

Opinnäytetyö (YAMK)

Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutusohjelma

2013

Sari Saarela ja Päivi Svala

UNELMASTA TOTTA

– selvitys Kaarinan uuden pääkirjaston tiloista ja toiminnoista



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Syksy 2013 | 143 sivua

Ohjaaja: Olli Mäkinen

Sari Saarela & Päivi Svala

UNELMASTA TOTTA - SELVITYS KAARINAN UUDEN PÄÄKIRJASTON TILOISTA JA TOIMINNOISTA

Kehittämistutkimuksen aiheena on Kaarinan uusi pääkirjasto. Tutkimuksessa selvitetään uuden pääkirjaston tarpeet tilojen ja toimintojen suhteen tulevaisuudessa. Työ lähtee tarpeesta saada Kaarinan kaupunkiin uusi pääkirjasto. Rakennuksessa, jossa kirjasto tällä hetkellä toimii, on todettu sisäilmaongelmia. Nykyiset tilat ovat kirjaston toimintaan ja kaupungin kokoon nähden liian pienet. Tilat eivät myöskään täytä modernille kirjastolle asetettavia vaatimuksia esim. esteettömyyden suhteen.

Kehittämistutkimuksessa dokumentoidaan tämän hetkinen pääkirjaston käyttö kyselyn ja havainnoinnin avulla. Myös pääkirjaston toimintaympäristö ja palvelut kuvataan. Asiakkaiden mielipiteitä kysyttiin perustamalla kaksi asiakasraatia. Tulevaisuuden kirjastopalveluihin ja -tiloihin perehdyttiin haastattelujen ja tutkimustiedon perusteella. Lisäksi haettiin vertaistietoa benchmarking-menetelmän avulla 2000-luvulla rakennetuista tai remontoituista kirjastoista. Tutkimuksessa etsittiin vastausta siihen, minkälaisen kirjastotalon Kaarinan kaupunki tarvitsee, jotta ratkaisu kantaa mahdollisimman pitkälle tulevaisuuteen. Ongelmaa tarkasteltaessa keskityttiin kirjaston tuleviin palveluihin, tiloihin ja yhteistyökumppaneihin. Osaongelmana etsittiin vastausta siihen, minkälainen on nykyaikainen, toimiva kirjasto ja mitä lisäarvoa kirjasto saa kumppaneista ja päinvastoin.

Kehittämistutkimuksen tekijät esittävät oman ehdotuksensa Kaarinan uuden pääkirjaston tilojen ja toimintojen pohjaksi. Tavoitteena on, että kehittämistutkimusta voidaan käyttää uuden kirjastotalon suunnittelussa ja lisätä päättäjien ja virkamiesten tietämystä kirjastopalveluista. Lisäksi kehittämistutkimuksen tarkoituksena on antaa eväitä Kaarinan kirjastotoiminnan kehittämiseen ja näin vaikuttaa myös kirjastopalvelujen laatuun.

ASIASANAT:

yleiset kirjastot, suunnittelu, rakentaminen, yhteistyö, arkkitehtuuri, palvelumuotoilu, tulevaisuus

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and information services

Autumn 2013 | 143 pages

Instructor: Olli Mäkinen

Sari Saarela & Päivi Svala

A DREAM COMING TRUE - A REPORT OF SPACES AND FUNCTIONS OF THE CITY OF KAARINA NEW MAIN LIBRARY

The subject of this master's thesis is a new main library in the city of Kaarina. The goal of the thesis is to report what is needed in terms of premises and activities in the library in the future. The base of the thesis is the current need to get a new main library in the city of Kaarina. Indoor air problems have been found in the library building. The current facilities are too small for library services. They are also too small compared to the size of the city. The premises cannot be considered modern anymore. For example the accessibility has not been taken into account.

The current use of the main library has been documented with a survey and an observation. Also the environment and services have been documented. Two customer panels were established to get the opinion of the library customers. The library services and premises for the future were studied through interviews and literature. Also benchmarking was made with the other libraries. These libraries were built or renovated in the 2000s. The aim was to answer the question: what kind of main library the city of Kaarina needs in the future. When the problem is studied, the focus is in the library services, facilities and partners in the future. As a sub-problem, the thesis looks for an answer to the question: what is a modern and functional library and what kind of value the library may get from its partners and vice versa.

Authors of the thesis make their own proposal regarding the facilities and operations of a new main library. The aim is that the research can be used in the planning of the new library. The aim is also that the research would increase the awareness of library services with the decision-makers and city officials. In addition, the purpose of the study is to help to develop the library services in the city of Kaarina. Doing this, it will also affect the quality of the library services.

