ja täsmällisyyttä, palveluammattilaisten ammattitaitoa, palvelun helppoa saavutettavuutta sekä aukioloaikoja, kohteliaisuutta, ystävällisyyttä, kielen ymmärrettävyyttä, pyrkimystä asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen sekä palveluympäristöön”. Arkielämässä hyvä laatu on palvelun vastaa-

mista asiakkaan tarpeisiin. Palvelun laatu tulisi määritellä yhdessä palvelujen järjestäjien, keskeisten asiakkaiden ja sidosryhmien kesken. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 13.)

Kirjaston kokoelmien laatusuosituksissa todetaan, että kirjastoissa tulee olla saatavilla ”monipuolinen valikoima kaunokirjallisuutta ja käyttöarvonsa säilyttävää tietokirjallisuutta, lehtiä, musiikkia, elokuvia ja muita tallenteita”. Vaikka kirjat ovat keskeisessä asemassa on kirjastoihin hankittava myös uusia aineistoja toisin sanoen asiakkaille tarjotaan sekä painettuja että digitaalisia aineistoja. Saatavuutta turvataan myös kuljetuspalveluilla sekä Varastokirjastosta löytyvän vanhemman aineiston avulla. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 47.)

Suosituksen mukaan kirjastotilojen osalta laadukkaita kirjastopalveluja tarjoavassa kunnassa kirjaston tulisi sijaita muiden palvelujen yhteydessä tai läheisyydessä. Tilojen suunnittelun osalta näkökulma siirtyisi kokoelmakeskeisyydestä asiakaskeskeisyyteen. Varastotilojen osalta kirjastojen yhteistyö mahdollistaa kyseisten tilojen määrän vähentämisen. Varastotilojen tulisi olla myös avoimia asiakkaille. Kirjaston tulisi erottautua ympäristöstään selkeästi viitoituksen avulla, kirjaston sisäänkäynnin tulisi olla merkitty helposti havaittavaksi ja sen olisi oltava jokaisen saavutettavissa. Opastuksen tulee olla selkeästi merkitty niin sisä- kuin ulkotiloissa. Tilojen käyttö on tehokasta ja myös niiden yhteiskäyttö on mahdollista. Niitä tulisi tarjota muidenkin kuin omien tapahtumien käyttöön. Turvallisuutta tilojen osalta tulee tarkistaa suunnitelmien ja harjoitusten avulla. Kirjastoon asennettu kulunvalvontajärjestelmä mahdollistaa määrättyjen tilojen itsepalvelukäytön. Kirjaston asiakkaille sopivien aukioloaikojen avulla lisätään tilojen tehokasta käyttöä. Kirjastossa asiakkaille tulisi olla tarjolla langaton verkko, lainattavia koneita, ergonomisia työskentelyyn sopivia työasemia sekä mahdollisuus tulostamiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 54.)

**Saavutettavuus.** Kirjaston toimiessa asiakaslähtöisesti asiakas on toimija, ei ainoastaan kirjaston toiminnan kohde. Asiakkuuslähtöisyydessä tärkeimmät asiat ovat saavutettavuus ja vuorovaikutteisuus. Saavutettavuus koostuu sopivista aukioloajoista, henkilöstön tavoitettavuudesta, vaivattomasta yhteistyöstä kirjaston ja asiakkaiden välillä sekä asiakkaiden ja ulkomaailman tarjoamien ideoiden vastaanottamisesta. Vuorovaikutteisuuteen tähtäävä kirjasto pitää yhteyttä nykyisiin ja muihin mahdollisiin asiakkaisiinsa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 14.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön mukaan (2010, 55) kirjaston saavutettavuuteen on kiinnitetty huomiota yhdessä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa. Esteetön kirjasto -raportin suosituksia on huomioitu suunnittelussa. Kirjaston henkilökunnan työtilat ovat riittävän kokoiset, ja niissä on ergonominen varustus ja kalustus. Lisäksi kirjaston tulee olla ”ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka”. Uusiin kirjastotiloihin on hankittu taidetta, ja mahdollisuuksien mukaan tiloja tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen. Kirjastossa tulisi olla suosituksen mukaan tilaa 100 hyötyneliötä / 1000 asukasta. Kunnissa, joissa on asukkaita vähemmän, on tilan tarve tätä enemmän johtuen monipuolisemmasta palvelutarjonnasta. Kirjastossa on erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, jotka on mahdollistettu suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla. Kalustuksen avulla voidaan houkutella asiakkaita viihtymiseen, opiskeluun ja työntekemiseen kirjaston tiloissa. Laadukkaiden kirjastotilojen toimivuus vaatii myös säännöllisen arvioinnin. Ratkaisuissa huomioidaan myös kestävä kehitys.

**Yleisten kirjastojen laatuvaatimuksista.** Kirjastopolitiikka 2015 -ohjelmassa on arvioitu, että kirjaston asiakkaat haluavat perinteisten kirjastopalvelujen lisäksi opastusta kansalais- ja tietoyhteiskuntataitoihin. Kirjaston tulee tehdä itseään tunnetuksi yhteistyökumppanina oppimispalvelujen osalta. Kehitettäessä kirjaston palveluja painotuksen pitää olla palveluissa, jotka liittyvät ihmisten arkeen. Myös väestön- ja ikärakenteiden muuttuminen tulee ottaa huomioon. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 37.)

Henkilökunnan osalta on tärkeää tunnistaa osaamistarpeet sekä otettava huomioon jatkuvan oppimisen mahdollisuus. Näin mahdollistetaan henkilökunnan osaaminen asiakkaiden tarpeisiin nähden. Uusien asioiden oppiminen mahdollistaa myös kirjaston kehittymisen. Kirjasto kehittyy myös seuraamalla ja hyödyntämällä muiden toiminnasta saatuja kokemuksia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 64.)

## 4.2 Kirjastolaki

Kirjastolaki määrittelee yleisten kirjastojen tehtävät. Yleisen kirjaston tehtävänä on ”tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa, edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota tietopalvelua, oh-

jausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon, tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua”. Pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin vaatii lain mukaan kirjastolta tarkoituksenmukaiset tilat, ajantasaaiset välineistöt sekä riittävän ja osaavan henkilöstön. (L 29.12.2016/1492.)

Laissa mainitaan, että yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. Myös paikalliset kieliryhmät ja heidän tarpeensa on huomioitava toimintaa järjestettäessä. Kirjaston omien aineistojen käyttö kuten lainaaminen ja varaaminen on maksutonta. Maksutonta on myös kirjastossa annettava ohjaus ja neuvonta sekä alueellista kehittämistehtävää hoitavan kirjaston kaukolainat yleisille kirjastoille. (L 29.12.2016/1492.)

Lain mukaan kirjastojen tulee edistää muun muassa ”väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin, edistää lukemiskulttuuria ja monipuolista lukutaitoa sekä lisätä mahdollisuuksia elinikäiseen oppimiseen ja osaamisen kehittämiseen”. Kunnan tulee järjestää kirjaston toiminta joko omana toimintana tai yhteistyössä toisten kuntien kanssa tai muulla tavoin. Kirjastoa koskevia keskeisiä päätöksiä tehtäessä kunnan velvollisuutena on huolehtia, että asukkailla on osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuus. (L 29.12.2016/1492.)

Kirjastolla voi olla kunnan hyväksymät kirjastoa koskevat käytösäännöt, joiden tarkoituksena on edistää kirjaston sisäistä järjestystä, turvallisuutta ja viihtyisyyttä. Käytösäännöissä voidaan antaa määräyksiä koskien kirjaston aineiston käyttämistä, lainauskieltoa, kirjaston käyttökieltoa sekä maksuja. Kirjaston käyttäjän velvollisuutena on käyttäytyä kirjastossa asiallisesti. Käyttäjän on myös käsiteltävä kirjaston aineistoa ja muuta omaisuutta huolellisesti. Mahdollisissa häirintä- ja turvallisuustapauksissa sovelletaan järjestyslakia. (L 29.12.2016/1492.)

## 5 TUTKIMUSKOhteet JA -MENETELMÄT

### 5.1 Tutkimusongelma

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa asiakastyytyväisyyskysely Kalajoen uudelle, syyskuussa 2018 käyttöön otetulle pääkirjastolle. Kyselyllä halutaan kartoittaa Kalajoen pääkirjaston asiakkaiden mielipiteitä uuden kirjaston asiakaspalvelusta, tiloista ja palveluista. Tutkimuksessa saatuja vastauksia voidaan muutamissa kohdissa vertailla aiemmin tehtyihin asiakaskyselyihin (katso luku 3.3.1 ja 3.3.2). Vertailua voidaan tehdä esimerkiksi asiakkaiden antamissa arvioissa kirjaston palveluille ja asiakaspalvelulle. Tutkimuksen tuloksia voidaan myös vertailla asiakkaiden arvioidessa kirjaston äänimaailmaa, kokoelmaa sekä asiakaspalvelua palveluhalukkuuden, ammattitaitoisuuden ja tavoitettavuuden osalta.

Asiakastyytyväisyyskyselyn ohella tutkitaan mitä kirjaston ei-käyttäjät ajattelevat kirjastosta; olisiko heidän mielestään kirjastolla heille annettavaa ja mitä se mahdollisesti olisi. Ei-käyttäjien osalta käytetään lomakekyselyä sekä teemahaastattelua.

### 5.2 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen tutkimus on määrällistä tutkimusta. Määrällinen tutkimus ”edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta”, jonka keruussa käytetään tutkimuslomaketta. Tutkimuslomakkeessa on annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joiden kuvauksessa käytetään numeroita. Näiden avulla tulokset voidaan esittää taulukoiden ja kuvioiden avulla. Kvantitatiivisen tutkimuksen avulla voidaan tutkia lisäksi erilaisia riippuvuussuhteita. Tulosten avulla pystytään kartoittamaan nykyinen tilanne, mutta siihen johtaneita syitä ei pystytä selvittämään. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Mikä?, Missä?, Paljonko? ja Kuinka usein? (Heikkilä 2014, 15.)

Aineistoa voidaan kerätä muun muassa postikyselynä tai puhelinhaastatteluna. Nykypäivänä internetin kautta tehtävät kyselyt ovat kuitenkin yleistyneet. Näiden osalta ongelmaksi voi nousta kyselystä tiedottaminen, jotta se tavoittaisi kohderyhmänsä.

Ongelmaksi voi nousta myös saman henkilön kyselyyn vastaaminen useampaan kertaan. (Heikkilä 2014, 17.)

Kvalitatiivinen tutkimus on laadullista tutkimusta. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan sen avulla pyritään ”ymmärtämään tutkimuskohdetta sekä selittämään käyttäytymisen ja päätösten syitä”. Tutkimus tehdään yleensä suppealla ja harkiten valitulla kohderyhmällä. Tutkimuksen aineisto on yleensä tekstimuotoista, ja sen avulla voidaan muun muassa kehittää toimintoja sekä etsiä vaihtoehtoja. Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin Miksi?, Miten? ja Millainen? (Heikkilä 2014, 15.)

Kvalitatiivisen tutkimukseen voidaan saada valmiita aineistoja kirjeenvaihdosta, päiväkirjoista tai omaelämäkertoista. Lisäksi tutkimusaineistoa voidaan kerätä haastattelujen tai ryhmäkeskustelujen avulla. Haastatteluissa esiin nousee vuorovaikutus, jossa molemmat, niin haastateltava kuin haastattelijakin, vaikuttaa toiseen osapuoleen. (Heikkilä 2014, 16.)

Kyselylomakkeen analysoinnissa käytetään kvantitatiivista tutkimusta, sillä vastausvaihtoehdot ovat numeerisessa muodossa. Näin tuloksista pystyy tekemään päätelmiä, kuten kuinka suuri osuus vastaajista on samaa tai eri mieltä. Lisäksi kvantitatiivisen tutkimuksen avulla pystytään esimerkiksi määrittelemään mitä tietyn ikäryhmän vastaajat ovat olleet kysytystä asiasta mieltä. Useissa lomakkeen kysymyksissä vastaajilla on mahdollisuus antaa myös sanallista palautetta, joiden samankaltaisuutta arvioidaan myös määrällisesti. Kirjaston ei-käyttäjien kohdalla käytetty kvalitatiivinen teemahaastattelu antaa mahdollisuuden tarkastella käsiteltävää aihetta laaja-alaisemmin. Tutkimuksen kohteena olevilta on helpompaa saada syvällisempiä vastauksia tutkimuksen teemoihin kuin heidän kirjoittaessaan vastauksensa kyselylomakkeeseen.

### **5.3 Kyselytutkimus**

Kysymysten laadinta aloitetaan määrittelemällä tutkimukselle tavoite tai tarkastelemalla itse tutkimusongelmaa. Tästä on hyötyä kysymysten jäsentelyssä, tällöin tiedetään mitä on syytä kysyä ja mitkä ovat mahdollisesti tarpeettomia kysymyksiä

(Valli 2015, 42.) Kyselyn avulla voidaan saada tietoa mm. vastaajien mielipiteistä, asenteista sekä arvoista. Kyselytutkimusta tehdään joko lomakkeen tai haastattelun avulla. Haastattelun sisältö vastaa yleensä lomakkeen sisältöä. Kyselylomakkeen pitää tulla ymmärretyksi sellaisenaan, kun taas haastattelussa on henkilö apuna (Vehkalahti 2014, 11.) Kyselylomaketutkimuksen avulla on mahdollista saada paljon henkilövastauksia. Lisäksi sen avulla voidaan hankkia laaja aineisto tutkimusta varten useine kysymyksineen. Kyselytutkimuksen etuja on myös sen tallennettavuus tietokoneen avulla analysoitavaan muotoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2016, 195.)

Vaikka kyselytutkimuksessa on paljon etuja, on siinä myös haittoja. Tutkimusta tehtäessä ei voi olla varma siitä, että vastaajat ovat vastanneet kysymyksiin avoimesti ja harkintaa käyttäen. Varmuutta ei ole siitäkään, että vastaajalla on tietämystä kysymyksen kohteesta. Vastaaja voi tulkita myös vastausvaihtoehdot eri tavoin kuin mitä tutkija on vastauksillaan tarkoittanut. (Hirsjärvi ym. 2016, 195.)

Nyt tehdyssä tutkimuksessa on käytetty useimmiten monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksien etuina pidetään helppoutta; vastaajan on helpompi hahmottaa asia kuin, että hänen pitäisi itse visualisoida se. Verrattuna avoimiin vastausmahdollisuuksiin, monivalintakysely mahdollistaa määritellyt vastaukset, jolloin niitä on helpompi analysoida. Toisaalta avoimissa vastauksissa vastaaja voi kertoa mielipiteensä omin sanoin. Vastaajan vastaus kertoo näin olennaisimman mitä hän ajattelee kysytystä asiasta. (Foddy 1995, 128; Hirsjärvi & Remes ym. 2016, 201 mukaan.)

**Webropol.** Webropol on tiedonkeruuohjelmisto, jonka avulla saatua aineistoa voidaan analysoida. Lisäksi sen avulla voidaan tehdä raportteja. Webropolia käytetään tutkimuksissa, jossa verkossa tehtävällä kyselyllä on mahdollisuus saada tutkimuksen kannalta edustava otos. Tutkimuksessa voidaan käyttää lisäksi rinnakkaista tiedonkeruumenetelmää kuten esimerkiksi paperilomakekyselyä tai puhelinhaastattelua. Kun kysely on valmis ja testattu, kyselyn verkkolinkki voidaan lähettää joko sähköpostitse vastaajille tai se voidaan julkaista www-sivuilla, intranetissä tai Facebookissa. Tutkija tallentaa saadut paperilomakevastaukset ohjelmaan käsin. Vastaukset voidaan siirtää Excel-ohjelmaan, jossa vastaukset voidaan tarvittaessa muuntaa kuvioiksi. (Heikkilä 2014.)

Kyselylomaketutkimuksen periaatteena pidetään sitä, että kysymyksillä ei saisi johdatella vastaajaa siten, että sillä on vaikutusta seuraavissa eteen tulevissa kysymyksissä. Webropol-ohjelmalla tehdyssä verkkokyselyssä vastaajalla on mahdollisuus vertailla vastauksiaan, sillä näytössä näkyy useita kysymyksiä saman aikaisesti. Vastaajalla on näin mahdollisuus tarkastella antamiaan vastauksia, jonka vuoksi edellisen kysymyksen vastaus voi määrittää seuraavan kysymyksen vastausta. Näin yhteneväisyys vastausten ja saman teeman välillä paranee sekä samalla helpottaa vastaajaa ymmärtämään asiakokonaisuutta (Valli 2018, 123.)

**Likertin asteikko.** Kyselyissä käytettävää Likertin asteikkoa käytetään silloin, kun mitataan asenteita tai mielipiteitä (Gall, Gall & Borg 2003, 228–229, Vallin 2018, 106 mukaan). Nykypäivänä asteikossa numeroita on viisi tai yhdeksän. Useimmiten kuitenkin käytetään viisiportaista asteikkoa. Vastausvaihtoja tulee olla pariton määrä, ja ne tulee olla nimettynä esimerkiksi 1=Täysin eri mieltä 5=Täysin samaa mieltä (Valli 2018, 106.) Raine Vallin mukaan (2018, 106) ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa ei tarvita. Hänen mukaansa, jos vastaajalla ei ole mielipidettä asiasta, hän voi jättää vastaamatta. Vastaajat saattavat käyttää huomattavasti keskimmäistä vastausvaihtoehtoa tai toisaalta merkintöjä on paljon kohdissa ”melkein eri mieltä” tai ”melkein samaa mieltä”. Tutkimuksissa, joissa on pieni vastausmäärä tämä saattaa johtaa siihen, että vastausten tarkasteluvaiheessa luokat yhdistetään tutkijan toimesta. (Valli 2018, 108.)

**Avovastaukset.** Avovastauksien avulla on mahdollista saada tärkeää tietoa, joka valmiiden vastausvaihtoehtojen vuoksi voisi jäädä saamatta. Avoimet vastausosiot ovat tarpeellisia silloin, kun vaihtoehtoja ei haluta eritellä tai niitä on niin suuri määrä, että niiden luetteleminen on mahdotonta. Avovastauksista voidaan luoda oma luokittelu tai ne voidaan käsitellä sellaisenaan. (Vehkalahti 2014, 25, 28.)

#### 5.4 Kysymysten ja teemojen määritteleminen

Tutkimus toteutettiin Webropol-verkkokyselynä, paperilomakekyselynä sekä ei-käyttäjien osalta osittain myös teemahaastatteluna. Kyselyssä käytetyt kysymykset koottiin eri lähteistä. Osa kysymyksistä olivat omia kiinnostuksen kohteita sekä kir-

jaston palvelupäällikön toivomia kysymyksiä. Lisäksi kysymyksiä koottiin Aluehallintoviraston valtakunnallisesta yleisten kirjastojen asiakaskyselystä vuodelta 2018, Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeen kyselystä vuodelta 2017 sekä Suomen Standardisoimisliitto SFS ry:n julkaisusta Tieto ja dokumentointi: Kirjastojen vaikuttavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet (2016).

Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeen kyselystä poimittiin kirjaston aineistoa koskevia kysymyksiä samoine vastausvaihtoehtoineen vertailun mahdollistamiseksi. Ei-käyttäjien osalta kysymyksiä koottiin lisäksi Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden laadunarvioinnin ja kehittämisen työkalut sekä ei-käyttäjät -selvityksestä (Kaisti 2013, [viitattu 28.7.2019]).

Laadittujen kysymysten avulla voidaan tarkastella asiakkaiden mielipiteitä kirjaston aineiston esillepanosta, kunnosta ja löydettävyydestä. Asiakkailta pyydetään mielipiteitä lainausautomaattien sekä uutena toimintona tulleen palautusautomaatin käytöstä, miten he kokevat kirjaston äänimaailman sekä millaisia liikuntavälineitä he lainaisivat kirjastosta, mikäli siihen olisi mahdollisuus. Lisäksi kyselyssä tiedustellaan, onko kirjastossa mahdollisesti puutteita asiakkaille tarkoitetuissa tiloissa. Tutkittaessa pääkirjaston tapahtumia ja markkinointia pyritään selvittämään mistä asiakkaat saavat tietoa niistä. Kyselyssä on mahdollista antaa kirjallista palautetta avovastausmahdollisuuksien avulla. Paperilomakekyselyn lomakepohja on liitteenä 3.