KEYWORDS:

public library, planning, building, co-operation, service design, future

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	8
2 TUTKIMUSASETELMA	10
2.1 Tehtävä ja tavoitteet	10
2.2 Metodit ja aineisto	11
2.3 Työnjako	11
3 YLEISTEN KIRJASTOJEN TULEVAISUUS	13
3.1 Yleisen kirjaston määritelmä	13
3.2 Yleisten kirjastojen tavoitteet ja tehtävät	13
3.3 Tulevaisuuden määritelmä ja eräitä käsitteitä	14
3.4 Tulevaisuudentutkimus	16
3.4.1 Tulevaisuudentutkimuksen työvälineet, sovellukset ja tulevaisuudesta viestiminen	17
3.4.2 Tulevaisuudentutkimuksen menetelmien soveltaminen kirjastoissa	18
3.5 Muita visioita yleisten kirjastojen tulevaisuudesta	20
3.6 Kansainvälinen näkökulma	22
4 KIRJASTOTILOJEN KEHITYS SUOMESSA	25
4.1 Kirjastotilan historiaa	25
4.2 Itsenäisen Suomen kirjastojen alkuvuodet	26
4.3 Kirjastot sotien jälkeen	27
4.4 Nykyaikaiset kirjastot	28
4.5 Tulevaisuuden kirjastotila	29
4.5.1 Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla	29
4.5.2 Kirjaston kehittämisohjelma 2006 - 2010	30
4.5.3 Yleisten kirjastojen laatusuositus	30
4.5.4 Helsingin keskustakirjasto	32
4.5.5 Kansainvälinen näkökulma	32
5 PALVELUMUOTOILU	34
5.1 Palvelu, muotoilu ja palvelumuotoilu	34
5.2 Palvelumuotoilun idea	34
5.3 Palvelumuotoilun keskeiset elementit ja kehitysmenetelmät	36

5.3.1	Palvelupolku	37
5.3.2	Muita työmenetelmiä	38
5.4	Palvelumuotoiluprosessi	38
5.5	Palvelumuotoilun soveltaminen kirjastoissa	40
5.5.1	Helsingin kaupunginkirjasto	40
5.5.2	Helsingin yliopiston kirjasto	43
5.5.3	Muita projekteja ja hankkeita	44
5.5.4	Kansainvälinen näkökulma	45
6	UUSIA KIRJASTOJA MAAILMALLA	47
6.1	Birmingham	47
6.2	Århus	49
7	KAARINAN KAUPUNKI JA KIRJASTOLAITOS	52
7.1	Kaarinan kaupunki	52
7.2	Kaarinan kirjastolaitos	56
7.3	Pääkirjasto	59
7.3.1	Tila	60
7.3.2	Kokoelmat, lainaus ja käynnit	61
7.3.3	Kirjaston palvelut	61
8	HAVAINNOINTI	63
8.1	Havainnoinnin teoria	63
8.2	Havainnoinnin toteutus	64
8.3	Havainnoinnin tulokset	65
9	MITÄ TEIN TÄNÄÄN KIRJASTOSSA -ASIAKASKYSELY	67
9.1	Kyselyn teoria	67
9.2	Kyselyn toteutus	67
9.3	Kyselyn tulokset	69
10	BENCHMARKING-KÄYNNIT	71
10.1	Benchmarking-menetelmän teoria	71
10.2	Benchmarking-käyntien toteutus	72
10.2.1	Auran kunnankirjasto	72
10.2.2	Laitilan kaupunginkirjasto	74
10.2.3	Paimion kaupunginkirjasto	76

10.2.4 Rymättylän lähikirjasto	78
10.2.5 Sauvon kunnankirjasto	80
10.2.6 Seinäjoen pääkirjasto	82
10.2.7 Turun pääkirjasto	85
10.3 Benchmarking-käyntien tulokset	89
11 ASIAKASRAADIT	91
11.1 Asiakasraatien teoria	91
11.2 Asiakasraatien toteutus	93
11.2.1 Nuorten raati	93
11.2.2 Ikääntyneiden raati	93
11.3 Asiakasraatien tulokset	95
11.3.1 Kirjaston aineistot tulevaisuudessa	95
11.3.2 Kirjaston palvelut tulevaisuudessa	95
11.3.3 Kirjaston tila tulevaisuudessa	97
11.3.4 Yhteistyö-kysely asiakasraadeille	99
12 HAASTATTELUT	109
12.1 Teemahaastattelun teoria	109
12.2 Haastattelujen toteutus	110
12.3 Haastattelujen tulokset	112
12.3.1 Kirjaston palvelut ja aineistot tulevaisuudessa	112
12.3.2 Kirjaston tila tulevaisuudessa	113
12.3.3 Yhteistyö tulevaisuudessa	116
13 JOHTOPÄÄTÖKSET	118
14 LOPUKSI	123
LÄHTEET	124

LIITTEET

- Liite 1. Havainnointilomake.
- Liite 2. Asiakaskysely.
- Liite 3. Benchmarking-kysely.
- Liite 4. Yhteistyö-kysely asiakasraadeille.
- Liite 5. Haastattelulomake.