## 5.5 Teemahaastattelu

Teemahaastatteluun kuuluvat etukäteen mietityt aihepiirit. Etukäteen ei tarvitse välttämättä miettiä tarkkoja kysymyksiä, mutta haastattelun aikana huolehditaan, että haastateltavien kanssa käydään läpi kaikki aihepiirit. (Eskola & Lätti ym. 2018, 29–30.) Puolistrukturoidussa haastattelutavassa haastattelun kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksiin ei anneta valmiita vastausvaihtoehtoja. Haastateltavat voivat näin vastata kysymyksiin omin sanoin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47.)

Tavallisin menettelytapa mietittäessä tutkimuksen teemoja on käyttää luovaa ajattelua. Näin toimiessa haastattelurungosta voi kuitenkin tulla puutteellinen, sillä sitä voi rajoittaa tutkijan omat ennakkosenteet. Toinen menettelytapa on laatia teemoja kirjallisuudesta sekä aiemmin tehtyjen tutkimusten perusteella. Yhtenä menettelytapana voidaan teemojen laadinnassa käyttää myös teoriasta nousevia teemoja (Eskola ym. 2018, 41.)

Etukäteen on myös mietittävä haastattelun kesto, joka voidaan ilmoittaa pyydettäessä haastateltavia tutkimukseen. Haastattelupyynnössä on hyvä kertoa haastateltavan anonyymiydestä, aineiston käyttämisestä ja luottamuksellisuudesta. Haastattelupaikkana voidaan käyttää julkista tilaa tai haastattelijan tai haastateltavan kotia. Häiriötön paikka antaa paremman keskittymisrauhan, mutta liian muodollinen paikka voi aiheuttaa haastattelutilanteessa haastateltavalle epävarmuutta. Haastattelujen tallentamisesta nauhurin tai älypuhelimien avulla tulee sopia haastateltavan kanssa ja tallentamisesta tulee vielä haastattelun alussa muistuttaa. Haastattelu on hyvä aloittaa keskustelemalla tavanomaisista asioista, jonka aikana pyritään luomaan luonteva ilmapiiri. (Eskola ym. 2018, 30–35.)

Ennen varsinaista tutkimushaastattelua haastattelutilannetta voi harjoitella. Tällöin on mahdollista testata nauhoitusta ja mahdolliset ongelmatilanteet teemalistauksessa voivat tulla esiin. Teemat olisi hyvä aikatauluttaa, jotta tietää minkä verran aikaa yhteen teemaan voi käyttää. Haastattelun aikana voi jumiutua jonkin teeman käsittelyyn liiaksi, joka voi johtaa siihen, ettei kaikista teemoista ehditä keskustella (Eskola 2018, 47).

Haastattelut kirjoitetaan mahdollisimman pian haastattelun jälkeen puhtaaksi eli litteroidaan. Tämä vaihe tulisi tehdä ennen seuraavaa haastateltavaa. Litteroinnilla on useita eri tasoja, jotka vaikuttavat millä tarkkuudella litterointi suoritetaan. (Eskola ym. 2018, 49.) Litterointi voidaan tehdä joko sanatarkasti koko haastattelusta tai siten, että kirjoitetaan valikoiden teema-alueista tai kirjoitetaan pelkästään haastateltavan puhe. Aineistosta voidaan tehdä myös päätelmiä suoraan äänitallenteesta. Päätelmiä voidaan tehdä äänitallenteesta siinä tapauksessa, että haastateltavia ei ole ollut montaa sekä haastattelun kesto on ollut lyhyt. Näistä vaihtoehtoista litterointi on kuitenkin tavanomaisempaa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138.)

Tallennuksessa tulee käyttää haastateltavan käyttämää kieltä. Tutkimuksessa voidaan käyttää lisäksi suoria lainauksia haastattelun sisällöstä. Löytääkseen merkittävämät aiheet haastattelusta, tulee haastattelua tarkastella useamman kerran. Haastattelua purettaessa tulee haastattelijan rajata tutkimuksen kannalta tärkeät haastattelun osat, koska koko haastattelua ei ole tarkoituksenmukaista julkaista. (Laine 2018, 42.)

Analysointivaiheessa tutkitaan aineistoista yhteneväisiä piirteitä, jotka toistuvat usean haastateltavan kohdalla. Vastaukset saattavat liittyä haastattelussa esiin tulleisiin teemoihin, mutta niiden lisäksi voi nousta esille muita, haastattelun ulkopuolisia teemoja. Haastatteluaineiston tulokset voidaan esittää useilla eri tavoilla, joko tekstinä, numeroina, kuvina tai kuvioina. Kun aineiston esitetään tekstinä voi teksti olla suorasanaista, ja siihen voidaan sisällyttää haastatteluotteita. Haastattelun tulokset voidaan myös kirjoittaa kuten kertomus. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 169, 173.)

Teemahaastattelun aineistoa purettaessa voidaan käyttää teemoittelua. Litteroinnin jälkeen haastattelut järjestetään ”leikkaa-liimaa” -toimintoa käyttäen teemoittain. (KvaliMOT, [viitattu 21.10.2019a].) Laadullista aineistoa voidaan tulkita myös määrällisesti, laskemalla teemoista löytyviä elementtejä. Taulukointia käytettäessä voidaan tuloksia havainnoida lukuina, jolloin nähdään mitkä ovat tutkimuksen kannalta keskeisiä asioita. Määrällinen näkemys voi auttaa teemojen tulkinassa. Näin ne eivät jää tutkijalle pelkiksi tuntemuksiksi ja oletuksiksi. Laskelmien esittäminen tutkimuksessa ei ole välttämätöntä, vaan ne toimivat tutkijalle apuna tulkintoja tehtäessä. (KvaliMOT, [viitattu 21.10.2019b].) Raportoinnin yhteydessä esitetään yleensä sitaatteja, joita ei kuitenkaan tule esittää sitaattikokoelmina. Käytettävät sitaatit ovat havainnollistavia esimerkkejä, joiden käyttämisessä tulee käyttää harkintaa. Käytettävien sitaattien tehtävät ja tarpeellisuus on mietittävä tarkkaan.

## 6 TULOKSET

Kalajoen pääkirjastoa koskeva asiakastyytyväisyyskysely oli avoinna 19.8.-8.9.2019. Verkkokysely toteutettiin Webropol-ohjelmaa käyttäen. Paperilomakekysely tehtiin Word-ohjelmalla. Lomakepohja on liitteenä 3. Kysymykset vastausvaihtoehtoineen tarkisti kirjaston palvelupäällikkö, opinnäytetyön ohjaava opettaja, ja heidän lisäksi yksi henkilö testasi paperilomakkeen täyttämiseen kuluvan ajan. Yhden kysymyksen asetteluun tarvittiin selitys, mitä kyseisellä kysymyksellä tarkoitettiin. Ennen kyselyn julkistamista huomasin henkilöiden kommentista, ettei kysymystä käsitetty edes keskenään samalla tavoin.

Markkinoin kyselyä kauppakeskuksen alakerrassa kolmena arkipäivänä elokuun viimeisellä viikolla yhteensä noin 10 tuntia. Vastauksia sain yhteensä 100 kappaletta, ja lisäksi muutama henkilö otti lomakkeen mukaan kotiin täytettäväksi. Vinkkasin myös mahdollisuudesta vastata kyselyyn verkossa. Kyselyä mainostettiin Kalajoen kaupungin verkkosivuilla, kirjaston Facebookissa, Instagramissa sekä verkkokirjaston sivuilla. Kalajoen perusopetuksen opettajille lähetettiin sähköpostia, jossa heitä pyydettiin mainitsemaan kyselystä oppilaille. Lisäksi kyselyä mainostettiin Kalajoen kaupungin sisäisessä intrassa. Paikallislehdessä julkaistiin kirjoittamani puffi, josta kuva 8. Kaikkien vastanneiden kesken arvottiin kirjaston lahjoittama 50 euron lahjakortti Kahvila Kirjaan, jolla voi ostaa kahvitarjottavien lisäksi esimerkiksi Virta-Salin tapahtumien pääsylippuja.



Kuva 8. Asiakastyytyväisyyskyselyn puffi Kalajokiseutu lehdessä.

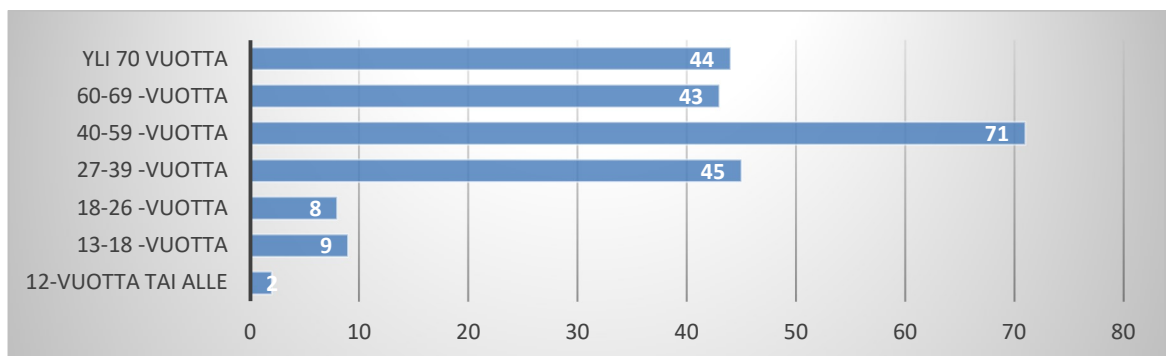
## 6.1 Asiakaskysely

Kyselylomakkeita oli saatavilla Kalajoen pääkirjastossa sekä Himangan sivukirjastossa. Vastauksia palautettiin yhteensä 230 kappaletta, joista 222:a voitiin hyödyntää. Hylätyt vastauslomakkeet oli täytetty paperilomakkeina, joista puuttui pakollisia taustatietoja. Vastaajista 75 henkilöä vastasi verkkokyselyn kautta. Kirjaston käyttäjiä oli 201 henkilöä, loput 21 vastaajaa ilmoittivat olevansa kirjaston ei-käyttäjiä. Kyselyssä pakollisia kysymyksiä molemmille vastaajaryhmille olivat taustakysymykset sekä kysymys siitä onko vastaaja kirjaston käyttäjä. Tästä syystä kaikkiin kysymyksiin ei ole saatu yhtä montaa vastausta.

### 6.1.1 Taustatiedot

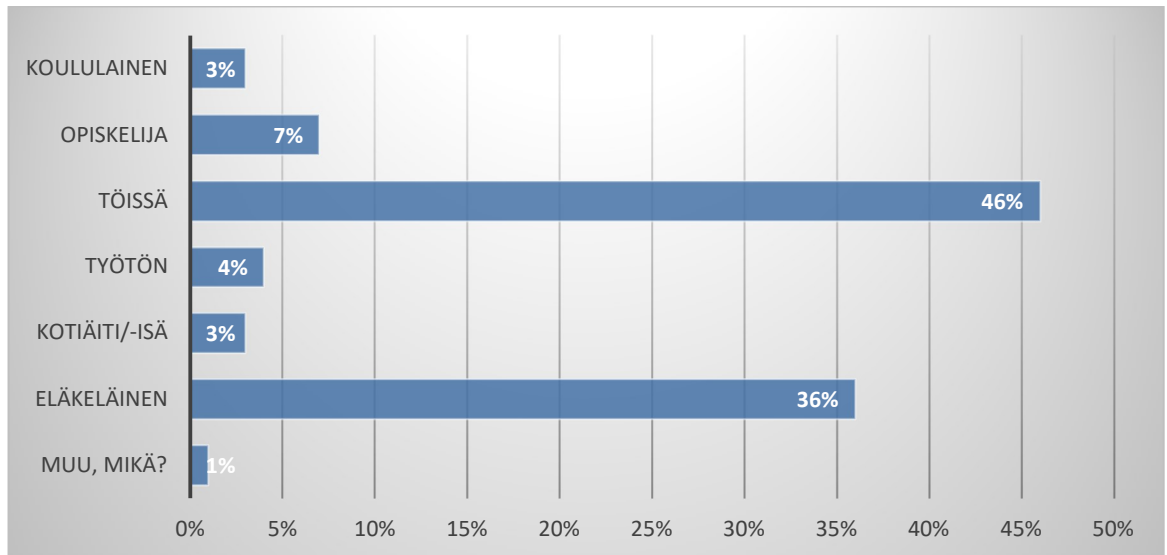
Kyselyn alussa vastaajilta tiedusteltiin taustatietoina heidän sukupuoltaan, ikää sekä heidän asemaansa. Vastaajista oli naisia 156 henkilöä (70%) ja miehiä 64 henkilöä (29%). Vaihtoehtona muu valitsi kaksi henkilöä (1%). Muu sukupuolta olevat henkilöt voivat olla joko transsukupuolisia, transvestiitteja, muunsukupuolisia tai intersukupuolisia (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2015 [viitattu 8.10.2019]).

Kyselyyn vastasivat eniten 40–59-vuotiaat, joita oli 71 henkilöä (32%). Toiseksi eniten vastauksia saatiin 27–39-vuotailta (45 henkilöä) ja yli 70-vuotailta (44 henkilöä). Ikäryhmässä 60–69-vuotiaat, vastaajia oli 43 henkilöä. Nuoremmissa ikäluokissa vastaajia oli huomattavasti vähemmän. Ikäryhmässä 18–26-vuotiaat vastaajia oli 8, 13–18-vuotiaissa 9 sekä 12-vuotta ja alle ryhmässä 2 vastaajaa. Kyselyn vastaajien ikäjakauma käy ilmi oheisesta kuviosta 8.



Kuvio 8. Vastaajien ikäjakauma.

Kysyttäessä vastaajien asemaa lähes puolet eli 102 henkilöä ilmoitti olevansa työelämässä. Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä olivat eläkeläiset, joita oli 79 henkilöä. Opiskelijoita vastaajista oli 15 henkilöä, työttömiä 10 henkilöä, ja koululaisia sekä kotiäiti/-isiä molempia 7 henkilöä. Vastauskohdassa muu yksi vastaajista ilmoitti olevansa yrittäjä. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Vastaajien asema.

Kirjastossa käyntien osalta vastaajista 108 henkilöä (54%) koki, että heidän käyntinsä on viimeisen vuoden aikana lisääntynyt. Kirjaston käyttö on pysynyt samana 79 henkilöllä (39%) ja 10 henkilöä (5 %) koki, että heidän kirjastossa käyntinsä olisi vähentynyt. Kolme henkilöä ei osannut sanoa oliko heidän kirjastossa käyntinsä vähentynyt tai lisääntynyt.

### 6.1.2 Kirjaston tilat

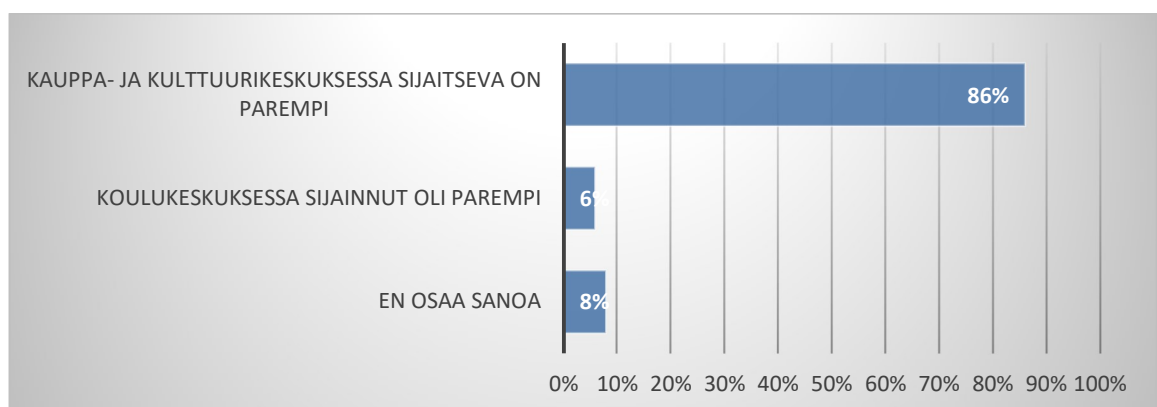
Kirjaston tiloista kysyttäessä pyydettiin vastaajilta mielipiteitä kirjaston sijainnista, tilojen viihtyisyydestä, tilojen sopivuudesta omaan kirjaston käyttöön sekä vertailua siitä, kumpi kirjastoista on vastaajan mielestä parempi, nykyinen vai entinen koulukeskuksen yhteydessä sijainnut kirjasto.

Nykyisen pääkirjaston sijaintiin vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä. Tyytyväisiä vastaajia oli 191 henkilöä (97%). Vastaajista 5 henkilöä (3 %) oli tyytymättömiä, ja he

olivat myös kommentoineet mielipidettään avovastauksessa. Kaksi heistä oli tyytymättömiä kirjaston sijaintiin 2. kerroksessa. Yhden vastaajan mielestä portaat ovat liian pitkät, eli vastaus viittaa myös vastaajan tyytymättömyyteen kirjaston 2. kerroksen sijaintiin. Heidän mielestään saavutettavuus olisi parempi ensimmäisessä kerroksessa, myös kirjaston käyttö olisi helpompaa. Kahden vastaajan mielestä kirjastorakennuksen olisi tullut sijaita omana, erillisenä rakennuksena.

Kysyttäessä kumpi kirjastoista on parempi, nykyinen vai entinen koulukeskuksen yhteydessä sijainnut kirjasto, eniten tyytyväisiä oltiin nykyiseen kirjastoon (171 vastaajaa), kuten kuviosta 10 käy ilmi. Avovastauksia jätettiin 18 kappaletta. Vastaajien mielestä nykyinen kirjasto on upea, ja sen viihtyisissä tiloissa on ilo asioida. Uuden kirjaston katsottiin olevan entistä nykyaikaisempi ja houkuttelevampi. Kirjastoon on myös nyt helpompi piipahtaa muita asioita hoitaessa. Vastaajat kommentoivat avovastauksissaan seuraavasti: ”Varmaan sellaiset, jotka harvemmin käyttävät kirjaston palveluita löytävät/päätyvät kirjastoon nyt helpommin” sekä ”kivempi tunnelma ja se on avarampi”.

Entistä koulukeskuksen kirjastoa parempana piti 11 vastaajaa. Entinen kirjasto koettiin rauhallisemmaksi, lapsiystävällisemmäksi, ja lisäksi kaivattiin entisen kirjaston suurempaa kirjakokoelmaa. Vastaajista 15 henkilöä ei osannut sanoa kantaansa. Yksi vastaajista tiivistikin vastauksensa lauseeseen ”molemmissa omat hyvät ja huonot puolensa”.



Kuvio 10. Nykyisen ja entisen kirjaston vertailu (n=198).

Vastaajilta tiedusteltiin pitävätkö he uutta pääkirjastoa viihtyisänä. ”Kyllä”-vastauksia tuli 180 henkilöltä (93%). Loput 13 vastaajaa ilmaisivat tyytymättömyytensä kirjaston viihtyvyyteen kysymyksen avoimessa palautteessa. Tyytymättömät vastaajat kaipasivat lukurauhaa ja yksityisyyttä. Moitteita heiltä saivat myös kirjahyllyjen kapeat välit sekä niiden sijainti läpikulkuväylillä. Kahdeksan vastaajan mielestä viihtyisyys kärsii liiallisesta melusta, mikä käy ilmi kommentteista ”liikaa meteliä ja läpikulkevaa väkeä” sekä ”ovat siistit ja hyvät muutoin, mutta meluisat”.