Liite 6. Nuorten raatilaisen hahmotelmia uudesta kirjastosta.

KUVAT

Kuva 1. Kirjasto – näkemyksiä koostumuksesta (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013).	41
Kuva 2. Kartta Kaarinan kaupungin sijainnista (Lounaispaikan karttapalvelu 2013).	52
Kuva 3. Taidetta Auran kirjaston lasten osastolla.	74
Kuva 4. Yleisnäkyvä Laitilan kirjastosta.	76
Kuva 5. Lukupaikkoja Paimion kirjastossa.	77
Kuva 6. Rymättylän kirjaston palvelutiskin yläpuolella on purje.	80
Kuva 7. Sauvon kirjasto on remontoitu vanhaan meijeriin.	82
Kuva 8. Seinäjoen pääkirjaston Lukuportaikko.	84
Kuva 9. Seinäjoen pääkirjaston tila tukee yhteisöllisyyttä.	85
Kuva 10. Yleiskuva Turun pääkirjaston toisesta kerroksesta lasten osastolle.	88
Kuva 11. Turun pääkirjastoon on valikoitu taidetta prosenttiperiaatteella.	89
Kuva 12. Sisäpihan suihkulähde.	140
Kuva 13. Lasten osastoa.	140
Kuva 14. Opetustila.	141
Kuva 15. Kokoustila.	141
Kuva 16. Äänitysstudio.	142
Kuva 17. Nuorten osaston lukupaikkoja.	142
Kuva 18. Kahvilan pöytiä.	143
Kuva 19. Aikuisten osastoa.	143

TAULUKOT

Taulukko 1. Kaarinan kaupungin asukasluku, asukasluvun muutos edellisestä vuodesta, syntyneiden enemmitys henkilöinä, muuttovoitto henkilöinä, ruotsia äidinkielenään puhuvien osuus väestöstä sekä muiden maiden kansalaisten osuus väestöstä 31.12.2012 (Tilastokeskus 2013b).	53
Taulukko 2. Kaarinan kaupungin ja koko maan väestön ikäjakautumat 31.12.2012 (Tilastokeskus 2013b).	54
Taulukko 3. Kaarinan ja koko maan elinkeinorakenteet, eläkkeellä olevien osuus ja työttömyysaste vuosina 2010 - 2011 (Tilastokeskus 2013b).	54
Taulukko 4. Kaarinan ja koko maan väestön koulutus 31.12.2011 (Tilastokeskus 2013b).	55
Taulukko 5. Kaarinan kaupunginkirjaston tunnusluvut vuodelta 2012 (Kaarinan kaupunginkirjasto 2013).	58
Taulukko 6. Mitä tein tänään kirjastossa -kyselyn avoimien vastausten määrä.	70

1 JOHDANTO

Kehittämistutkimus on monimenetelmäinen tutkimusote tai -strategia, joka yhdistää kvantitatiiviset ja kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät. Se ei siis ole erillinen tutkimusmenetelmä vaan joukko erilaisia tutkimusmenetelmiä. Kehittämistutkimuksen taustalla on aina jokin teoria, joka ohjaa kehittämistä. Kehittämistutkimus eroaa kehittämistyöstä siinä, että tutkimus dokumentoidaan: siinä käytetään tieteellisiä menetelmiä ja se tuottaa uutta tietoa. (Kananen 2012, 19 - 20.)

Hanna Vilka kirjoittaa kirjassaan Tutki ja kehitä (2005, 13 - 14) seuraavaa:

Tutkimustarpeita säätelevät käytännönläheisyys, työelämälähtöisyys ja ajankohtaisuus. Tutkimuskohteina ovat siten työelämän käytännöt, jotka parhaillaan kaipaavat kehittämistä, muuttamista, ylläpitämistä tai peräti uusien käytäntöjen luomista.

Työelämän tutkimuksen tavoite on teorian, kokemuksen ja ammattikäytäntöjen yhdistäminen.

Työelämän soveltavan tutkimuksen tavoitteena voi olla esimerkiksi tuottaa ja kehittää toimi- ja ammattialan palveluja.