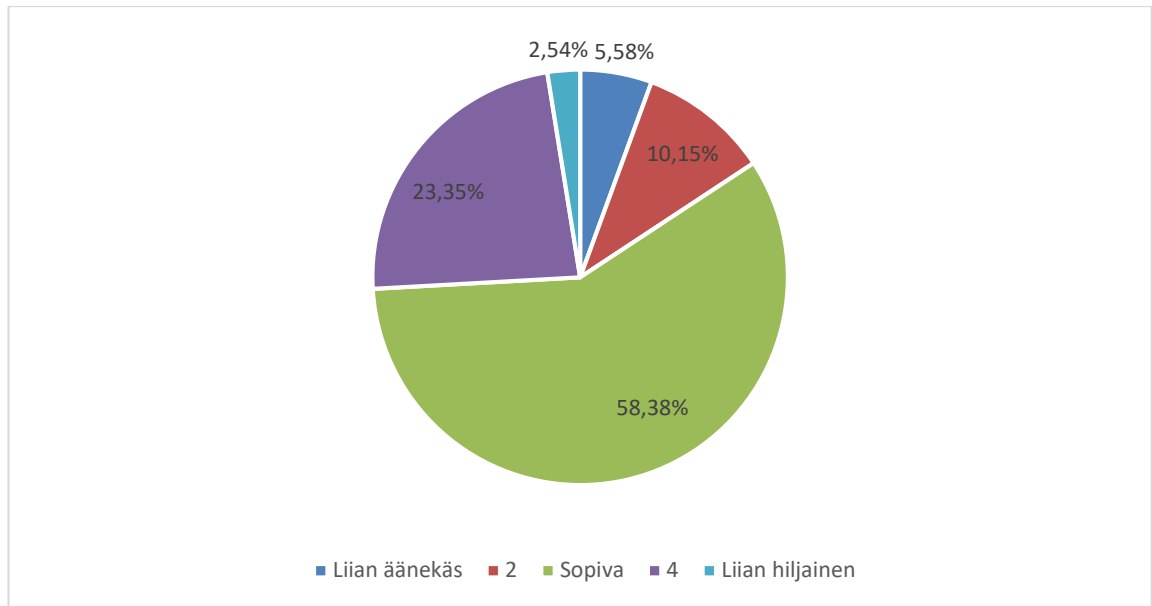
Koko kyselyn avoimessa palautteessa yksi vastaajista kertoi, että kirjasto on ”tosi viihtyisä paikka, viihtyy pitkään (liian pitkään)”. Lisäksi kirjaston viihtyisyyttä tuotiin esille seuraavasti:

Uusi kirjasto on todella viihtyisä ja inspiroiva paikka. Samalla reissulla voin palauttaa kirjat, lainata uudet, lukea lehdet, juoda kahvit ja osallistua taidenäyttelyyn tai konserttiin. Ihana koko kaupungin uusi olohuone, jossa myös lapseni viihtyvät.

Kirjaston tiloja piti sopivina omiin tarpeisiin 183 henkilöä (93 %), kun taas tilojen epäsopivuutta kommentoi avovastauksissa 13 vastaajaa (7 %). Kirjastoon kaivattiin hiljaista tilaa. Huonona pidettiin myös liian pieniä tiloja sekä kolmen vastaajan mielestä sitä, että kirjastossa on ”liian vähän kirjoja, ja tilaa niille”, ”kirjastossa on liikaa muuta ”sälää” kuin kirjoja” sekä ”kirjoja liian vähän, muuta krääsää liikaa”.

Tilojen riittävyteen työskentelyn osalta vastaajat olivat tyytyväisiä keskiarvolla 4,67. Asteikkona käytettiin Likertin asteikkoa 1-5, jossa 5 merkitsi, että tilaa on riittävästi. Viiden vastaajan mielestä tilaa ei ollut riittävästi, heistä 4 vastaajaa oli eläkeläisiä ja yksi työikäinen.

**Äänimaailma.** Vastaajilta tiedusteltiin miten he kokevat kirjaston äänimaailman numeroarvioinnilla, joka oli aseteltu 5 portaisille asteikoille. Numero 5 tarkoitti liian hiljaista, 3 tarkoitti sopivaa ja 1 liian äänekästä. Lisäksi vaihtoehdot 2 ja 4 olivat käytössä. Kokonaisuudessaan vastaajat antoivat kirjaston äänimaailmalle keskiarvoksi 3,07 eli sopiva. Vastausten jakauma näkyy kuviossa 11.



Kuvio 11. Arvio kirjaston äänimaailmasta (n=197).

Kirjaston äänimaailma kirvoitti vastaajissa kaikista eniten kommentointia. Avovastauksessa oli mahdollisuus kommentoida ääniä, jotka häiritsevät. Vastauksia tuli 34 vastaajalta. Annetuissa palautteissa kahdessakymmenessä mainittiin sana nuoret, koululaiset ja teinit. Palautetta tuli eniten nuorten käyttämästä äänentasosta sekä kielenkäytöstä. Nuorten epäasialliseen kielenkäyttöön lastenosaston läheisyydessä oli kiinnitetty huomiota kahdessa lasten vanhempien antamassa palautteessa. Erään vastaajan palautteesta löytyi hieman ymmärrystäkin nuorison käyttäytymiselle.

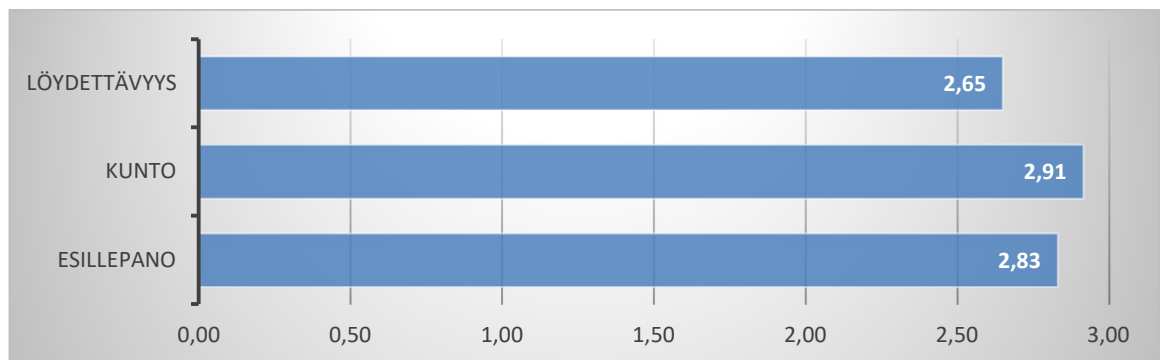
Nuoriso siellä pitäisi edelleen saada jotenkin kuriin, toki tämä ei taida olla pelkästään kirjaston ongelma. Kirjastolle kuitenkin pisteet siitä, että olette jo tehneet asian eteen toimenpiteitä lempeällä otteella. On hyvä, että järjestätte nuorille tekemistä, koska luultavasti juuri siitä se heidän meuhkaaminen johtuukin, että tekemistä ei ole eikä paikkaa, minne mennä.

Ymmärrystä tuli myös siihen, että henkilökunta ei välttämättä tiedä nuorison kirolusta, ja asiakas oli kuullutkin asiaan puututtavan, mutta hän toivoi henkilökunnalta kuitenkin tiukempaa asennetta. Koko kyselyn avoimessa palautteessa annettiin vinkiksi, että ”kouluille ja miksei koteihinkin jokin tieto miten käyttäydytään muita häiritsemättä”.

Palautteen mukaan melu häiritsee eniten lehtilukutilassa, joka muutaman vastaajan mukaan on liian avoin. Yksi vastaajista mainitsee häiritseväksi muiden asiakkaiden kännykkään puhumisen. Osaa vastaajista ei haittaa tavallinen keskustelu, toinen taas kertoo, että hän ”tykkää hiljaisuudesta ehkä enemmän kuin muut”. Kirjaston äänimaailmaan viitattiin palautteissa myös tottumiskysymyksenä, kuten seuraavissa vastauksissa kävi ilmi: ”Olen tottunut, että kirjastossa käytetään hillittyä äänensävyä” ja ”johtuu osaksi siitäkin, että aikaisemmin tottui siihen, että kirjasto on hiljainen paikka”. Lisäksi palautteessa toivottiin kirjastoon pallotuoleja, joiden sisälle pääsisi lukemaan.

### 6.1.3 Kirjaston kokoelmat

Kokoelmaa arvioitiin sen esillepanon, kunnon ja lainattavan aineiston löydettävyydellä. Arviointi tapahtui asteikolla 1-3, jossa 1 oli huono, 2 tyydyttävä ja kolme hyvä. Vastaajat kokivat, että kirjaston aineiston kunto ja esillepano pääsivät lähelle arvosanaa hyvä. Lainattavan aineiston löydettävyyttä sai arvioinnissa heikoimman keskiarvon 2,65. Vastausvaihtoehto ”4=en osaa sanoa” jätettiin pois laskettaessa keskiarvoa. Keskiarvot esitetty kuviossa 12.



Kuvio 12. Aineiston arviointi. Keskiarvot asteikolla 1-3 (n=198).

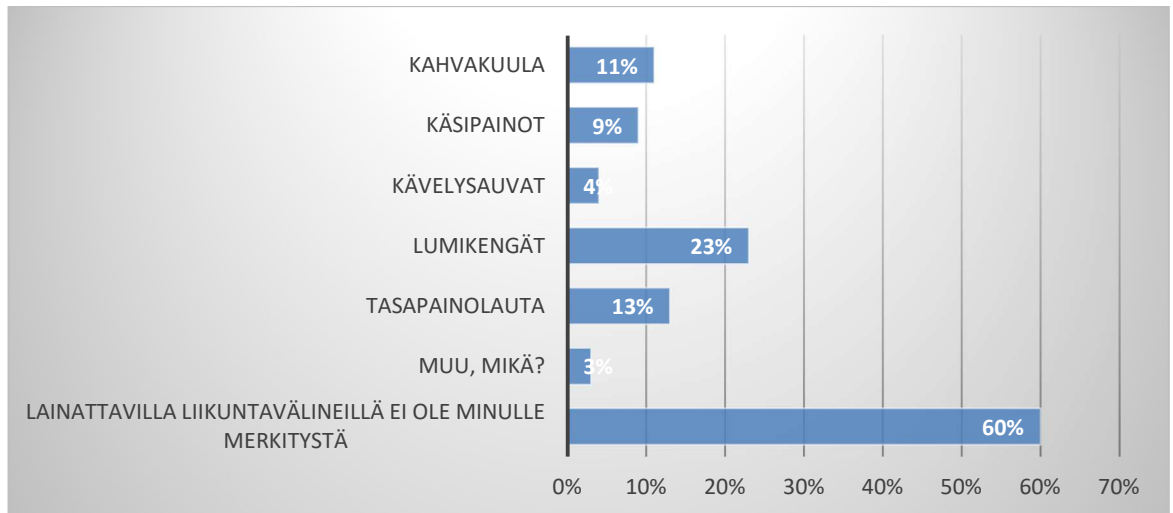
Vaikka aineistoa on uudessa kirjastossa vähemmän, kokee osa asiakkaista tarvitsemansa aineiston löydettävyyden hankalaksi. Palautteen perusteella osa asiakkaista kokee, että aineiston löytymättömyyteen osasyynä ovat arkistohyllyt. Eräässä palautteessa vinkataankin, että ”voisiko esimerkiksi hyllyjen reunoilla olla infolappuja tyyliin: Lisää dekkareita löydät arkistohyllyistä.” Toisaalta palautetta tuli paremmasta löydettävyydestä: ”Uudessa kirjastossa kirjat löytää paremmin”.

Koko kyselyn avoimessa palautteessa yksi vastaajista oli kiinnittänyt huomiota tietokirjojen ajantasaisuuteen. Hän oli kokenut hankalaksi opinnäytetyötä tehdessään vanhentuneet painokset, joihin hän toivoi parannusta. Osa aloista muuttuu niin nopealla tahdilla, joten jopa alle kymmenen vuotta vanhat teokset eivät sisällä enää kuranttia tietoa.

Kokoelman esittelyyn kirjastoissa kuuluu myös erilaiset kirjanäyttelyt, joita tehdään usein ajankohtaisen teeman mukaan. Kysymykseen siitä, että haluttaisiinko kirjastossa nostettavan eri aiheita enemmän esille, kuten erilaisia aineistonäyttelyitä tai kirjavinkkejä, yli puolet vastaajista (60%) ei osannut sanoa tulisiko nostoja tehdä. Vähemmistöön jäi 31 henkilön (16%) ”kyllä”-vastaus. Vastaajilla oli mahdollisuus kommentoida, millaisia aiheita he haluaisivat kirjastossa nostettavan esille. Vastaajista 28 henkilöä kertoi oman ehdotuksensa. Kirjanäyttelyjen teemoiksi neljä vastaajaa mainitsi ajankohtaiset asiat, kaksi ehdotti kirjanäyttelyitä vuodenaikojen ja juhlien mukaan sekä kaksi vastaajaa mainitsi käsityöaiheet. Eräs vastaajista toivoi hie- man oudoimpia tai marginaalisimpia tuotoksia esille ja erään mielestä näyttelyt voivat olla ihan mitä vain, sillä aina voi kiinnostua uusista asioista.

**Lainattavat liikuntavälineet.** Kirjastojen kokoelmiin kuuluu nykypäivänä usein myös erilaisten välineiden, laitteiden ja pelien lainausmahdollisuus. Kalajoen pääkirjastossa on pohdittu, että kokoelmiin hankittaisiin lainattavia liikuntavälineitä. Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa mitkä liikuntavälineet heidän mielestään olisivat kiinnostavampia tai olisiko niillä heille lainkaan merkitystä.

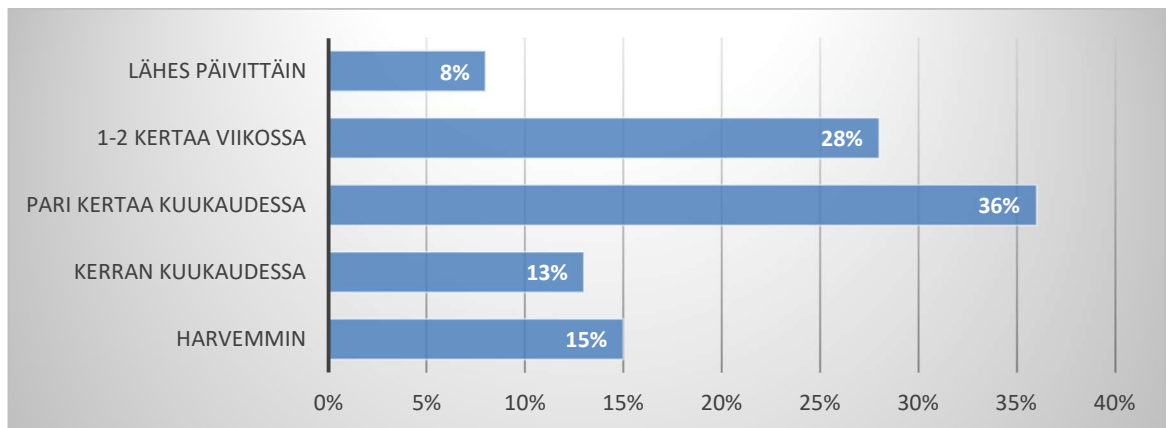
Kysymyksessä oli mahdollista valita useampia liikuntavälineitä, jotka vastaajia kiinnostaisivat. Kyselyyn vastanneista 117 henkilön (60 %) mielestä lainattavilla liikuntavälineillä ei ole heille merkitystä. Kyselyssä liikuntavälineistä suosituimmiksi nousivat lumikengät (23 %), tasapainolauta (13 %) sekä kahvakuula (11 %). Vastaukset on esitetty kuviossa 13. Avovastausvaihtoehdossa ”muu, mikä?” ehdotettiin polkupyöriä monissa muodoissa; tavallista pyörää, läskipyörää ja tandempyörää. Yhdessä vastauksessa toivottiin myös ompelukonetta. Kysymykseen annettiin myös palautetta loputtomasta tiestä, jos pyritään tarjoamaan kaikille kaikkea. Vastaajan mielestä ”kirjaston tulisi keskittyä oleelliseen ja pysytellä kirjojen asialla”.



Kuvio 13. Lainattavat liikuntavälineet (n=194/240).

#### 6.1.4 Kirjastossa asioiminen

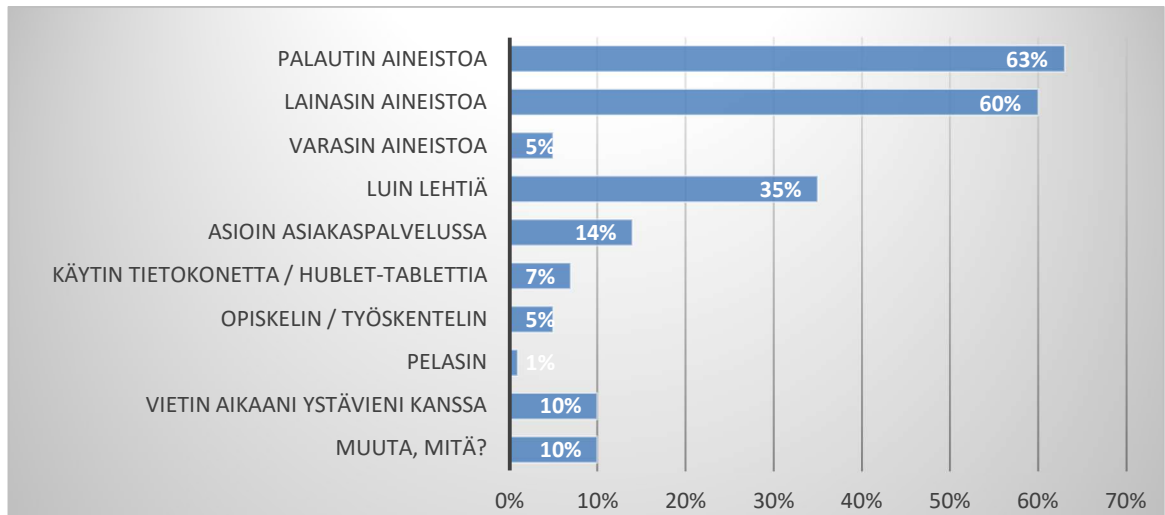
Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka usein vastaajat käyvät kirjastossa. Enemmistö vastaajista (71 henkilöä) ilmoitti käyvänsä kirjastossa pari kertaa kuukaudessa. Toiseksi yleisin käyntitiheys on 1-2 kertaa viikossa (57 vastaajaa). Asiakkaiden käyntitiheys esitetään kuviossa 14.



Kuvio 14. Asiakkaiden käyntitiheys (n=200).

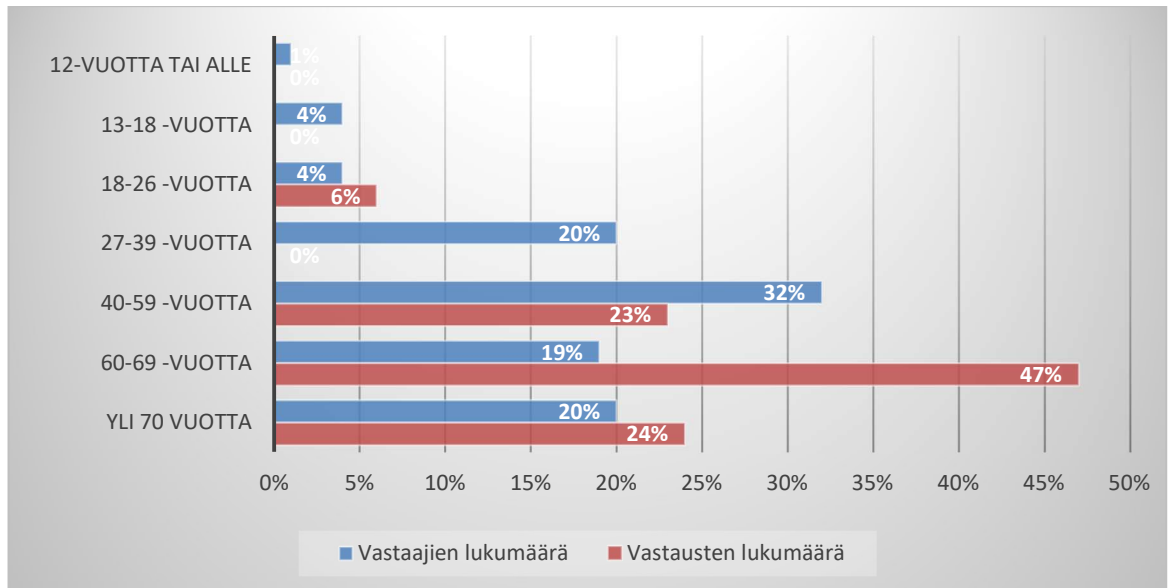
Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa mitä he kirjastossa viimeksi käydessään tekivät. Kysymys esitettiin monivalintakysymyksenä, jossa vastaajilla oli mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja. Tutkimuksessa nousi esiin, että yli puolet vas-

taajista olivat lainanneet ja palauttaneet kirjaston aineistoa edellisellä kirjastokäynnillään. Lehtien lukeminen on myös yksi käytetyimmistä kirjaston palveluista. Avovastaus mahdollisti vastaajia kertomaan myös muita asioita, mitä he olivat kirjastossa tehneet. Vastaajat kertoivat juoneensa kahvia, tutustuneensa taidenäyttelyyn, käyneensä Virta-Salin tapahtumissa, esitelleen kirjastoa ystävilleen tai olleensa lasten kuskina. Näiden lisäksi he olivat käyttäneet kirjaston skannaus ja kopiointimahdollisuutta. (Kuvio 15.)



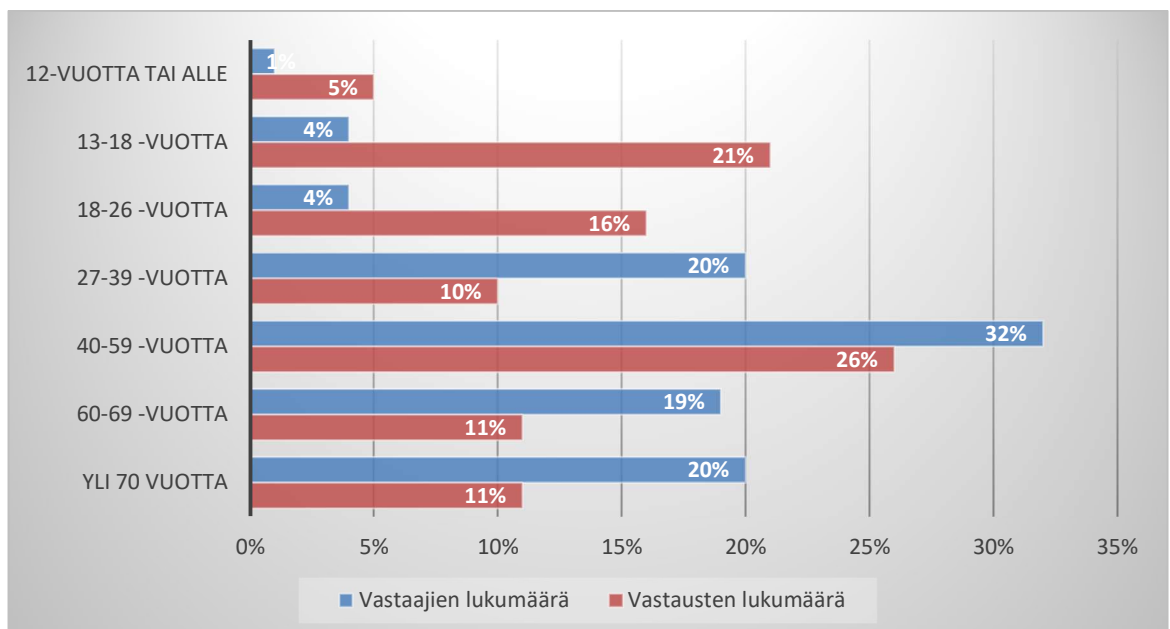
Kuvio 15. Palvelujen käyttäminen kirjastossa (n=200/416).

Ristiintaulukoinnin avulla on mahdollista vertailla, mikä vastaajaryhmä käyttää eniten kirjastoa päivittäin. Tutkimuksen mukaan suurin ryhmä pääkirjaston päivittäiskävijöistä ovat 60–69-vuotiaat, kun taas ikäryhmässä 27–39-vuotiaista kukaan vastaajista ei käytä kirjastoa päivittäin. (Kuvio 16.) Aktiivisuus ja lisääntynyt vapaa-aika eläköityessä mahdollistavat kirjaston päivittäisen käytön. Kirjaston käyttö on yksi ajanviettotapa sen helpon saavutettavuuden takia. Kun taas ikäryhmässä 27–39-vuotiaat eletään mahdollisesti vastauksissakin kommentoituja ”ruuhkavuosia”. Tällöin kirjasto kilpailee muiden mahdollisten harrastusten kanssa asiakkaidensa ajasta.



Kuvio 16. Vertailu ikäryhmittäin lähes päivittäin kirjastossa kävijät (n=17).

Tutkimuksessa tuli myös esiin, että Kalajoen pääkirjastossa kohdataan ystäviä ja tuttavuuksia. Ristiintaulukoimalla kyselyn kaikki ikäryhmät löytyi kaikista ryhmistä henkilöitä, jotka viettivät kirjastossa aikaa ystävien kanssa. Kirjastosta on muodostunut keskeisen sijaintinsa ja helpon asiointin avulla yhteisöllinen tila, jossa on myös mukava tavata ystäviä. Ikäryhmät esitetty kuviossa 17.

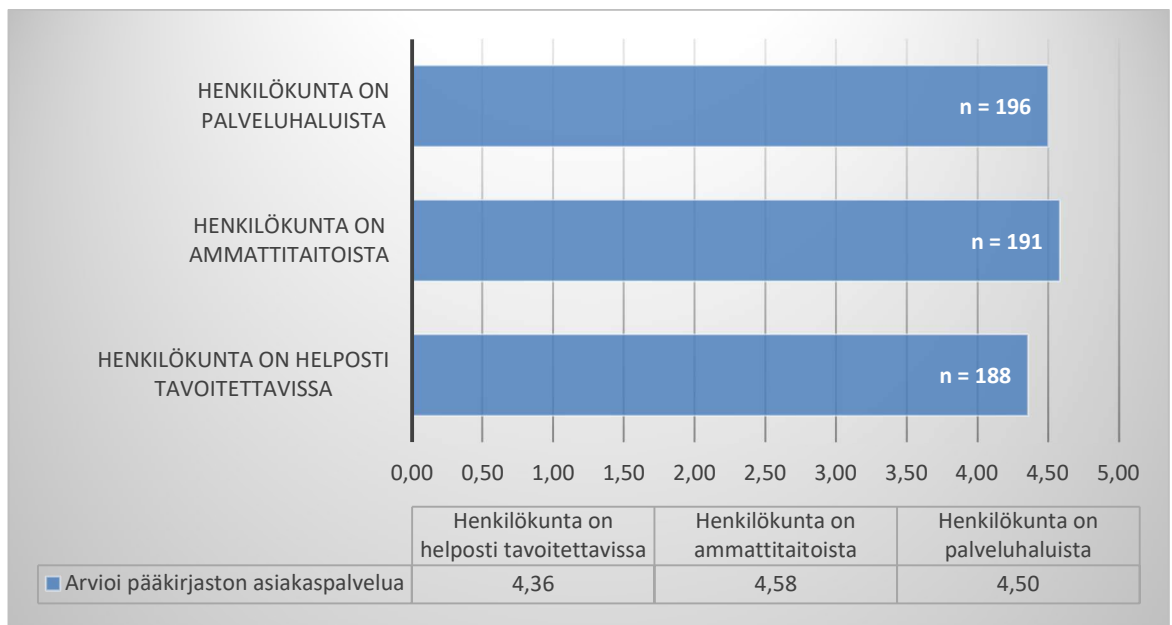


Kuvio 17. Ikäryhmät, jotka ovat viettäneet kirjastossa aikaa ystävien kanssa (n=19).

### 6.1.5 Kirjaston asiakaspalvelu ja palvelut

Vastaajia pyydettiin antamaan kirjaston asiakaspalvelulle ja palveluille kouluarvosana asteikolla 4-10. Asiakaspalvelulle annettiin keskiarvoksi 9,05 ja kirjaston palveluille 8,99. Eli tulosten mukaan vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja kirjaston tarjoamiin palveluihin. Palveluille annettu alin arvosana 3 on poistettu laskettaessa keskiarvoa, koska lukema on kouluarvosana-asteikon ulkopuolella.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan henkilökunnan palveluhalukkuutta, ammattitaitoa ja tavoitettavuutta asteikolla 1-5, jossa arvo 1 merkitsi täysin eri mieltä ja arvo 5 täysin samaa mieltä. Vastaajat olivat tyytyväisiä, sillä kaikkien keskiarvot lähentelivät arvosanaa 4,5. Tavoitettavuus sai heikoimmat arvosanat, mikä voi mahdollisesti johtua kirjaston omatoimijasta, jolloin henkilökunta ei ole saatavilla. (Kuvio 18.)

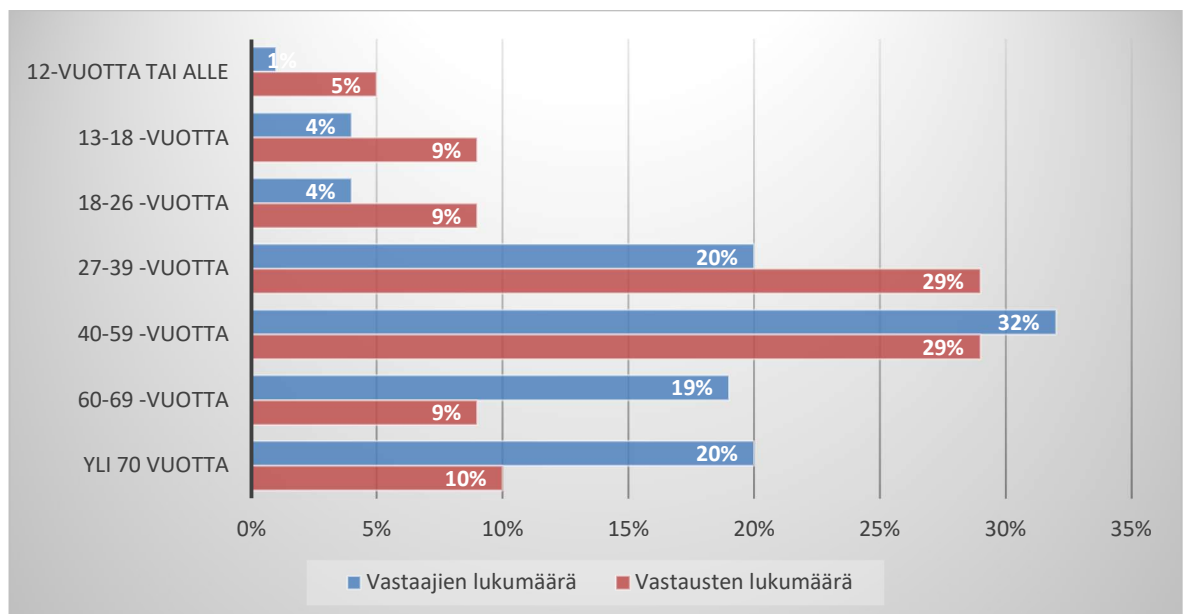


Kuvio 18. Arvio pääkirjaston asiakaspalvelusta.

Kyselyn lopussa oli mahdollisuus avoimeen palautteeseen, jossa kuului tyytyväisyys asiakaspalveluun "Hyvä, siisti kirjasto, erinomainen sijainti, kahvio plussaa, henkilökunta ammattitaitoista, palveluhaluista ja ystävällisiä", "teette mahtavaa työtä ja rakastan tätä kirjastoa, kiitos teille!" sekä "mukavaa porukkaa teillä töissä ja kaikki aina onnistunut asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja asiantuntevaa. Vuosien kuluessa toiminta on huomattavasti parantunut. Kirjastossa on mukava

käydä”. Useissa palautteissa pyydettiin jatkamaan samaan malliin. Yhdessä palautteessa vastaaja pyysi panostamaan asiakaspalveluun.

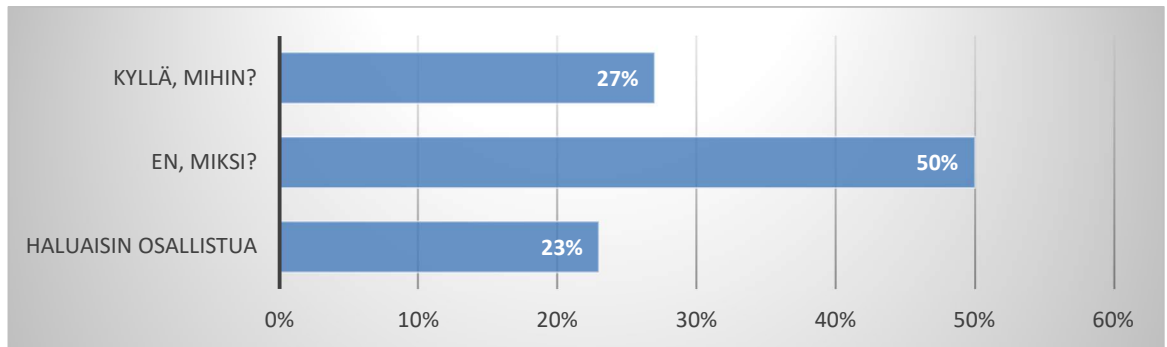
**Aukioloajat.** Pääkirjaston nykyisiin aukioloaikoihin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Vastaajista 21 henkilöä piti aukioloaikoja riittämättöminä. Vastaajista 16 mainitsi avovastauksessa toiveen kirjaston aukioloajasta myös sunnuntaisin. Pidempiä aukioloaikoja toivoi eniten 27–39-vuotiaiden ikäryhmä. (Kuvio 19.) Kahden vastaajan mielestä myös lauantain aukioloaikaa voisi pidentää. Lisäksi kahden muun vastaajan mielestä kirjasto aukeaa liian myöhään. Toinen heistä mainitsee, että itsepalvelu voisi avautua aiemmin.



Kuvio 19. Vertailu ikäryhmittäin, joilla toivomuksena pidemmät aukioloajat (n=21).

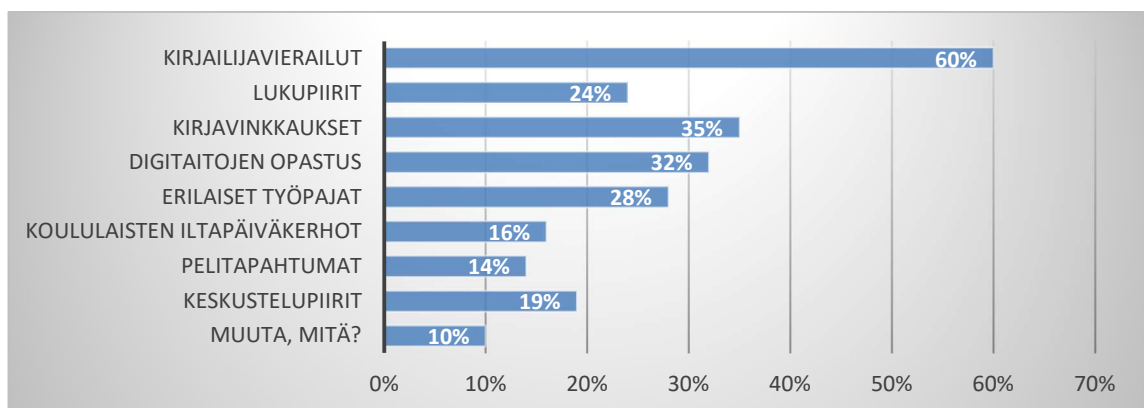
**Itsepalveluautomaatit.** Uudessa pääkirjastossa otettiin käyttöön palautusautomaatti, jonka avulla asiakkaat voivat palauttaa lainaamansa aineiston itsenäisesti. Kirjastossa on lisäksi kaksi lainausautomaattia, joista toinen oli asiakkaiden käytössä edellisen kirjaston aikana. Kyselyssä tiedusteltiin miten asiakkaat kokevat palautus- ja lainausautomaattien käytön. Vastausvaihtoehtoina käytettiin asteikkoa 1-5, jossa vastausvaihtoehto 1 oli, että automaattien käyttö ei ole lainkaan helppoa ja vastausvaihtoehto 5 merkitsi, että käyttäminen on erittäin helppoa. Vastausvaihtoehtoisissa oli myös vaihtoehto ”3=en osaa sanoa”, joka jätettiin pois laskettaessa keskiarvoa. Tulosten mukaan vastaajat kokivat automaattien käytön erittäin helppoksi. Automaattien käyttö sai keskiarvoksi 4,90.

**Tapahtumat.** Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa, olivatko he osallistuneet kirjaston järjestämiin tapahtumiin. Samassa yhteydessä tiedusteltiin mihin tapahtumiin, ja jos ei ollut niin oliko siihen jokin syy. Vastausten perusteella pääkirjaston tapahtumiin oli osallistunut 53 henkilöä vastaajista. Vastausprosentit näkyvät kuviossa 20. Syitä sille miksi ei ole osallistuttu löytyy useita. Usein syynä on aikapula, elämäntilanne tai työesteet. Vastauksissa tuli myös ilmi, että kirjasto ei ollut vielä järjestänyt sellaista tapahtumaa, joka olisi kiinnostanut vastaajaa.



Kuvio 20. Osallistuminen pääkirjaston järjestämiin tapahtumiin (n=195).

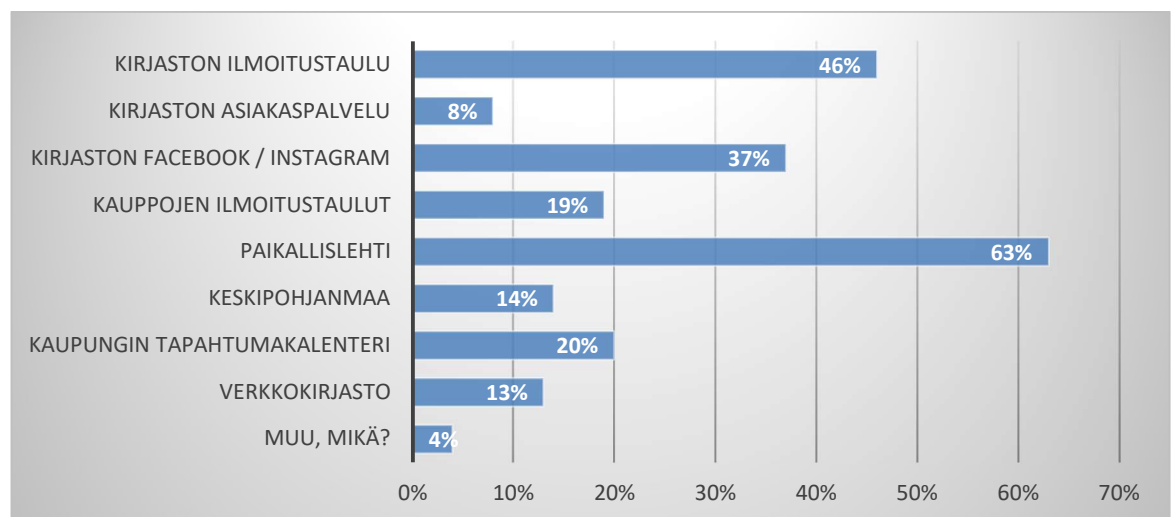
Vastaajilla oli myös mahdollisuus kertoa, millaisia tapahtumia he haluaisivat kirjastossa järjestettävän. (Kuvio 21.) Monivalintakysymys mahdollisti useamman vaihtoehdon valitsemisen. Vastaajat toivoivat eniten kirjailijavierailuja ja kirjavinkkauksia. Digitaitojen opastus nousi kolmanneksi suosituimmaksi tapahtumaksi. Erilaiset työpajat sekä lukupiirit kuuluivat myös suosikkitapahtumiin. ”Muuta, mitä?” osiossa toivottiin kepparitapahtumia, tapahtumia lapsille, lautapelitapahtumia mestaruusotteluineen, luentoja eri teemoista, lukutempauksia, runopiirejä ja -iltoja, sukututkimukseen liittyvä työpajaa ja oman tietokoneen käytön opetusta ryhmässä.



Kuvio 21. Tapahtumia, joita toivotaan pääkirjaston järjestävän (n=168/399).

Tapahtumavinkeiksi annettiin myös, että ”mitä vaan ikinä keksii, vaikkapa somekoulu” sekä ”kaikenlainen matalankynnyksen kokoontuminen on toivottavaa, jotta erityisesti yksinäiset, vanhukset ja työttömät voivat tavata ja olla osana porukkaa.” Vastauksista kävi myös ilmi, että vaikka vastaaja ei itse osallistunut kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin, piti hän kuitenkin tärkeänä, että tapahtumia järjestetään.