Jo näiden muutamien tekstipöimintojen tarkastelun pohjalta voidaan sanoa, että työmme Unelmasta totta – selvitys Kaarinan uuden pääkirjaston tiloista ja toimunnoista on kehittämistutkimus. Työ lähtee ajankohtaisesta tarpeesta saada Kaarinan kaupunkiin uusi pääkirjasto. Kaarinassa käytiin vuonna 2011 keskustelua kirjasto- ja kulttuuritalon rakentamisesta viimeistään vuonna 2013. Taloudellisen tilanteen takia hanke ehdittiin jo haudata ja siirtää tulevaisuuteen, kunnes vuoden 2012 syksyllä asia nousi uudelleen esiin. Rakennuksessa, jossa kirjasto sijaitsee, tehtiin kesällä 2012 sisäilmatutkimus, joka toimi uuden keskusteluavauksen pohjana. Kaarinan liiketalon sisäilmasta löydettiin 2-etyyli-1-heksanoli -nimistä kemiallista yhdistettä, jota vapautuu huoneilmaan todennäköisesti rakenteiden ja materiaalien kosteusongelmista johtuen. Kirjaston sisäilmassa havaittiin myös epänormaaleja pitoisuuksia bentsaldehydiä, dekaanaalia, nonanaalia, etanolia, aromaattisia yhdisteitä ja TXIB:tä. Näiden yhdisteiden lisäksi sisäilmasta löytyi mineraalivillakuituja.

Nykyiset tilat ovat kirjaston toimintaan ja kaupungin kokoon nähden liian pienet. Tilat eivät myöskään täytä modernille kirjastolle asetettavia vaatimuksia esim. esteettömyyden suhteen. Uudet pääkirjastotilat ovat tällä hetkellä yksi tärkeimmistä Kaarinan kirjaston kehittämistarpeista. Kehittämistutkimuksen tekijät esittävätkin oman ehdotuksensa Kaarinan uuden pääkirjaston tilojen ja toimintojen pohjaksi.

Kehittämistutkimuksen valmistumisen jälkeen 2013 Kaarinan kirjastossa on kaksi työntekijää, jotka ovat perehtyneet kirjastotilojen suunnitteluun sekä palvelujen kehittämiseen ja voivat osallistua rakentamisprojektiin kun se ajankohtaisuu. Lisäksi kehittämistutkimuksen tarkoituksena on antaa eväitä Kaarinan kirjastotoiminnan kehittämiseen ja näin vaikuttaa myös kirjastopalvelujen laatuun.

2 TUTKIMUSASETELMA

2.1 Tehtävä ja tavoitteet

Työssä selvitetään, mitkä ovat Kaarinan pääkirjaston tarpeet uusien tilojen ja toimintojen suhteen tulevaisuudessa. Kaarinassa käytiin vuonna 2011 keskustelua kirjasto- ja kulttuuritalon rakentamisesta viimeistään vuonna 2013. Suunnittelua varten oli perustettu työryhmä, johon kuuluivat kirjastoimen johtaja, kulttuurisihteeri, kaupunginjohtaja, sivistysjohtaja ja tekninen johtaja. Resurssit suunnitteluun oli varattu vuodelle 2012 ja ryhmä ehti jo kokoontua muutaman kerran. Taloudellisen tilanteen vuoksi hanke kuitenkin siirrettiin tulevaisuuteen.

Pääkirjaston uudet tilat ovat tällä hetkellä yksi tärkeimmistä Kaarinan kirjaston kehittämistarpeista. Kehittämistutkimuksessa haluttiin dokumentoida tämän hetkinen pääkirjaston käyttö kyselyn ja havainnoinnin avulla, kysyä asiakkaiden mielipiteitä perustamalla kaksi asiakasraatia sekä perehtyä tulevaisuuden kirjastopalveluihin ja -tiloihin haastattelujen ja tutkimustiedon perusteella. Lisäksi haettiin vertaistietoa benchmarking-menetelmän avulla 2000-luvulla rakennetuista tai remontoituista kirjastoista.

Tutkimuksessa etsittiin vastausta siihen, minkälaisen kirjastotalon Kaarinan kaupunki tarvitsee, jotta ratkaisu kantaa mahdollisimman pitkälle tulevaisuuteen. Ongelmaa tarkasteltaessa keskityttiin kirjaston tuleviin palveluihin, tiloihin ja yhteistyökumppaneihin. Osaongelmana etsittiin vastausta siihen, minkälainen on nykyaikainen, toimiva kirjasto ja mitä lisäarvoa kirjasto saa kumppaneista ja päinvastoin.