Vastaajilta tiedusteltiin mistä he saavat tietoa pääkirjaston tapahtumista. Kysymys esitettiin monivalintakysymyksenä, jolloin vastaajilla oli mahdollisuus valita useita eri vaihtoehtoja. Eniten seuratuimmaksi kanavaksi nousi paikallislehti Kalajokiseutu. (Kuvio 22.) Kirjaston oma ilmoitustaulu sekä eri sosiaalisen median kanavat nousivat myös tärkeiksi tietolähteiksi. Kirjaston asiakaspalvelusta tietoa saatiin harvemmin. Lisäksi vastaajat saavat tietoa tapahtumista perheeltään, tuttaviltaan, ”puskaradiosta” ja kavereilta.



Kuvio 22. Kirjaston tapahtumien tietolähteet (n=189/422).

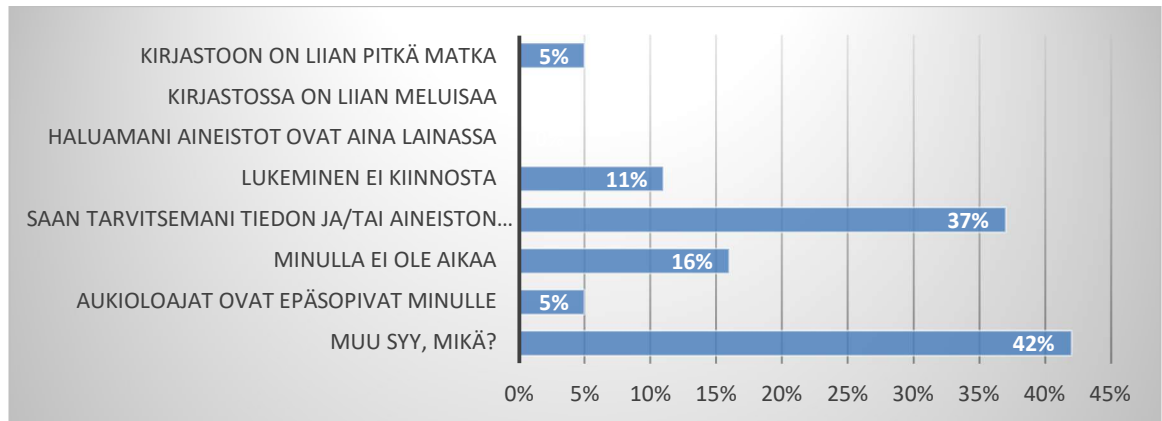
Vastaajilta tiedusteltiin mahdollisia uusia kanavia, joiden kautta heillä olisi mahdollisuus saada tietoa kirjaston tapahtumista. Vastaajista 153 henkilöä (93%) ei kokenut tarvitsevänsä tietoa tapahtumista muualta nykyisten kanavien lisäksi. Yhdentoista vastaajan mielestä kirjaston tapahtumia voisi vielä markkinoida enemmän, kuten kouluilla, kirjastoautossa, Himangan ilmoitustauluilla, paikallisten huoltoasemien ilmoitustauluilla ja Facebookin Puskaradio Kalajoki -ryhmässä. Lisäksi toivottiin näkyvämpää mainontaa paikallislehdessä sekä sähköposti ja tekstiviesti ilmoituksia.

## 6.2 Kirjaston ei-käyttäjät

Kirjaston ei-käyttäjille oli laadittu omat kysymykset vastattavaksi yhteisten taustakysymysten jälkeen. Kyselyyn vastasi 21 henkilöä, joista naisia oli 11 henkilöä ja miehiä 10 henkilöä. Heistä yksi oli opiskelija, töissä ilmoitti olevansa 9 henkilöä ja 11 henkilöä heistä oli eläkeläisiä. Vastaajien ikäjakauma oli välillä 27–70+. Pääasiassa kirjaston ei-käyttäjät tavoitettiin kauppakeskuksessa, vain kaksi heistä vastasi kyselyyn oma-aloitteisesti verkkolomakkeella. Ei-käyttäjistä 11 vastaajaa kertoi omistavansa kirjastokortin. Vastaajista 14 kertoi olleensa jonkin elämänvaiheensa aikana kirjaston aktiivinen käyttäjä. Kirjaston ei-käyttäjistä yli puolet (57,14%) kertoi omasta perheestään löytyvän kirjaston käyttäjiä.

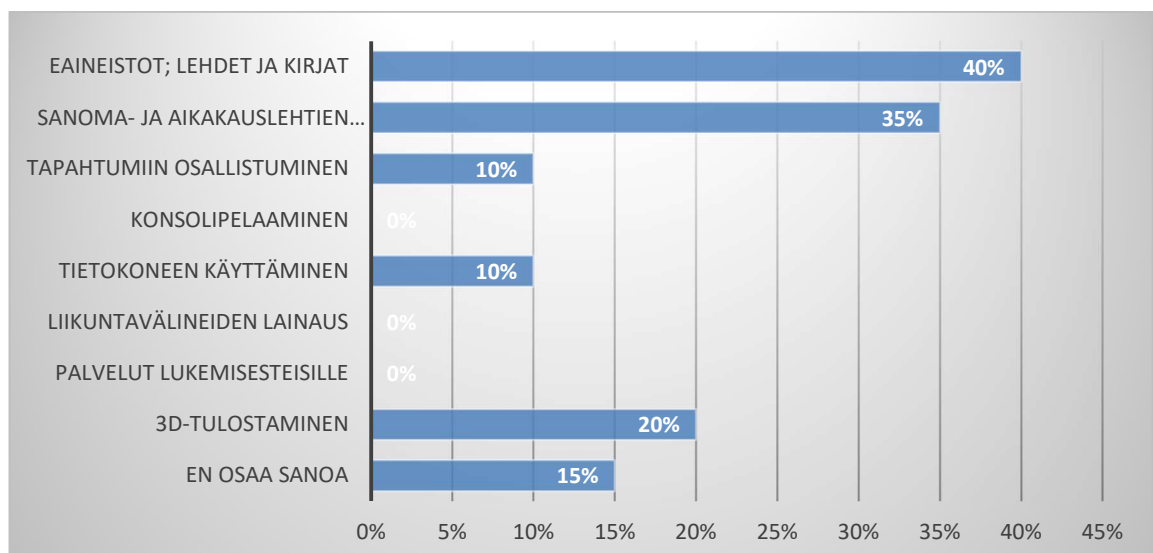
Vastaajilta tiedusteltiin tietävätkö he mitä palveluja kirjojen lainaamisen lisäksi pääkirjasto tarjoaa. Samassa yhteydessä pyydettiin mainitsemaan avovastauksessa kirjaston palvelu, joka heillä tulee ensimmäisenä mieleen. Suurimmalla osalla ei-käyttäjistä (12 vastaajaa) ei ollut tietoa kirjaston tarjoamista palveluista aineiston lainaamisen lisäksi. Vastaajilla, joilla tietoa oli, ensimmäisenä kirjaston palveluista tuli mieleen kaukopalvelu, 3D tulostaminen ja lehtien lukumahdollisuus. Lisäksi mainittiin elokuvat ja kahvila, jotka eivät suoranaisesti ole kirjaston tarjoamia palveluja, vaikka toiminnot sijaitsevat kirjaston kanssa samoissa tiloissa.

Kirjaston käytön esteistä kysyttäessä, kirjaston ei-käyttäjistä 7 vastaajaa (37 %) kertoo saavansa tarvitsemansa tiedon ja/tai aineiston muualta kuin kirjastosta. Kirjasto myös kilpailee ajankäytöstä kolmen vastaajan kohdalla. Liian pitkää matkaa ja audioloaikojen epäsopivuutta moitti molempia yksi vastaaja. Kaksi vastaajista ilmoitti, ettei heitä kiinnosta lukeminen. Muiksi syiksi mainittiin muut harrastukset, valikoima, tila ja kirjakerhon jäsenyys. Yksi vastaajista kertoi käyttävänsä, kun tarvitsee jotain harvinaista. Kysymyksessä oli monivalintamahdollisuus, jolloin vastaajat pystyivät valitsemaan useamman vaihtoehdon. (Kuvio 23.)



Kuvio 23. Kirjaston käytön esteet (n=19/22).

Vastaajilta kysyttiin, mistä kirjaston palveluista he olisivat mahdollisesti kiinnostuneita. Kysymykseen oli annettu valmiita vaihtoehtoja, joista vastaajat saivat valita useampia. Vastausten perusteella kirjaston palveluista kokoelma kiinnostaa eniten ei-käyttäjää. Myös 3D-tulostaminen saattaisi tuoda ei-käyttäjän kirjastoon. Kukaan vastaajista ei kertonut olevansa kiinnostunut konsolipelaamisesta. Kyselyyn vastanneet ei-käyttäjät olivat yli 27-vuotiaita, joten ikätekijä vaikuttanee tuloksiin. Kirjaston palvelut lukemisesteisille eivät myöskään kiinnostaneet vastaajia. Siihen vaikuttaa se, että lukemisesteisten palvelujen sisällöstä ei vastaajilla välttämättä ollut tietoa. Kiinnostus liikuntavälineiden lainaamiseen oli vaisua kirjaston ei-käyttäjien keskuudessa. (Kuvio 24.) Kysymyksessä oli monivalintamahdollisuus.



Kuvio 24. Kirjaston palvelujen kiinnostavuus ei-käyttäjän näkökulmasta (n=20/26).

Avovastausmahdollisuudessa ei-käyttäjät saivat kertoa, mikä heidän mielestään saisi heidät kirjaston palvelujen käyttäjäksi. Vastauksissa mainittiin kiinnostavat lehdet, monipuolinen tarjonta, ”teemapäivät”, uudet silmälasit ja paremmat aukioloajat. Kirjastossa toivottiin ensisijaisesti olevan kirjoja ja toissijaisesti lisäpalveluja. Vastauksissa toivottiin myös mainonnan lisäämistä, jos kyseessä on erikoisempi tilaisuus.

Vastaajat saivat arvioida kyselyssä millä todennäköisyydellä he käyttäisivät kirjastoa seuraavan vuoden aikana. Arvioinnissa käytettiin Likertin asteikkoa 1-5, jossa numero yksi merkitsi, ettei tule käyttämään kirjastoa, ja numero 5, että tulee käyttämään. Kysymys sai keskiarvoksi 3,17.

Kyselyyn vastaajista 16 henkilöä (76,19 %) osallistuu Kalajoen alueella järjestettyihin tapahtumiin. Tietoa eri tapahtumista he saavat eniten paikallislehdestä (76 %) ja toiseksi eniten kauppojen ilmoitustauluilta (29 %) sekä kolmanneksi Facebookista (24 %). Kaupungin tapahtumakalenterista tiedon saa 14 % vastaajista.

### **6.3 Avoin palaute, terveiset kirjastolle**

Kyselyn lopussa oli mahdollisuus avoimelle palautteelle ja terveisille kirjastolle. Kyselyyn pystyivät vastaamaan molemmat ryhmät, niin kirjaston asiakkaat kuin kirjaston ei-käyttäjätkin. Palautetta annettiin 77 kappaletta. Asiakaspalvelu sai paljon kiitosta tässäkin osiossa. Vastaajista 15 kiitteli saamaansa palvelua. Palautteissa mainittiin muun muassa ”hienot tilat. Avulias henkilökunta” sekä ”kirjaston palvelu on erittäin hyvää, mahtavat tilat ja kirja-aineisto riittävä”. Asiakaspalvelun koettiin olevan lisäksi ystävällistä sekä ansaitsevan kiitettävän arvosana, kuten seuraavista palautteista käy ilmi:

Kokonaisuudessaan kirjasto on erinomainen ja sijainti hyvä. Palvelu on myös kiitettävää.

Pidän kovasti kirjaston uusista tiloista ja ystävällisestä asiakaspalvelusta. On myös kiva seuraila kirjaston tapahtumia somessa.

Kirjaston tiloja keuhuttiin viihtyisiksi yhteensä kymmenessä palautteessa, tässä niistä kolme: ”Kirjasto on kaunis ja viihtyisä harmiksi vain liian kaukana”, ”uusi kirjasto on

viihtyisä valoisuudessaan, tykkään kokonaisuudesta kovasti :)” sekä ”kaunis, tyylikäs ja siisti uusi kirjasto. Käyn aina käydessäni Kalajoella”. Kolmen vastaajan mielestä tiloissa olisi parannettavaa. Puuttuviin opastuksiin oli kahdessa palautteessa kiinnitetty huomiota. Opasteiden osalta kaivattiin puuttuvia WC-kylttejä. Lisäksi mainittiin puuttuvista ulko-opasteista, joiden osalta asia on jo korjaantunut. Avovastauksissa kaivattiin myös kirjastoa, jollainen se oli ennen, kuten

Kirjastot ovat muuttuneet yhä enemmän viihdekeskuksiksi ja niiden sivistyksellinen merkitys on rajusti vähentynyt.

Tilat ovat uudet ja hienot, mutta entinen kirjasto oli kirjojen määrään suhteen parempi. Kirjat ovat liian pienessä tilassa ja ahtaasti, kaksi ihmistä ei mahdu yhtä aikaa samaan hyllyväliin etsimään lukemista.

Kyselyssä ei tarkasteltu asiakkaiden mielipiteitä kirjaston lehtikokoelmasta. Palautteissa kommentoitiin kuitenkin lehtien löydettävyyttä vaikeaksi. Vanhojen numeroiden säilyttämiseen laatikoissa ja kaapeissa toivottiin parannusta, sillä erilaiset liikkumisvaikeudet ja kiputilat hankaloittavat lehtien aiempien numeroiden etsintää. Tyytyväistä palautetta annettiin lehtipuolen tarjonnasta.

Avovastauspalautteissa kiiteltiin lisäksi siitä, että kirjasto on ”ikäihmisille loistavasti palvelujen yhteydessä” ja ”olen lasteni kanssa todella kiitollinen ja onnellinen siitä, että meillä on tällainen kirjasto”. Lukukoira-palvelukin mainittiin palautteissa, ”luku-koira on ollut mahtava juttu :)”. Kiitosta ei saanut pelkästään kirjasto, vaan myös kaupunkia kiiteltiin:

Tähän mennessä pelkästään hyviä kokemuksia! Kiitokset kaikille ja kaupungille kans!

Kiitos kaupungille ja kirjaston henkilökunnalle. On hyvä, että meillä on tällainen paikka.

Olen ylpeä siitä, että kulttuuri- ja kauppakeskus on nyt saatu. Nostaa Kalajoen imagoa :)

#### 6.4 Kirjaston ei-käyttäjien haastattelu

Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna, johon mietittiin etukäteen keskusteltavat aihepiirit. Tutkimuksessa kysyttiin ei-käyttäjiltä kirjaston käytön esteistä myös kyselylomakkeella, mutta tämän lisäksi haluttiin saada haastattelun avulla tarkemmin selville mitkä asiat ovat johtaneet kirjaston ”hylkäämiseen”, onko kirjastolla mahdollista saada heitä takaisin asiakkaaksi sekä mitä ne keinot tai kirjaston palvelut mahdollisesti olisivat. Haastattelun teemoja olivat haastateltava kirjaston palvelujen käyttäjänä, mielikuva nykypäivän kirjastosta, haastateltavan kirjastonkäytön esteet, kirjaston aineistot sekä tapahtumiin osallistuminen. Koska kirjaston käytön esteet voivat olla moninaisia, haastattelut tehtiin yksilöhaastatteluina. Teemahaastattelun runko on liitteenä 4.

Haastateltavaksi saatiin 7 henkilöä. Haastateltavat olivat 54–65-vuotiaita kalajokisia naisia. Heistä kaksi oli eläkkeellä ja 5 haastateltavaa oli työelämässä. Haastateltavaksi valikoitui henkilöitä, jotka tunsin entuudestaan, ja joiden oletin olevan kirjaston ei-käyttäjiä. Ei-käyttäjäys tarkistettiin yhteydenoton alussa. Pääasiassa haastateltavat tavoitettiin puhelimitse, yksi haastateltava tavoitettiin asiakastytytyäisyyskyselyn markkinoinnin yhteydessä kauppakeskuksessa. Haastattelut tehtiin syys-lokakuun aikana, joista kolme tehtiin kirjaston pienryhmätilassa ja loput neljä haastateltavaa halusi haastateltavan heitä muualla. Yhden haastattelun kesto oli keskimäärin 15 minuuttia. Litteroidessa haastatteluja, kirjoitin puhtaaksi pelkästään teeman sekä haastateltavan puheen. Litteroitua aineistoa tuli yhteensä noin 8 arkkiä.

**Kirjaston asiakkaana.** Haastateltavista neljällä oli kirjastokortti, kahdella ei ja yksi haastateltava ei osannut sanoa. Kaikki haastateltavat kertoivat käyttäneensä joskus elämänsä aikana kirjaston palveluja. Haastateltavista kolme on muuttanut Kalajoelle toiselta paikkakunnalta, joten lapsuus- ja kouluaikaiset kokemukset kirjaston käytöstä ovat muualta kuin Kalajoelta. Viiden haastateltavan mukaan kirjaston käyttö on ollut aktiivisimmillaan omassa lapsuudessa ja nuoruudessa, mutta myös silloin, kun omat lapset ovat olleet pieniä. Lasten kanssa on käyty kirjastossa, ja samalla on saatettu lainata lukemista myös itselle. Yksi haastateltavista kertoi, että tuohon aikaan kirjastossa saatettiin käydä viikoittain lainaamassa kirjoja. Satutunneilla muistaa käyneensä lastensa kanssa kolme haastateltavaa. Kirjastoauto oli tuttu

kahdelle ja yksi haastateltavista muistaa kuunnelleensa lapsena musiikkia kirjastossa. Muista tuon ajan kirjaston palveluista ei ole haastateltavilla tietoa tai muistikuva.

Haastateltavien perheenjäsenet saattoivat olla myös kirjastonkäyttäjiä. Kaksi haastateltavaa kertoi aviomiestensä käyttävän kirjastoa pääasiassa lehtien lukemiseen, ja edelleen kaksi kertoi kotoa pois muuttaneiden lastensa käyttävän kirjaston palveluja. Lisäksi yhden haastateltavan mies kävi aiemmin lainaamassa kirjoja tuoden samalla hänellekin lukemista.

**Mielikuva kirjastosta.** Keskusteltaessa millaisena haastateltavat pitivät nykypäivän kirjastoa mielipiteet eroavat jonkin verran. Kirjastossa oletetaan olevan nykypäivänä enemmän palveluja ja sitä pidetään yhteisöllisenä paikkana. Se myös mielletään joustavammaksi aiempaan verrattuna. Aiheesta keskustellessa kaksi haastateltavaa mainitsee itsepalvelun. Yhden haastateltavan mielestä kirjastossa pitää edelleen olla hiljaa.

Nykypäivän kirjastosta? No kirjastostahan on semmonen shhh!-mielikuva aina ja iankaikkisesti. Että siellä pitää olla hiljaa. Ei semmonen, että sinne ois mukava mennä. Mää en oo hiljanen. (H5).

No nythän tämä on hyvällä paikalla, ihanan valosa, viihtysä. Se entinen oli vähän semmonen tunkkasen tumma. (H2).

Kalajoen kirjasto on tosi hieno, tosi hyvä valikoima, eilen viimeksi kävin katsomassa elokuvan, niin silimäilin tämän päivän haastattelua varten. (H3).

Haastateltavat pitivät edelleen kirjaston tärkeimpänä palveluna kirjojen lainaamista: ”Mun mielestä se on justiin se, että saa ihmiset niinkö lukehen” (H4). Kirjaston palveluista puhuttaessa yksi haastateltavista tunnistaa, että nykypäivän kirjastonkin on muututtava.

No, en muuta kuin lainaamisen tiiän. Entä jotakin lumilautoja, vuokraako lumilautoja? Ompelukoneita? Joissakin kirjastoissa on. Ne ompelukoneet luin jostakin. Se on kyllä aika kätevä. Jos jotakin housunlahetta lyhentää, niin ei tartte ostaa ompelukonetta, ei viiä kellekkään kalliille ompelijalle. (H1).

**Kirjaston käytön ja lukemisen esteet.** Kirjaston käytön esteistä keskusteltaessa haastateltavien syyt vaihtelivat suuresti sen mukaan lukevatko he yleensä kirjoja tai oliko heillä muita harrastuksia. Neljä haastateltavista mainitsi esteeksi aikapulan ja muut harrastukset. Näiden lisäksi työ vie aikaa. Haastateltavista yksi kertoo, ettei lue kirjoja lainkaan, pelkästään päivän sanomalehden. Toisen haastateltavan aviomies taas vinkkaa lehdestä tärkeimmät uutiset, jotka haastateltava saattaa lukea. Muutoin hänen lukuharrastuksensa on satunnaista. Nykypäivänä harvinainen kirjakerhon jäsenyys löytyy yhdeltä haastateltavalta, joka ostaa kirjat kirjakerhosta, ja kierrättää niitä lastensa kanssa. Keskusteltaessa siitä, että voisiko haastateltavat käyttää kirjastoa, kolmella haastateltavalla asia on käynyt mielessä. Asia ei vain ole ollut juuri nyt ajankohtainen.

En oo sillä tavalla välejä katkassu. Kyllä mää oon sitä miettinyt, että pitäis käydä täsä lehtiä lukemassa. (H1)

Mutta olin kyllä kesällä ajatellut, että kesälomalla sen hommaan (kirjastokortin). Mutta niinpä se kesä meni. (H2)

Että kyllä mua toisaalta harmittaa se, mulle on moni sanonukki sitä, että aivan niinkö ihimeissään ko on joskus tullut puhetta siitä, että ekkö sää tosiaan käy kirjastosa ekkä lue mittään. Niin mää sanon, että en. Niin, että kuin niinkö köyhää voi olla se elämä niiltä osin. (H7)

Kolme haastateltavaa otti esille lomamatkoilla lukemisen, jolloin sille voisi löytyä aikaa. Haastateltavat kertovat, että he voivat ostaa tai lainata ystäviltä kirjoja ja pokkareita, kun he lähtevät lomamatkalle. Yksi haastateltava kertoo, ettei uskaltaisi ottaa kirjaston kirjaa ulkomaan matkalle mukaan, vaan lukeminen käydään lainaamassa lapsen kirjahyllystä. Toisaalta lomakaan ei saa ei-lukevaa innostumaan lukemisesta, kuten seuraava kommentti osoittaa:

Ko jokuhan rentoutuu lukemalla, mutta minusta se, minä en rentouvu. Minä en millään vois ajatella lomaani sillain, että mää menisin johonki ulukomaille, ottaisin kirijan mukahan, menisin johonki uima-altaalle lukkee kirjaa. Uh-huh, kamala ajatuski. Ajatuski ois aivan ressaava. Jos joutus istuun tai makkaan ja lukkeen kirjaa. (H5)

Haastateltavien kanssa keskusteltiin kirjaston palvelujen käyttämisestä seuraavan vuoden aikana. Kahden ei-lukevan haastateltavan mielestä he eivät tule käyttämään kirjaston palveluja. Toinen ei-lukeva haastateltava ei maininnut syytä, mutta toinen taas tunnisti oman kirjaston käytön esteensä:

En mää tiiä, ei minusta oo sinne lähteen. Mitä mää sinne menisin, mitä mää siellä kysyisin. Keltä? Enkä mää tiiä yhtään mitä mää lainaisin, jos mää menisin, siis ku mulla ei oo haisuakaan näistä, kirjoista eikä kirjailijoista. No pittäähän sitä vähän tietää, että mitä mennee lainaan. (H5).

Kirjaston palveluista ja niiden sisällöistä kerrottiin haastattelun aikana haastateltaville. Heille mainittiin e-aineistoista lehdet ja kirjat sekä äänikirjat, 3D-tulostaminen, lukupiirit, lauta- ja konsolipelien pelaamismahdollisuus sekä lisäksi kerrottiin lapsille järjestettävistä tapahtumista kuten satutunneista ja lukukoirasta. Osa niistä herätti haastateltavissa kiinnostusta. Lukupiiri kiinnosti kolmea haastateltavaa, kahta 3D-tulostaminen ja yksi kiinnostui äänikirjoista, joita voisi kuunnella omalla puhelimella. Tähän vaikutti se, että haastateltava koki näkönsä huonontuneen. Yksi haastateltavista mainitsi, että lukee mieluummin paperikirjoja kuin e-kirjoja älylaitteella.

Haastattelun aikana kolme haastateltavaa tunnisti omalta kohdaltaan, miksi kirjastossa ei tule käytyä tai miksi lukeminen on jäänyt. Yhden haastateltavan mielestä kirjaston käytön esteenä oli se, että hän on käynyt koulut muualla, joten hän ei ollut tottunut käyttämään kirjastoa Kalajoella. Myös toinenkin haastateltava tunnisti syyksi tottumiskysymyksen. Hänen kotoaan ei käyty kirjastossa, josta syystä hänkään ei oppinut siellä käymään. Haastateltava oli käynyt omien lasten kanssa kirjastossa hyvin harvoin, josta syystä hekään eivät ole oppineet sitä käyttämään. Yksi haastateltavista kertoi lukeneensa ala-asteikäisenä todella paljon, ja hän myös käytti kylällä sijainnutta kirjastoa usein. Yläluokilla kirjaston käyttäminen ja lukeminen hiipui.

Meillä kotona oli maatalo. Siis se oli aina, niinkö illalla, ko mää tulin koulusta niin yläasteeltakin, niin mun piti mennä niinkö iltanavettaan. Ei siinä ollu kahta sanaa. Ja se, että jos mää oisin ruvennu lukeen niinkö, niin mun isä varsinkin ois sanonu, että nyt on muutakin tekemistä kuin lukemista. Että sekin on varmaan se yksi, että se silloin jäi niinkö sitetekö pois, niinkö ihmistä pijettiin siihen aikaan niinkö laiskana, jos lukee. (H7).

Mikäli kirjastoa ei olisi, viiden haastateltavan mielestä sillä ei olisi heille merkitystä. Kaksi haastateltavista mainitsee, että jäisi kirjastoa kuitenkin kaipaamaan. Toisen haastateltavan mielestä, ”vaikka en käytäkään, niin ois se vaan aika ankeaa. Kyllä kirjasto on kuitenkin semmonen, se tarjoaa aika paljon kaikkea. Eihän sitä ikkään tiä, vaikka tulee vielä kirjaston käyttäjäksi.” (H1)

Haastatteluun osallistuneet saivat lisäksi arvioida asteikolla 1-5 tulevatko käyttämään tulevan vuoden aikana Kalajoen pääkirjaston palveluja. Asteikolla 1 merkitsi, ettei tule käyttämään ja 5 merkitsi, että tulee käyttämään. Kysymyksen keskiarvoksi tuli 3. Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, ettei tule käyttämään, kun taas kaksi heistä aikoi varmasti käyttää.

**Aineistot.** Haastateltavien kanssa keskusteltiin kirjojen ostamisesta, ostavatko itse tai saavatko lahjaksi. Viisi haastateltavista kertoo, että he ostavat itse tai saavat lahjaksi kirjoja. Osa vastaajista kertoi, ettei lahjakirjoja silti tule välttämättä luettua. Aikakausi- ja sanomalehtiä tulee 6 haastateltavan kotiin tilattuna, mutta ne saattavat jäädä lukematta tai ne luetaan myöhässä muutaman viikon kuluttua. Yksi haastateltavista lukee paperilehtiä työpaikalla.

Haastattelun aikana keskusteltiin myös musiikin kuuntelemisesta radiosta, verkko-palvelujen kautta tai fyysiseltä levyltä. Haastateltavat kertoivat kuuntelevansa musiikkia pääasiassa verkon kautta, joko YouTubesta tai suoratoistopalveluista. Neljä haastateltavaa mainitsee kuuntelevansa radiota. Varsinaisia cd-levyjä ei enää välttämättä hankita. Kaksi haastateltavaa sanoo kuuntelevansa musiikkia cd:ltä, mutta siihen liittyy yleensä jokin tekeminen, joko siivous tai leipominen. Yhden haastateltavan mielestä, jos cd-levy on hyvä, se hankitaan itselle, ei lainata.

Pelaamista harrastetaan haastateltavien perheissä ja tuttavapiireissä vähän. Perinteisiä kortti- ja lautapelejä saatetaan pelata pääasiassa lastenlasten kanssa. Yhden haastateltavan lapsenlapsi oli pyytänyt viemään häntä kirjaston pelihuoneeseen.

**Tapahtumat.** Keskusteltaessa tapahtumista ja niihin osallistumisesta kertoivat haastateltavat käyvänsä niissä vaihtelevasti. Kauppa- ja kulttuurikeskuksen Virta-Sali oli tuttu kuudelle haastateltavalle, he olivat osallistuneet siellä järjestettyyn tapahtumaan. Pääasiassa tapahtumat olivat olleet konsertteja sekä elokuvia. Kala-

joen alueen tapahtumien lisäksi haastateltavat käyvät muillakin paikkakunnilla järjestetyissä tapahtumissa. Haastatteluissa mainittiin muun muassa konserttitapahtumat Akustiikassa. Tapahtumista saadaan tietoa Facebookista, paikallislehdestä, internetistä ja tuttavilta.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Nyt tehty asiakastyytyväisyyskysely on ensimmäinen sen jälkeen, kun pääkirjasto on muuttanut keskustan uuteen Kauppa- ja kulttuurikeskus Mertaan. Osaa kyselyn tuloksia voidaan verrata aiempien, entisen kirjaston aikana tehtyjen, asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksiin. Tulosten ja avovastausmahdollisuuksien avulla on ollut mahdollista saada tietoa, miten asiakkaat kokevat uuden pääkirjaston.

Tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan Kalajoen pääkirjaston asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä uuteen kirjastoon, sen tiloihin, palveluihin ja asiakaspalveluun. Kirjaston asiakasmäärät ovat uuden kirjaston myötä lähes tuplaantuneet, joten siitä voidaan päätellä, että kirjaston keskeinen sijainti sekä kirjaston tarjoamat palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin.

Asiakastyytyväisyyskyselyä markkinoitaessa ei kuitenkaan tavoitettu kaikkia kyselyyn toivottuja ikäryhmiä, kuten alle 18-vuotiaat. Näiden ikäryhmien vastausprosentti jäi vähäiseksi. Mikäli vastauksia heiltä olisi saatu, olisi tuloksissa mahdollisesti näkynyt eri tavalla käyntitiheys, ystävien tapaaminen sekä kirjastossa pelaaminen.

Asiakaspalvelusta ja kirjaston tarjoamista palveluista pyydettiin vastaajia antamaan kouluarvosana 4-10. Keskiarvoissa on hieman nousua vuonna 2017 Oulun kaupunginkirjaston tekemään Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hankkeen aikana toteutettuun kyselyyn nähden. Vuonna 2017 asiakaspalvelu sai keskiarvoksi 8,96 ja palvelut 8,36. Uusimman kyselyn mukaan asiakaspalvelu sai keskiarvoksi 9,05 ja palvelut 8,99. Asiakaspalvelu sai uusimmassa kyselyssä paremmat arvosanat, vaikka se on uudessa kirjastossa vähentynyt automaattien myötä. Osaselitys voi olla aiemmin mainittu kirjaston sijainti, jonka katsotaan asiakkaiden mielestä vaikuttavan myös asiakaspalvelun laatuun. Toisaalta myös yleinen tyytyväisyys kirjastoon voi vaikuttaa saatuihin arvosanoihin.

Pääkirjaston asiakkaat pääosin lainaavat ja palauttavat aineistonsa itse. Koulukeskuksessa sijainneen kirjaston aikana tehdyssä kyselyssä yli 50 % vastaajan mielipide oli automaattivastainen, ja heidän mielestään he asioisivat mieluummin henkilökunnan kanssa. Silloin vain 11 % koki automaattien käytön mielekkääksi. Uudessa kirjastossa automaattit on otettu pääosin hyvin vastaan asiakkaiden keskuudessa.

Kyselyn vastausten mukaan uuden pääkirjaston lainaus- ja palautusautomaattien käyttöä pidettiin helppona. Ne myös mahdollistavat kirjastossa asioimisen itsepalveluaikana, jolloin henkilökunta ei ole saatavilla.

Pääkirjaston kokoelmiin oltiin tyytyväisiä, vaikkakin muutamasta vastauksesta käy ilmi, että entisen kirjaston kokoelman kappalemääräistä laajuutta kaivataan. Vastaajat viittasivat kirjakokoelmaan myös kysymyksessä, ovatko tilat sopivat heidän tarpeisiinsa. Kyselyn vastausten perusteella kirjaston odotetaan vielä nykypäivänkin sisältävän pääasiassa kirjoja. Kaiken muun tarjonnan koetaan vievän tilaa kirjoilta. Kirjastot eivät pysty hankkimaan kaikkea julkaistua aineistoa. Tähän tarpeeseen vastaa nykyinen kirjastolaki, joka mahdollistaa kimppekirjastojen kirjojen maksuttoman varaamisen, ja asiakkaille maksuttoman kuljetuksen omaan lähikirjastoon. Lähes kaikkia saatavilla olevia aineistoja on myös mahdollista saada varattua kirjaston kautta kaikista Suomen kirjastoista. Siitä huolimatta, että aineistoa uudessa kirjastossa on vähemmän verrattuna entiseen, koki osa vastaajista aineiston löydettävyyden hankalaksi. Tämä voi osaltaan johtua siitä, että kirjasto on vielä uusi, eivätkä hyllypaikat ole välttämättä vielä tulleet tutuiksi. Aineiston paikkoja on myös muutettu vielä muuton jälkeenkin, kun kirjat ja cd-levyt hakevat paikkaansa.

Kirjaston äänimaailmaa kommentoitiin odotetusti paljon. Siitä on ollut Kalajoella paljon keskustelua niin kirjastossa kuin paikallislehden palstoilla. Avovastauksissa häiritsevä äänimaailma yhdistettiin usein nuoriin. Palautetta annettiin myös nuorten käyttäytymisestä kirjastossa, joka koettiin toisinaan häiritseväksi. Kirjastossa on kehitetty erilaisia keinoja nuorten energian suuntaamiseksi ”hyödylliseen” olemiseen. Kaikkia nuoria toiminnan tarjoaminen ei tavoita, sillä osalle heistä riittää paikka missä olla sekä kaverit ympärillä. Kyselyä tehdessä kävi ilmi, että esimerkiksi kouluisten iltapäiväkerhoa toivoivat myös sellaiset, joilla ei enää kyseisen ikäisiä lapsia. Toiminta kuitenkin katsottaisiin tarpeelliseksi. Ainahan tulee uusi sukupolvi nuoria, joiden kirjastokäyttämiseen voidaan vaikuttaa varhaisessa vaiheessa. Lapsille ja nuorille tarkoitettua toimintaa voidaan järjestää kirjaston tarjoamissa tiloissa myös muiden toimijoiden avulla, jos kirjastolla itsellään ei ole mahdollista tarjota henkilöstöresursseja. Lapsille ja nuorille voitaisiin suunnata mahdollisesti myös kysely vaihtoehtoineen, millaista toimintaa he haluaisivat järjestettävän.

Äänimaailmaa kritisoineet kaipaivat kirjastoon hiljaista tilaa, jossa voisi keskittyä paremmin lukemiseen. Kirjastossa on pienryhmätila, jossa on mahdollisuus työskennellä tai lukea. Kirjasto käyttää tilaa toisinaan omien tapahtumien järjestämiseen, ja sitä voi myös muut toimijat varata palavereihinsa tai muihin tapaamisiinsa. Tila ei kuitenkaan ole jatkuvassa käytössä, joten sitä voisi myös ”mainostaa” asiakkaille rauhallisena lukupaikkana esimerkiksi lehtihyllyjen luona. Kaikille asiakkaille ei ole välttämättä avautunut pienryhmätilan käyttötarkoitus. Pääkirjaston äänimaailmakokemukseen vaikuttaa myös mihin aikaan kirjastossa on asioitu. Tässä tutkimuksessa asiointiaikaa kirjastossa ei kysytty. Mikäli kirjaston äänimaailmaa tarkastellaan tulevissa asiakastyytyväisyyskyselyissä, voisi asioimisaikakysymyksen ottaa mukaan. Koska pienryhmätilalla on muitakin käyttäjiä, niin kysymyksen avulla tiedettäisiin milloin olisi eniten tarvetta hiljaiselle tilalle.

Uudella pääkirjastolla on entiseen verrattuna laajemmat aukioloajat. Lisäksi on itsepalvelutunteja, joita aiemmassa kirjastossa ei ollut käytössä. Kuitenkin kyselyn tuloksissa toivottiin viikonlopulle enemmän aukiolotunteja, enimmäkseen sunnuntaille. Aukiolojen laajentamista toivottiin eniten ikäryhmässä 27–39-vuotiaat. Toiveeseen vaikuttaa mahdollisesti elämäntilanne, johon liittyy työelämän, perhe-elämän ja erilaisten harrastusten aikataulujen sovittamista. Tällä hetkellä pääkirjasto on avoinna kokeilumielessä tämän vuoden marraskuun loppuun myös sunnuntaisin.

Uutta kirjastoa pidetään viihtyisänä tilana, jota halutaan esitellä myös muualta tulleille vieraille. Tämä tuli esille kyselyn markkinoinnin yhteydessä, jossa eräs vastaaja kertoi käyneensä esittelemässä kirjastoa ystävilleen. Kirjastoa käyttävät ahkeaan myös Kalajoen kesäasukkaat ja paikkakunnalla vierailevat entiset kalajokiset. Kirjasto voisi olla näkyvämpi vetovoimatekijä kaupungin markkinoinnissa, jossa kohderyhmänä ovat uudet asukkaat. Kirjastossakin voi kokea ”viiden tähden elämää”.

Vastauksista kävi ilmi, että vastaajat saivat tietoa tulevista tapahtumista vain harvoin kirjaston asiakaspalvelusta. Syy siihen on todennäköisesti siinä, että asiakkaat käyttävät pääasiassa itsepalvelua lainaus- ja palautustoiminnoissa. Tämän takia tapahtumien markkinointi vaatiikin asiakaspalveluhenkilökunnalta enemmän oma-aloitteisuutta asiakkaiden suuntaan. Suurimman osan vastaajan mielestä kirjaston tapahtumien markkinointi on ollut riittävää. Toisaalta kyselyssä saatujen kommenttien mu-

kaan sitä voitaisiin kuitenkin lisätä. Vastaajien toiveena oli, että markkinointia tehtäisiin myös sähköpostilla ja tekstiviestein. Kalajoen kaupungin verkkosivuilla kaupungin maaseutupalvelut ja yrityspalvelukeskus julkaisevat kuukausittain uutiskirjeen, jossa kerrotaan asiakkaille ajankohtaisista asioista. Tässä voisi olla yksi edullinen ratkaisu kirjaston omalle markkinoinnille. Uutiskirjeen yhteydessä voidaan kertoa tulevan toiminnan lisäksi mahdollisista uusista ja olemassa olevista palveluista. Tiedotettavat asiat olisi näin koottu yhteen paikkaan, ja ne olisivat myös näkyvästi tarjolla myös kirjaston ei-käyttäjille.

Kirjaston ei-käyttäjien haastattelussa tuli esiin, että vaikka he saisivat tietoa kirjaston tarjoamista palveluista ja tapahtumista, heitä ei välttämättä saada kirjaston käyttäjäksi. Toisaalta taas lukupiiri-sanana tai palvelut lukemisesteisille eivät kerro asiakkaalle millaisesta tapahtumasta tai palvelusta on kyse. Kiinnostus saattaa kuitenkin herätä, kun tapahtuman tai palvelun sisältöä avataan heille. Lomakekyselyssä kirjaston e-kokoelma nousi kiinnostavammaksi palveluksi. Myös haastattelussa kirjaston kokoelma nousee eniten esiin. Haastateltavia kiinnostavat myös tapahtumat, sillä haastattelussa heillä oli mahdollisuus saada tietoa niiden sisällöistä.