Kehittämistutkimuksen tavoitteena oli siis saada selville, minkälaisen pääkirjaston Kaarinan kaupunki tulevaisuudessa tarvitsee. Kerätyn aineiston avulla tämän kehittämistutkimuksen tekijät esittävät oman ehdotuksensa Kaarinan uuden pääkirjaston tilojen ja toimintojen pohjaksi. Tavoitteena on, että kehittämistutkimusta voidaan käyttää uuden kirjastotalon suunnittelun pohjana ja lisätä päättäjiä ja virkamiesten tietämystä kirjastopalveluista.

2.2 Metodit ja aineisto

Tämän kehittämistutkimuksen lähestymistapana on kartoittava tapaustutkimus, jolla pyritään etsimään näkökulmia uuden Kaarinan pääkirjaston tilojen ja toimintojen pohjaksi. Tutkimuksessa käytetään tutkimusstrategiana triangulaatiota eli yhdistetään useita kvalitatiivisia ja kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä.

Tapaustutkimuksessa tutkitaan yksittäistä tapahtumaa, rajattua kokonaisuutta tai yksilöä käyttämällä monipuolisia ja eri menetelmillä hankittuja tietoja. Tapaustutkimuksessa ei pyritäkään yleistettävään tietoon, vaan pyritään lisäämään ymmärrystä tietyistä ilmiöistä. Tapaustutkimus valitaan menetelmäksi, kun halutaan ymmärtää kohdetta syvällisesti ja huomioida siihen liittyvät olosuhteet ja taustat. (KvaliMOTV 2013.)

Aineistotriangulaatiossa käytetään yhdessä tutkimuksessa useita eri aineistoja, kuten haastatteluja, tilastoja tai arkistoaineistoja. Tutkimuksessa voidaan myös käyttää eri tiedon kohteita. Menetelmätriangulaatiossa käytetään tutkimusaineiston hankinnassa useita tiedonhankintamenetelmiä. (KvaliMOTV 2013.)

Tutkimuksessa pyrittiin ottamaan huomioon mahdollisimman monta aiheeseen liittyvää näkökantaa. Siksi päädyttiin keräämään aineistoa usealla eri tavalla. Kirjaston nykykäyttöä kartoitettiin asiakaskyselyn ja havainnoinnin avulla. Tulevaisuutta pyrittiin hahmottamaan asiakasraatien ja kirjastoalan ammattilaisten haastattelujen pohjalta. Lisäksi tehtiin benchmarking-käyntejä uusissa tai remontoiduissa kirjastoissa. Myös kirjaston nykyinen toiminta kuvattiin. Työ sidottiin teoriaosuudessa yleisten kirjastojen tulevaisuuteen, kirjastorakentamiseen ja palvelumuotoiluun.

2.3 Työnjako

Tällä tutkimuksella on kaksi tekijää, Sari Saarela ja Päivi Svala. Molemmat työskentelevät Kaarinan kaupunginkirjastossa, joten oli luontevaa tehdä kirjas-

ton keskeinen kehittämissuunnitelma yhdessä. Tutkimus on laaja, joten myös se puoltaa yhteistyötä.

Havainnointi- ja kyselylomakkeiden sisältö mietittiin yhdessä ja Svala laati lomakkeet. Kumpikin suoritti havainnointia ja havainnoinnissa käytettiin apuna myös muuta Kaarinan pääkirjaston henkilökuntaa. Benchmarking-kohteisiin tutustuttiin yhdessä. Kumpikin oli vastuussa omasta asiakasraadistaan: Saarela ikääntyneiden raadista ja Svala nuorten raadista. Kumpikin myös laati yhteenvedon oman raatinsa tapaamisista. Saarela laati asiakasraadeille yhteistyökyselyn ja Svala koosti kyselyn tulokset. Teemahaastattelujen teemakysymykset suunniteltiin yhdessä ja haastattelut tehtiin yhdessä. Haastattelujen litterointi jaettiin puoliksi, kummallekin neljä haastattelua. Yhteenvedo haastatteluista tehtiin yhdessä.

Teoriaosuutta jaettiin. Saarela keskittyi kirjastojen tulevaisuuteen ja palvelumuotoiluun, tutustui Birminghamin uuteen kirjastoon, kirjoitti teoriaosuuden asiakasraadeista ja havainnoinnista sekä laati kuvauksen näiden toteutuksesta tässä kehittämistutkimuksessa. Svala keskittyi kirjastotilan kehitykseen, tutustui Århusin uuteen kirjastoon, kirjoitti teoriaosuuden kyselystä, benchmarkingmenetelmästä ja teemahaastattelusta sekä laati kuvauksen näiden toteutuksesta tässä kehittämistutkimuksessa.

Saarela kirjoitti osuudet Kaarinan kaupungista ja Kaarinan pääkirjastosta. Johdanto kirjoitettiin yhdessä. Tulokset analysoitiin ja kirjoitettiin yhdessä. Myös johtopäätökset laadittiin yhdessä.

3 YLEISTEN KIRJASTOJEN TULEVAISUUS

3.1 Yleisen kirjaston määritelmä

Tilastokeskuksen (2013a) mukaan yleisen kirjaston määritelmä on:

Yleinen kirjasto on kunnan- tai kaupunginkirjasto. Se on kaikille avoin kirjasto, jonka kokoelmat on tarkoitettu yleiseen käyttöön. Yleisissä kirjastoissa on pääkirjastoja, sivukirjastoja, laitoskirjastoja, kirjastoautoja, kirjastoveneitä sekä muita palvelupaikkoja. Kirjastolain (4.12.1998/904) mukaan jokaisen kunnan tehtävänä on järjestää kirjastopalvelut itse, yhdessä muiden kuntien kanssa tai muulla tavoin. Yleisen kirjaston omien kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus on maksutonta.

UNESCO:n yleisten kirjastojen julistuksen mukaan ”yleinen kirjasto on paikallinen informaatiokeskus, joka tuo kaikenlaisen tiedon helposti asiakkaidensa saataville.” Lisäksi julistuksen mukaan yleinen kirjasto on ihmisiä lähellä oleva portti tietoon. Yleinen kirjasto luo perusedellytykset ihmisten elinikäiselle oppimiselle, auttaa itsenäisessä päätöksenteossa ja yksilöiden sekä erilaisten sosiaalisten ryhmien kulttuurikehityksessä. (Kirjastot.fi 2013a.)

Suomessa yleiset kirjastot ovat kaikille avoimia ja niiden käyttö on ilmaista. Jokaisessa kunnassa on yleinen kirjasto. Kirjastot ovat kuntien omistamia ja toimivat verovaroilla. Kirjastoissa voi käydä lukemassa lehtiä ja kirjoja. Lisäksi niistä voi myös lainata aineistoa, esim. kirjoja, cd-levyjä tai dvd-levyjä. Kirjastossa on aineistoa sekä kotimaisilla että vierailta kielillä. Valtio tukee kuntien kirjastotoimintaa vuosittaisella avustuksella. Yleisten kirjastojen lisäksi Suomessa on useita tieteellisiä kirjastoja. (Helsingin kaupunginkirjasto 2013.)

3.2 Yleisten kirjastojen tavoitteet ja tehtävät

Kirjastolain 2 § kertoo yleisten kirjastojen tavoitteesta seuraavaa:

Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä. (Kirjastolaki 4.12.1998/904.)

Myös UNESCO:n yleisten kirjastojen julistus ottaa kantaa yleisten kirjastojen tehtäviin. Sen mukaan kirjastojen tehtävänä on

- lasten lukutottumusten luominen ja vahvistaminen jo varhaisessa vaiheessa
- sekä yksilöllisen että omaehtoisen koulutuksen ja yleisen koulutuksen tukeminen kaikilla tasoilla
- mahdollisuuksien tarjoaminen persoonalliselle luovalle kehitykselle
- lasten ja nuorten mielikuvituksen ja luovuuden edistäminen
- tietoisuuden lisääminen kulttuuriperinnöstä, taiteellisista arvoista ja tieteellisistä saavutuksista ja keksinnöistä
- kaiken esittävän taiteen esilletuomisen salliminen
- kulttuurin monimuotoisuuden suosiminen sekä kulttuurien välisen kanssakäymisen edistäminen
- suullisen perimätiedon tukeminen
- sen varmistaminen, että kansalaiset saavat käyttöönsä kaikenlaista yhteisöään koskevaa tietoa
- tietopalvelujen riittävä tuottaminen paikallisille yrityksille, yhdistyksille ja intressiryhmille
- tiedon ja tietokoneiden käytön kehittäminen
- kaikkien ikäryhmien kirjallisten harrastusten ja projektien tukeminen ja osallistuminen niihin, ja niiden alkuun saattaminen mahdollisuuksien rajoissa. (Kirjastot.fi 2013a.)

3.3 Tulevaisuuden määritelmä ja eräitä käsitteitä

Nykysuomen sanakirja määrittelee tulevaisuuden edessä olevaksi, tulevaksi ajaksi tai vastaisuudeksi (Suomi Sanakirja 2013).