Ei-käyttäjille toteutetun lomakekyselyn ja haastattelun vastauksista löytyi samansuuntaisia vastauksia. Kirjaston käytön esteistä puhuttaessa molemmissa mainittiin muut harrastukset sekä vastaajan lukemattomuus. Lomakekyselyssä kuitenkin suurimmaksi esteeksi nousi vastaajan tarvitseman tiedon ja aineiston saaminen muualta. Haastattelussa sitä ei taas koettu niin vahvasti esteeksi, ennemminkin aiemmin mainittu aikapula sekä se, ettei haastateltava lue. Ei-käyttäjien haastattelun aikana kävi selvästi ilmi, että kirjasto yhdistetään yhä vahvasti vielä kirjoihin ja lukemiseen, sitä ei pidetä niinkään ajanviettopaikkana.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyön aihe tuli puheeksi kirjaston palvelupäällikön kanssa kirjastoharjoitteluni aikana talvella 2018-2019. Tutkimusta varten kirjaston puolelta annettiin muutamia kysymyksiä, joihin haluttiin saada uuden kirjaston osalta vastauksia. Osittain tuloksia olisi myös mahdollista vertailla aiemmin tehtyjen kyselyjen tuloksiin. Osa tutkimuksen kysymyksistä olivat omia mielenkiinnon kohteitani, esimerkiksi tapahtumat sekä kirjaston ei-käyttäjät. Vaikka palautetta, niin positiivista kuin negatiivistakin, on saatu jo vuoden aikana kirjaston asiakaspalvelussa, silti mielenkiintoisinta tuloksissa olivat varmaankin asiakkaiden avovastauksissaan kertomat kirjastoa koskevat kokemukset.

Markkinoidessani kyselyä kauppakeskuksessa minut yllätti, kuinka innokkaita asiakkaat olivat osallistumaan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Vaikka kyselyyn vastanneet pystyivät osallistumaan arvontaan, niin mielestäni kuitenkin kirjaston uutuus sekä oman mielipiteen kertominen kirjastosta olivat suurimmat motivaatiot kyselyyn vastaamiselle. Tyytyväinen olen myös runsaaseen määrään avovastauksia, joita vastaajat kirjoittivat eri kysymysten yhteyteen. Se, että alle 18-vuotiaita ei tavoitettu johtuu mahdollisesti osittain kysymysten määrästä. Tälle ikäryhmälle suunnatut kyselyt tulisivat olla lyhyempiä sisällöltään kuin nyt toteutettu.

Kirjasto pystyy hyödyntämään sekä saatuja tilastoja että asiakkailta saatuja kommentteja kehittäessään kirjastoa ja sen toimintoja. Tässä työssä kirjastolle esitetyt kehittämis ehdotukset ovat edullisia ja suhteellisen helppoja toteuttaa, mikäli ne katsotaan kirjaston näkökulmasta tarpeellisiksi. Asiakastyytyväisyyskyselyn vastaus-ten perusteella voidaan miettiä, millaisiin kysymyksiin seuraava kysely painottuu. Asiakaskyselyjä kannattaa tehdä, jotta oman kirjaston toimintoja voidaan kehittää oman asiakaskunnan tarpeisiin ja toiveisiin nähden. Niin kuin yhdessä palautteessa sanottiinkin ”Hyvin menee, mutta mikään ei ole valmista. Aina voi kehittää toimintoja”.

Alun perin miettiessäni opinnäytetyön aihetta, oli mielessä kirjaston ei-käyttäjät. Tästä syystä halusin heidät mukaan tutkimukseeni. Tiesin heistä muutaman, mutta kun haastattelujen aika koitti, sain huomata, että uusi kirjasto oli osittain tehnyt tehtävänsä. Ei-käyttäjistä oli tullutkin kirjaston käyttäjiä. Yritin myös saada henkilöitä

haastatteluun sattumanvaraisesti, mutta moni heistä osoittautuikin kirjaston palvelujen käyttäjäksi. Alun perin tavoitteena oli kymmenen henkilön haastattelu, mutta lopulta jouduin tyytymään 7 henkilön haastatteluun, osittain jo aikarajankin tullessa vastaan. Haastattelujen tekeminen oli antoisaa vaihtelevine mielipiteineen koskien lukemista ja kirjaston käyttämistä. Parasta haastatteluissa olivat ne kohdat, kun haastateltavat tunnistivat syyt, miksi he eivät kirjastoa käytä tai syyt siihen, miksi he eivät lue. Eniten haastatteluissa oli syvällistä keskustelua silloin, kun puhuttiin lukemisesta, kirjoista ja kirjastosta.

Tutkimusta vaikeutti hieman se, että kirjaston yhteydessä toimii lisäksi kulttuurisali sekä Kahvila Kirja, jotka eivät ole kirjaston varsinaista toimintaa. Esimerkiksi Virta-Salissa järjestettävät tapahtumat, kuten elokuvat, konsertit ja teatteriesitykset ovat muiden toimijoiden kuin kirjaston järjestämiä tapahtumia. Myös kirjaston tiloissa olevat taidenäyttelyt ovat kulttuuritoimen alaista toimintaa. Kaikki nämä palvelut ja toiminnot saatettiin kuitenkin vastausten perusteella mieltää kirjaston palveluiksi. Haastattelua tehdessä asian pystyi korjaamaan, itse kyselyssä kirjaston palvelujen oikein mieltäminen jäi vastaajan oman tiedon varaan.

Näin kirjoittamisen loppuvaiheessa kävi useastikin mielessä, että opinnäytetyön aihetta olisi voinut rajata, eikä lähteä hakemaan vastausta kaikkeen. Valitettavasti yksi omista mielenkiinnon kohteista, tapahtumat ja niihin osallistuminen, jäi tutkimuksessa aika kevyeksi tulosten suhteen. Tuloksista sai kuitenkin tietoa siitä, millaisia tapahtumia kirjaston asiakkaat kirjastoltaan toivoisivat. Yhtenä opinnäytetyön kirjoittamisen motiivina oli saada kirjoihin ja kansiin tämän hetkinen pääkirjaston toiminta. Näin jäisi kirjaston historiaa talteen, tai ainakin tieto siitä mistä tietoa voi etsiä. Osa teoriasta kirjoitettiin tehtyjen asiantuntijahaastattelujen pohjalta, sillä kirjoitettua tietoa ei löytynyt kaikesta tarvittavasta. Tutkimuksen tekemistä osittain helpotti se, että olin ollut harjoittelussa kyseisessä kirjastossa, joten tietoa kirjaston toiminnasta ja tavoista oli jo etukäteen. Lisäksi kehysorganisaation tuntemus auttoi kirjoitustyössä. Koko opinnäytetyön prosessi on ollut suhteellisen pitkä, kesäkuun alun sisällysluettelon laadinnasta marraskuun lopulle on mahtunut paljon elämää. Ja kirjoja sekä kirjoittamista.

Tämän työn lopuksi on vielä mainittava Kalajoen kaupungin entisen kirjastotoimenjohtajan, kirjastoneuvos Eila Ainalin vuosikymmenien ajan tekemä työ sen hyväksi,

että Kalajoelle saataisiin uusi kirjasto. Kirjasto, joka sijoittuisi keskeiselle paikalle katukuvassa, ja jonne ihmisten olisi helppo poiketa. Nyt se on vihdoin saatu, hyvää kannatti odottaa.

## LÄHTEET

Almgren, P. & Jokitalo, P (toim.) 2011. Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Aluehallintovirasto. 22.3.2019. Tiedotteet 2019: 390 000 euroa avustuksia kirjastoille – tavoitteena lukuinnostuksen lisääminen. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.9.2019]. Saatavana: [https://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet-2019/-/asset\\_publisher/LS5QDoBhmxRF/content/390-000-euroa-avustuksia-kirjastoille-tavoitteena-lukuinnostuksen-lisaaminen-pohjois-suomi](https://www.avi.fi/web/avi/tiedotteet-2019/-/asset_publisher/LS5QDoBhmxRF/content/390-000-euroa-avustuksia-kirjastoille-tavoitteena-lukuinnostuksen-lisaaminen-pohjois-suomi)

Eskola, J. & Lätti, J. & Vastamäki J. 2018. Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus, 27-51.

Toddy, W. 1995. Constructing questions for interviews and questionnaires. Theory and practice in social research. 3. painos. Cambridge: Cambridge University Press.

Gall M. D., Gall J.P. & Borg W. R. 2003. Educational research. An introduction. Boston: Allyn & Bacon.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. p. Helsinki: Talentum.

H1. Nainen. Haastattelu. 17.9.2019.

H2. Nainen. Haastattelu. 17.9.2019.

H3. Nainen. Haastattelu. 20.9.2019.

H4. Nainen. Haastattelu. 17.10.2019.

H5. Nainen. Haastattelu. 22.10.2019.

H6. Nainen. Haastattelu. 23.10.2019.

H7. Nainen. Haastattelu. 23.10.2019.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Heikkilä, T. 2014. Webropol-kyselyt. [Verkkosivu]. [Viitattu 23.10.2019]. Saatavana: <http://www.tilastollinentutkimus.fi/6.WEBROPOL/Webropol-kysely.pdf>

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 21. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huttunen, T. 2011. Kirjastoaineiston ekologinen jalanjälki. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- JHS-Sanasto. Ei päiväystä. GAP-analyysi. [Verkkosivusto]. [Viitattu 16.10.2019]. Saatavana: [http://jhs-sanasto.jhs-suositukset.fi/JHS/fi/page/c\\_0d1432a66](http://jhs-sanasto.jhs-suositukset.fi/JHS/fi/page/c_0d1432a66)
- Junnila, V. 1986. Kirjastohankkeen suunnittelu ja rahoitus. Toimitetussa teoksessa: E-M Tammekann (pj.) & V. Junnila & T. Koivu (toim.) & L. Laatu. Kirjastotilojen suunnittelu: Opas kirjastorakennusten ja – huoneistojen suunnittelijoille. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy, 23-46.
- Kaisti, H. 3.12.2013. Yllättävän hyvä kirjasto! Hämeenlinnan, Kouvolan ja Lahden laadun arvioinnin ja kehittämisen työkalut sekä ei-käyttäjäselvitys. [Ppt-esitys]. [Viitattu 28.7.2019]. Saatavana: [http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/93951/Kaisti\\_Yllättävän\\_hyvä\\_kirjasto\\_2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/93951/Kaisti_Yllättävän_hyvä_kirjasto_2013.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Kalajoen kaupunki. 2019. Kuutiot käyttöön, 1.4.2019-31.12.2020. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 15.8.2019]. Saatavana: <https://kalajoki.fi/wp-content/uploads/2019/04/Kuutiot-kayttoon.pdf>
- Kalajoen kaupunki. 2018. Merta kulttuurikeskuksen avajaiset perjantaina 14.9.2018. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 16.10.2019]. Saatavana: <https://kalajoki.fi/merta-kulttuurikeskuksen-avajaiset-perjantaina-14-9-2018/#>
- Kalajoen kaupunki. 2019. Tilinpäätös. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 14.7.2019]. Saatavana: <https://kalajoki.fi/wp-content/uploads/2019/06/Tilinpaaatos-2018-05042019.pdf>
- Kalajoen kaupunki. 2019. Sivistyslautakunnan pöytäkirja 28.5.2019. Lähikoulurajat syksystä 2020 alkaen. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.7.2019]. Saatavana: <http://www3.kalajoki.fi/Djulkaisu/kokous/20191198-1.PDF>
- Kalajoen kaupunki. 2019. Sivistyslautakunnan pöytäkirja 30.8.2019. Valtuustoaloite: Kokeilu kirjaston sunnuntai aukiolosta. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.9.2019]. Saatavana: <http://www3.kalajoki.fi/Djulkaisu/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20191220-6>
- Kalajoen kaupunki. 2019. Kaupunginvaltuuston pöytäkirja 17.9.2019. Valtuustoaloite. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.9.2019]. Saatavana: <http://www3.kalajoki.fi/Djulkaisu/cgi/DREQUEST.PHP?page=meetingitem&id=20191170-8>

Kalajoen kirjasto. 2019. [Verkkosivusto]. [Viitattu 3.8.2019]. Saatavana: <https://kalajoki.fi/vapaa-aika-ja-liikunta/kirjasto/>

Kalajoen kirjasto. Ei päiväystä. Kirja ystävälle kirjastosta: Tietoa palvelusta. Esite. [Viitattu 3.8.2019].

Kalajoki graafinen ohjeisto. Ei päiväystä. Viiden tähden elämää. [Verkkosivu]. [Viitattu 20.7.2019]. Saatavana: <https://docplayer.fi/71392310-Kalajoki-viiden-tahden-elamaa-graafinen-ohjeisto.html>

Kilpelä, N. 2019. Esteetön rakennus ja ympäristö. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Kurki, H. 1993. Käyttäjien kirjasto? Kirke-projektin raportti. Tampere: Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia.

KvaliMOT – Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2006. Teemoittelu. [Verkkosivusto]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 21.10.2019a]. Saatavana: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_4.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html)

KvaliMOT – Menetelmäopetuksen tietovaranto. 2006. Kvantifiointi. [Verkkosivusto]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 2.10.2019b]. Saatavana: [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7\\_3\\_3.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_3.html)

L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.

Laine, T. 2018. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 29-50.

Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa: L. Hokkanen (toim.): Sosiaalinen kirjasto: Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: BTJ Finland Oy, 45-67.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy

Maunu, Ulla-Maija. 2011. Asiakkaan kirjasto. Teoksessa: P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 101-118.

Metsola, O. 1950. Kalajoen kunnan lainakirjaston historiikkia. Lainakirjaston 100-vuotisjuhla 25.11.1950.

Mäkitalo, R. & Löytynoja, S. 2019. Talonrakennuspäällikkö ja rakennuttajainsinööri. Kalajoen kaupunki. Haastattelu 10.10.2019.

- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2010:20.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. Ei päiväystä. Kirjastotilastot. [Verkkosivusto]. [Viitattu 9.11.2019]. Saatavana: <https://minedu.fi/kirjastotilastot>
- Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. 2009. Helsinki: Opetusministeriö / Kulttuuriyksikkö. Opetusministeriön julkaisuja 2009:32. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 18.9.2019]. Saatavana: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76687/opm32.pdf?sequence=1>
- Oulun kaupunginkirjasto. 22.1.2018. Asiakaskysely: Kirjastoilta odotetaan oikeaa tietoa, hyviä kokoelmia ja rauhallista tilaa. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 1.10.2019]. Saatavana: [https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/ajankohtaista/-/asset\\_publisher/CG1w/content/asiakaskysely-kirjastoilta-kaivataan-oikeaa-tietoa-hyvia-kokoelmia-ja-rauhallista-tilaa/78400](https://www.ouka.fi/oulu/kirjasto/ajankohtaista/-/asset_publisher/CG1w/content/asiakaskysely-kirjastoilta-kaivataan-oikeaa-tietoa-hyvia-kokoelmia-ja-rauhallista-tilaa/78400)
- Outi-kirjastot. Ei päiväystä. Kainuun ja Pohjois-Pohjanmaan eKirjasto. [Verkkosivusto.] [Viitattu 5.8.2019]. Saatavana: <https://outi.finna.fi/Content/ekirjasto>
- Peda.net. Ei päiväystä. Kalajoen perusopetuksen opetussuunnitelma: Liite 5 Koulujen ja kirjaston yhteistyö. [Verkkosivu]. [Viitattu 15.8.2019]. Saatavana: <https://peda.net/kalajoki/ops-2016/ol/liitteet/liite-5>
- Piispanen, R. 1990. Turha vai tärkeä kirjasto. Markkinointitutkimus lahtelaisten kirjastonkäytöstä v. 1983. Helsinki: Suomen kaupunkiliitto.
- Rahja, J. 7.6.2019. Asiakkaiden odotukset kirjastopalveluista -hanke: Pohjois-Pohjanmaan kirjastojen asiakaskyselyn tulokset Kalajoki. [Henkilökohtainen sähköposti]. Vastaanottaja: Anne Tavasti. [Viitattu 1.10.2019].
- Rahja, J. 1.10.2019. Pääkirjaston kävijämäärät. Vastaanottaja: Anne Tavasti. [Henkilökohtainen sähköposti]. [Viitattu 1.10.2019].
- Rahja, J. 10.10.2019. Kirjaston aukiolotunnit sekä avajaisviikonlopun kävijämäärä. [Henkilökohtainen sähköposti]. Vastaanottaja: Anne Tavasti. [Viitattu 10.10.2019].
- Rahja, J. 2019. Palvelupäällikkö. Kalajoen kaupunginkirjasto. Haastattelu 17.10.2019.
- Saksholm, R. 2019. Kommentteja kyselyyn opetussuunnitelmasta. Opetuspalvelujen palvelupäällikkö. Kalajoen kaupunki. [Henkilökohtainen sähköposti 15.8.2019]. Vastaanottaja: Anne Tavasti. [Viitattu 15.8.2019].

- Sallmén, P. 2007. Kirjastotyö muuttuu, muuttuuko kirjastotyöntekijä? Teoksessa: J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Helsinki: Kirjastohoitajien säätiö, 15-21.
- Savolainen, R. 2008. Onko kirjasto turha vai tarpeellinen? [Verkkoartikkeli]. Informaatiotutkimus 10 (2), 70-71. [Viitattu 5.8.2019]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/1412/1259>
- Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa: Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisten arkielämässä. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2011:21. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 19.9.2019]. Saatavana: <https://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/OKM21.pdf>
- Seppänen, A. 2018. ”Sinne on vaan niin mukava mennä”: Yleisten kirjastojen asiakaskyselyn tulokset 2018. Hämeenlinna: Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Opetus- ja kulttuuritoimen vastuualue. Aluehallintovirastojen julkaisuja 47/2018. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 1.10.2019]. Saatavana: <https://www.avi.fi/documents/10191/10616116/Julkaisu-47-ESAVI-yleiset-kirjastot-ak-2018.pdf/6bea2edc-ddba-4d69-ab57-f4a042bd06b6>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Tasa-arvolaki, syrjintä ja sukupuolen moninaisuus. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 8.10.2019]. Saatavana: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74463/Syrjinta\\_netti.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74463/Syrjinta_netti.pdf)
- Suomen Standardisoimisliitto SFS ry. 2016. Tieto ja dokumentointi. Kirjastojen vaihtavuuden arvioinnin menetelmät ja toimenpiteet. SFS-ISO 16439:2016.
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Työ- ja elinkeinoministeriö, Työnvälitystilasto. 2019:06. Pohjois-Pohjanmaan työllisyyskatsaus, kesäkuu 2019. Oulu: Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. [Viitattu 30.7.2019]. Saatavana: [https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/38855502/Tkat\\_FI.pdf/73646314-999f-44bf-b4f1-92e40d29b4ad](https://www.ely-keskus.fi/documents/10191/38855502/Tkat_FI.pdf/73646314-999f-44bf-b4f1-92e40d29b4ad)
- Taloustutkimus. 2018. Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018. [Verkkosivusto]. [Viitattu 1.10.2019]. Saatavana: [https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot\\_avoin\\_suomi/#/home](https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin_suomi/#/home)
- Tihinen, A. 2019. Kirjastonhoitaja. Kalajoen kaupunginkirjasto. Haastattelu. 17.10.2019.
- Tilastokeskus. Ei päiväystä. Kuntien avainluvut. [Verkkosivu]. [Viitattu 14.7.2019]. Saatavana: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2019&active1=SSS&active2=208>

- Turunen, H. Ei päiväystä. Kalajoen ja Raution kirjastojen historiaa. Kirjastovirma: Pohjoispohjalaista kulttuuriperintöä. [Verkkosivusto]. [Viitattu 26.8.2019]. Saatavana: <http://www.kirjastovirma.fi/kirjastot/kalajoki>
- Tuulasvaara, J. 1960. Suur-Kalajoen historia II. Kokkola: Suur-Kalajoen historiatoimikunta.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uud. p. Jyväskylä: PS Kustannus.
- Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa: R. Valli (toim.) Ikku-noita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-Kustannus, 92-116.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.
- Wilén, R. & Kortelainen, T. 2007. Kirjastokokoelmien kehittämisen ja arvioinnin perusteet: teoria, menetelmät ja käytäntö. Helsinki: Yliopisto Kustannus / Helsinki University Press.
- Yleisten kirjastojen hankerekisteri. 2014. Uuden kirjaston konsepti. [Verkkosivu]. [Viitattu 9.10.2019]. Saatavana: <https://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/uuden-kirjaston-konsepti>
- Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2017. [Verkojulkaisu]. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 21.10.2019]. Saatavana: [http://shop.kuntaliitto.fi/product\\_details.php?p=3215](http://shop.kuntaliitto.fi/product_details.php?p=3215)