Vapaa tietosanakirja Wikipedia sanoo puolestaan tulevaisuudesta seuraavaa:

Tulevaisuus on lineaarisessa aikakäsityksessä se osa aikalinjasta, joka ei vielä ole tapahtunut. Tulevaisuuden vastakohta on menneisyys eli se osa lineaarisesta aikalinjasta, joka on jo tapahtunut. Näiden väliin asettuu nykyisyys, joka tapahtuu parhaillaan (Wikipedia 2013).

Näkemyksellisen tulevaisuusajattelun edellytyksenä ovat mielikuvitus, luovuus ja ideointikyky. Tulevaisuusajattelussa mitkään uudet ajatukset tai ideat eivät ole sellaisenaan mahdottomia. Tärkeää kuitenkin on, että tulevaisuuden tekijöitä ohjataan olemaan loogisia ja järjestelmällisiä. Kaikkeen tulee kyetä osoittamaan looginen ja mahdollinen tie, jota seuraamalla tämä mahdollisuus voi tulla todellisuudeksi. Tulevaisuusajattelu vaikuttaa tapaamme kommunikoida oman itsemme ja samalla maailman, yhteiskunnan ja ympäristön kanssa. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013a.)

Elina Hiltusen mukaan tulevaisuusajattelun kolme keskeistä tehtävää ovat ennakointi, innovointi ja kommunikointi. Nämä kolme tehtävää ovat kiinteässä yhteydessä toisiinsa. Ennakointia ei pidä sekoittaa ennustamiseen, jota tulevaisuuden tutkimus ei ole. Ennakoinnin lisäksi pitää itse olla aktiivinen toimija, jotta voi itse tehdä ja innovoida tulevaisuutta. Ennakoinnista ja innovoinnista ei ole juurikaan hyötyä ilman tulevaisuuden kommunikointia. Tulevaisuuden keskeinen tekijä on ihminen. (Hiltunen 2012, 17 - 19.)

Tulevaisuuden tutkimuskeskuksen (2013a) mukaan tulevaisuustietoisuuden määritelmä on:

Tulevaisuustietoisuus puolestaan voidaan ymmärtää samalla kertaa aktiiviseksi ja toimintaan ohjaavaksi näkökulmaksi nykyisyyteen ja menneisyyteen, ajattelumme rakentamisen keinoksi ja erityiseksi pyrkimykseksi muodostaa käsitys asioiden ja päivittäisten toimiemme merkityksistä. Tulevaisuustietoisuus kasvaa siitä, että tarkastelemme nykyisyyttä ympärillämme ja pyrimme ymmärtämään sitä mahdollisimman hyvin.

Tulevaisuuskuvalle puolestaan tarkoitetaan käsitystä, mielikuvaa tai näkemystä tulevaisuudesta. Tulevaisuuskuva voi rakentua joko tieteellisin menetelmin tai toisaalta myös elämäkokemus, lähiympäristö ja tapahtumat voivat vaikuttaa henkilökohtaisiin tulevaisuuskuviin. Tulevaisuuskuvat ovat ajattelun työvälineitä kun tehdään valintoja. (Hautamaa 2010, 15 - 17.)

Tulevaisuudentutkimus tutkii mahdollisia tulevaisuuksia. Tutkimusta varten on kehitetty erilaisia välineitä. Näitä välineitä käyttämällä saadaan faktapohjaista tietoa. Fakta ja näkemys yhdessä muodostavat tulevaisuustiedon. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013a.)

3.4 Tulevaisuudentutkimus

Tulevaisuudentutkimus on monien tieteenalojen menetelmiä yhdistävää tutkimustoimintaa. Tulevaisuudentutkimus yrittää kuvata, selittää ja ymmärtää laajalajaisia yhteiskunnallisia ilmiöitä ja niihin liittyviä eri elämänalueiden muutos- ja kehitysprosesseja. Tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä käytetään hyväksi esim. strategisessa johtamisessa, erilaisissa kehittämishaasteissa, toimintaympäristön muutosten ennakkoinnissa ja omien tavoitteiden asettamisessa. (Tulevaisuuden tutkimuksen seura 2013.)

Tulevaisuudentutkimus tarkastelee niitä kehitystrendejä, jotka vaikuttavat yhteiskuntaan tulevaisuudesta tietämisen näkökulmasta. Tulevaisuudentutkimus yhdistää eri tieteenaloilta saatuja tutkimustuloksia päätöksenteon tueksi. Tulevaisuudentutkimus tarkastelee sitä, mikä on mahdollista ja etsii vaihtoehtoisia tulevaisuuksia. Eri tulevaisuusvisioiden toteutumisen todennäköisyyttä tai toivottavuutta voidaan arvioida tulevaisuudentutkimuksen piirissä kehitettyjen menetelmien avulla. (Tulevaisuuden tutkimuksen seura 2013; Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013a.)