## **LIITTEET**

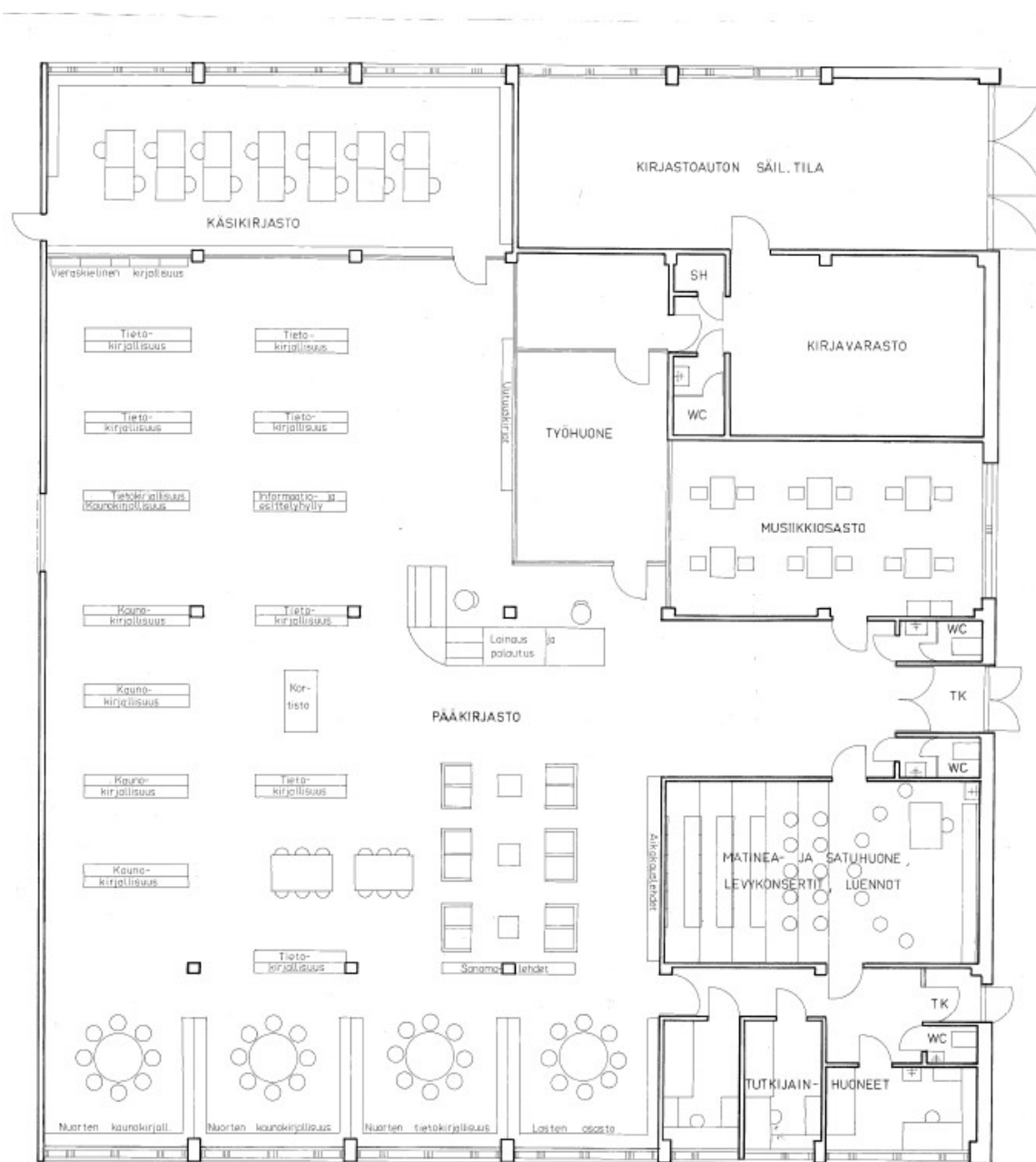
Liite 1. Koulukeskuksessa yhteydessä sijainneen kirjaston pohjakartta.

Liite 2. Kulttuurikeskuksen pohjakartta

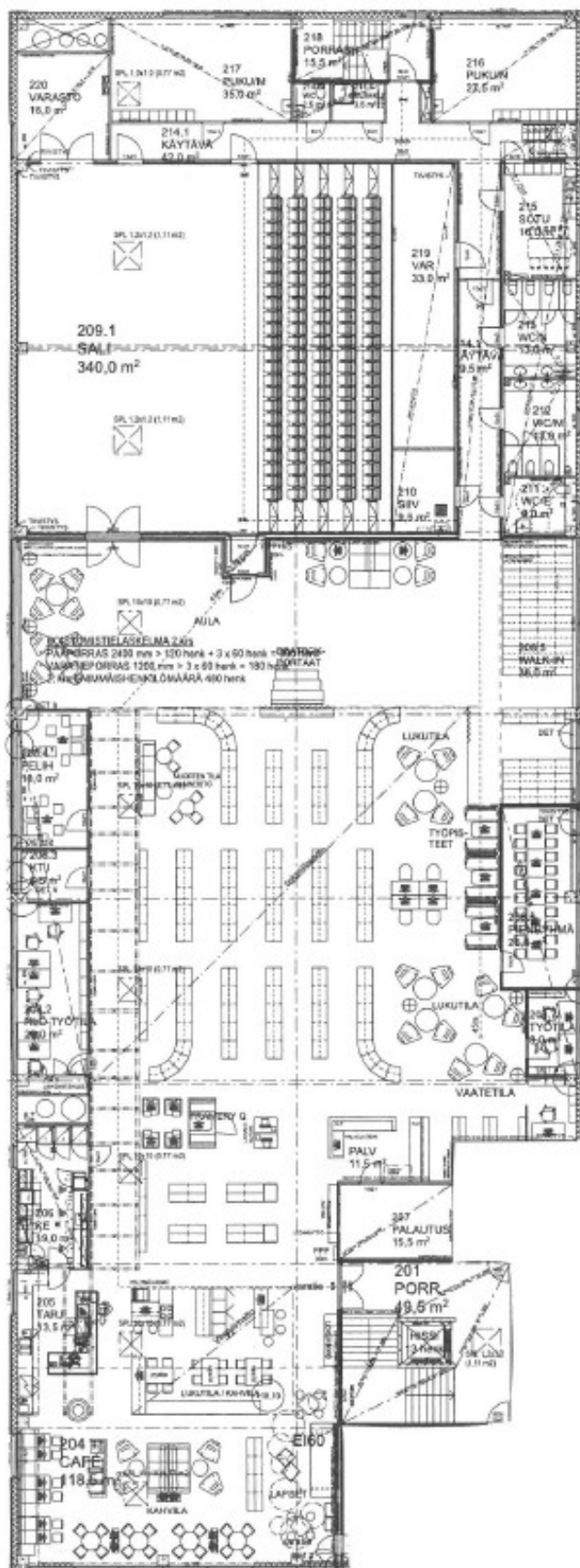
Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn paperilomake.

Liite 4. Teemahaastattelun runko.

**Liite 1. Koulukeskuksen yhteydessä sijainneen kirjaston pohjakartta.**



## Liite 2. Kulttuurikeskuksen pohjakartta.



### Liite 3. Asiakastyytyväisyyskyselyn paperilomake.

#### ASIAKASKYSELY KALAJOEN PÄÄKIRJASTON ASIAKKAILLE SEKÄ KIRJASTON EI-KÄYTTÄJILLE

Kyselyllä kartoitetaan asiakkaiden mielipiteitä Kalajoen uudesta pääkirjastosta; palveluista, asiakaspalvelusta, tiloista, kokoelmista ja tapahtumista. Samassa kyselyssä kartoitetaan myös kirjaston ei-käyttäjien mielipiteitä ja ajatuksia kirjastosta sekä kirjaston tarjoamista palveluista. Kyselyyn vastaaminen kestää noin 5-10 minuuttia ja se on avoinna 8.9.2019 asti.

Kalajoen kaupunginkirjaston tilaama asiakaskysely on osa Seinäjoen ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyötä.

Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan Kahvila Kirjan 50 e arvoinen lahjakortti. Vastaukset käsitellään nimettöminä.

#### TAUSTATIEDOT (Rastita oikea vaihtoehto)

- |                  |              |                 |
|------------------|--------------|-----------------|
| 1. Vastaajan ikä | 2. Sukupuoli | 3. Asema        |
| o alle 12-vuotta | o Nainen     | o Koululainen   |
| o 13-18 -vuotta  | o Mies       | o Opiskelija    |
| o 18-26 -vuotta  | o Muu        | o Työssä        |
| o 27-39 -vuotta  |              | o Työtön        |
| o 40-59 -vuotta  |              | o Kotiäiti/-isä |
| o 60-69 -vuotta  |              | o Eläkeläinen   |
| o yli 70 vuotta  |              | o Muu, mikä?    |

#### KIRJASTOSSA ASIOIMINEN

4.
  - o Olen kirjaston käyttäjä
  - o En ole kirjaston käyttäjä – *siirry vastaamaan kysymyksiin 27-36*
5. Käyn kirjastossa
  - o Lähes päivittäin
  - o 1-2 kertaa viikossa
  - o Pari kertaa kuukaudessa
  - o Kerran kuukaudessa
  - o Harvemmin
6. Viimeksi käydessäni pääkirjastossa (Voit valita useampia vaihtoehtoja)
  - o Palautin aineistoa
  - o Lainasin aineistoa
  - o Varasin aineistoa
  - o Luin lehtiä
  - o Asioin asiakaspalvelussa
  - o Käytin tietokonetta / Hublet-tablettia
  - o Opiskelin / työskentelin
  - o Pelasin
  - o Vietin aikaani ystävieni kanssa
  - o Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

7. Onko pääkirjastossa käyntisi viimeisen vuoden aikana
- ☐ Lisääntynyt
  - ☐ Vähentynyt
  - ☐ Pysynyt samana
  - ☐ En osaa sanoa

### **PÄÄKIRJASTON SIJAINTI, TILAT JA AUKIOLOAJAT**

8. Oletko tyytyväinen pääkirjaston sijaintiin? ☐ Kyllä  
☐ Ei, miksi et? \_\_\_\_\_
9. Ovatko pääkirjaston tilat viihtyisät? ☐ Kyllä  
☐ Ei, miksi ei? \_\_\_\_\_
10. Onko pääkirjaston tilat tarpeisiisi sopivat? ☐ Kyllä  
☐ Ei, miksi ei? \_\_\_\_\_
11. Ovatko pääkirjaston aukioloajat riittävät? ☐ Kyllä  
☐ Ei, miksi ei? \_\_\_\_\_

*Ympyröi vastaus alla olevista vaihtoehtoista*

12. Onko pääkirjaston automaattien käyttäminen helppoa?

5=Erittäin helppoa    4                    3=En osaa sanoa    2    1=Ei lainkaan helppoa

13. Onko pääkirjastossa riittävästi tilaa työskennellä?

5=Tilaa on riittävästi    4                    3=En osaa sanoa    2    1=Tilaa ei ole riittävästi

14. Pääkirjaston äänimaailma on mielestäni

5=Liian hiljainen    4                    3=Sopiva                                    2    1=Liian äänekäs

15. Mikäli vastasit kysymykseen 14. numerolla 1 tai 2, mainitse millaiset äänet häiritsevät

\_\_\_\_\_

16. Miten koet uuden pääkirjaston verrattuna aiempaan, koulukeskuksen yhteydessä sijainneeseen kirjastoon?

- ☐ Kauppa- ja kulttuurikeskuksessa sijaitseva on parempi
- ☐ Koulukeskuksessa sijainnut oli parempi
- ☐ En osaa sanoa

Kommentit

---

## **KOKOELMAT**

### *17. Arvioi pääkirjaston aineistokokoelmia*

|                                    | Huono                 | Tyydyttävä            | Hyvä                  | En                    |
|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| osaa sanoa                         |                       |                       |                       |                       |
| Aineiston esillepano               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Aineiston kunto                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lainattavan aineiston löydettävyys | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

18. Pitäisikö mielestäsi pääkirjaston kokoelmasta nostaa eri aiheita enemmän esille? (kysymyksellä tarkoitetaan aineistonäyttelyitä, kirjavinkkejä tms.)

- ☐ Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_
- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa

19. Mikäli pääkirjaston kokoelmassa olisi lainattavia liikuntavälineitä, mitkä niistä kiinnostaisivat sinua? (Voit valita useampia vaihtoehtoja)

- ☐ Kahvakuula
- ☐ Käsipainot
- ☐ Kävelysauvat
- ☐ Lumikengät
- ☐ Tasapainolauta
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_
- ☐ Lainattavilla liikuntavälineillä ei ole minulle merkitystä

## **ASIAKASPALVELU**

### *20. Arvioi pääkirjaston asiakaspalvelua (Ympyröi oikea vastaus)*

Henkilökunta on palveluhaluista

5=Täysin samaa mieltä   4   3   2   1=Täysin eri mieltä

Henkilökunta on ammattitaitoista

5=Täysin samaa mieltä 4 3 2 1=Täysin eri mieltä

Henkilökunta on helposti tavoitettavissa

5=Täysin samaa mieltä 4 3 2 1=Täysin eri mieltä

21. Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit pääkirjaston

asiakaspalvelulle \_\_\_\_\_

palveluille \_\_\_\_\_

### **TAPAHTUMAT**

22. Oletko osallistunut pääkirjaston järjestämiin tapahtumiin?

☐ Kyllä, mihin? \_\_\_\_\_

☐ En, miksi? \_\_\_\_\_

☐ Haluaisin osallistua

23. Koetko tärkeäksi, että pääkirjastossa järjestetään erilaisia tapahtumia?

☐ Kyllä

☐ En

24. Millaisia tapahtumia toivoisit pääkirjastossa järjestettävän? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

☐ Kirjailijavierailut

☐ Lukupiirit

☐ Kirjavinkkaukset

☐ Digitaitojen opastus

☐ Erilaiset työpajat

☐ Koululaisten iltapäiväkerhot

☐ Pelitapahtumat

☐ Keskustelupiirit

☐ Muuta, mitä? \_\_\_\_\_

25. Mistä saat tietoa pääkirjastossa järjestettävistä tapahtumista? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

- ☐ Kirjaston ilmoitustaulu
- ☐ Kirjaston asiakaspalvelu
- ☐ Kirjaston Facebook / Instagram
- ☐ Kauppojen ilmoitustaulut
- ☐ Paikallislehti
- ☐ Keskipohjanmaa
- ☐ Kaupungin tapahtumakalenteri
- ☐ Verkkokirjasto
- ☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

26. Onko jokin muu kanava, jossa haluaisit pääkirjaston ilmoittavan tapahtumistaan ja muista kirjastoon liittyvistä asioista?

- ☐ Kyllä, mikä? \_\_\_\_\_
- ☐ Ei

Avoin palaute, terveiset kirjastolle:

---



---



---

### ***KIITOS VASTAUKSISTASI!***

Halutessasi voit jättää yhteystietosi arvontaa varten lomakkeen viimeiselle sivulle. Vastanneiden kesken arvotaan Kahvila Kirjan 50 e arvoinen lahjakortti. Yhteystietoja käytetään ainoastaan arvontaa varten. Antamasi vastaukset käsitellään nimettömänä.

### **KYSYMYKSET KIRJASTON EI-KÄYTTÄJILLE**

27. Omistatko kirjastokortin?

- ☐ Kyllä
- ☐ En
- ☐ En osaa sanoa

28. Oletko ollut koskaan kirjaston palvelujen aktiivinen käyttäjä?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

29. Käyttääkö perheessäsi kukaan muu kirjaston palveluja?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

30. Tiedätkö mitä palveluja kirjojen lainaamisen lisäksi Kalajoen pääkirjasto tarjoaa?

- ☐ Kyllä, mikä tulee ensimmäisenä mieleesi? \_\_\_\_\_
- ☐ En

31. Miksi et käytä kirjastoa? (Voit valita useampia vaihtoehtoja)

- ☐ Kirjastoon on liian pitkä matka
- ☐ Kirjastossa on liian meluisaa
- ☐ Haluamani aineistot ovat aina lainassa
- ☐ Lukeminen ei kiinnosta
- ☐ Saan tarvitsemani tiedon ja/tai aineiston muualta
- ☐ Minulla ei ole aikaa
- ☐ Aukioloajat ovat epäsopivat minulle
- ☐ Muu syy, mikä? \_\_\_\_\_

32. Mistä kirjastopalveluista olisit mahdollisesti kiinnostunut? (Voit valita useampia vaihtoehtoja)

- ☐ eAineistot; lehdet ja kirjat
- ☐ Tietokoneen käyttäminen
- ☐ Sanoma- ja aikakauslehtien lukumahdollisuus
- ☐ Liikuntavälineiden lainaus
- ☐ Tapahtumiin osallistuminen
- ☐ Palvelut lukemisesteisille
- ☐ Konsolipelaaminen
- ☐ 3D-tulostaminen
- ☐ En osaa sanoa

33. Osallistuko Kalajoen alueella järjestettäviin tapahtumiin?

☐ Kyllä

☐ En

34. Mistä saat tietoa Kalajoella järjestettävistä tapahtumista? (Voit valita useamman vaihtoehdon)

☐ Paikallislehti

☐ Sanomalehti

☐ Kauppojen ilmoitustaulut

☐ Kaupungin tapahtumakalenteri

☐ Facebook

☐ Muu, mikä? \_\_\_\_\_

35. Mikä saisi sinut käyttämään kirjastoa?

---

---

36. Millä todennäköisyydellä tulet seuraavan vuoden aikana käyttämään Kauppa- ja kulttuurikeskus Merrassa sijaitsevaa kirjastoa?

5=Tulen käyttämään   4   3   2   1=En tule käyttämään

Avoin palaute, terveiset kirjastolle:

---

---

---

### **KIITOS VASTAUKSISTASI!**

Halutessasi voit jättää yhteystietosi arvontaa varten lomakkeen viimeiselle sivulle. Vastanneiden kesken arvotaan Kahvila Kirjan 50 e arvoinen lahjakortti. Yhteystietoja käytetään ainoastaan arvontaa varten. Antamasi vastaukset käsitellään nimettöminä.

**ARVONTALOMAKE****Nimi:** \_\_\_\_\_**Osoite:** \_\_\_\_\_**Puhelinnumero:** \_\_\_\_\_

#### Liite 4. Teemahaastattelun runko.

##### Teemat

1. Kirjaston palvelujen käyttäjänä
2. Mielikuva
3. Kirjaston käytön esteet
4. Kirjat, lehdet, musiikki, pelaaminen
5. Tapahtumat

Vastaajan taustatiedot; sukupuoli, ikä, asema, koulutus, omistaako kirjastokortin

Onko ollut koskaan kirjaston palvelujen käyttäjä

Silloinen elämäntilanne

Mitä palveluja käyttänyt

Mikä vaikuttanut kirjaston ”hylkäämiseen”; aukioloajat, palvelu, jokin tapahtuma, muuttunut elämäntilanne

Käyttääkö perheessä kukaan kirjaston palveluja

Mielikuva nykypäivän kirjastosta

Minkälainen mielikuva kirjaston palveluista ei-käyttäjän näkökulmasta

Mikä on mielestäsi kirjaston tärkein palvelu?

Mitä, jos kirjastoa ei olisi lainkaan, onko merkitystä haastateltavalle

Kirjaston käytön esteet

Onko haastateltavalla tiedostettuja kirjaston käytön esteitä nykypäivänä

Kirjat, lehdet, musiikki, pelaaminen, ajanvietto

Lukemisharrastus

Luetko kirjoja / ostatko kirjoja itsellesi / saatko lahjaksi

Lukeeko / tilaako lehtiä

Kuunteleeko / ostaako musiikkia / pelaako

Tapahtumat

Osallistuuko yleensä järjestettyihin tapahtumiin

Mistä saa tietoa niistä

Onko haastateltavalla tietoa kirjastossa järjestettävistä tapahtumista

Kiinnostaisiko osallistua kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin, ja mitä tapahtumia ne olisivat