Maailmalla tulevaisuudentutkimusta on tehty jo 1960-luvulta lähtien. Suomessa tutkimus-, konsultointi- ja koulutustyön aloitti Tulevaisuuden tutkimuskeskus vuonna 1992 Turun kauppakorkeakoulussa. Nykyisin Tulevaisuuden tutkimuskeskus on Turun yliopiston erillislaitos. Tulevaisuuden tutkimuksen seura on puolestaan perustettu Suomeen vuonna 1980. Nykyään tulevaisuudentutkimusta pidetään tieteenalana, kun siitä aiemmin puhuttiin enemmänkin tiedonalana. (Tulevaisuuden tutkimuksen seura 2013; Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013a; Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013b.)

Tulevaisuudentutkimuksen lähtökohdat voidaan kiteyttää seuraavalla tavalla:

Tulevaisuus ei ole ennustettavissa. Voimme muodostaa mielikuvia ja käsityksiä vain siitä, millaisia tapahtumia on edessämme – puhutaankin useista vaihtoehtoisista tulevaisuuksista.

Tulevaisuus ei ole ennalta määrätty. Voimme pohtia sitä, mitä todennäköisesti tulee tapahtumaan, kun mietimme eri mahdollisuuksia.

Voimme vaikuttaa tulevaisuuteen teoillamme ja valinnoillamme. Sen vuoksi on tärkeää tietää, mikä on mahdollista, mikä on todennäköistä ja mikä on toivottavaa. Arvojen ja arvokeskustelun merkitys tulevaisuuden vaihtoehtojen pohtimisessa on siten väistämätön. (Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013a.)

3.4.1 Tulevaisuudentutkimuksen työvälineet, sovellukset ja tulevaisuudesta viestiminen

Elina Hiltunen (2012, 74 - 216) käsittelee kirjassaan sitä, miksi emme näe ympärillämme tapahtuvia muutoksia ja esittelee työkaluja muutoksen ennakointiin. Muutosta voidaan ennakoida megatrendien, trendien, heikkojen signaalien, nousevien ilmiöiden ja villien korttien avulla. Ympäristön luotaamisella tarkoitetaan systeemiä, joka rakennetaan ympäristössä olevan informaation keräämistä ja analysointia varten. Kun ympäristössä tapahtuvista muutoksista on kerätty tarpeeksi informaatiota, voidaan tulevaisuudesta tehdä erilaisia skenaarioita. Skenaarioiden tekeminen tarkoittaa siis erilaisten tulevaisuuksien pohtimista. Skenaario on näkemys siitä, mitä erilaiset tapahtumaketjut voisivat tulevaisuudessa tuoda mukanaan. Yksi tapa tehdä skenaarioita on tulevaisuustaulukko. Muita tapoja ennakoida tulevaisuutta on Delfoi-menetelmä, tulevaisuuspyörä, ristivaikutusanalyysi ja CLA-menetelmä.

Strategisessa johtamisessa eri skenaarioista valitaan toivottavin tulevaisuudenkuva ja mietitään toimenpiteitä, joiden avulla haluttu tulevaisuus saavutetaan. Tulevaisuuden tekemisen keskeinen termi onkin innovaatio. Luovuus on uusien ideoiden tuottamista. Innovointi tarkoittaa luovien ideoiden muuntamista sellaisiksi, että ne tuottavat jotakin arvoa. Innovaatioita voidaan luokitella sen mukaan, mihin ne liittyvät. Innovaatioita voidaan luokitella niiden uutuusarvon mukaisesti sekä sen mukaan, miten innovaatio on tapahtunut. Hiltunen nostaa esimerkiksi sota-aikana tapahtuneesta innovoinnista korvikekahvin. Myös tulevaisuuden innovointiin on kehitetty erilaisia menetelmiä, kuten tulevaisuusikkuna, strateginen sattumointi, Futuropoly-peli ja tulevaisuustila. (Hiltunen 2012, 217 - 241.)

Hiltusen (2012, 321 - 336) mukaan organisaatioiden kannattaa ja pitää kertoa myös suurelle yleisölle tulevaisuusvisioistaan. Näin herätetään kiinnostus orga-

nisaation toimintaa kohtaan. Organisaatioiden pitää olla tulevaisuuskommunikoinnissa sekä rohkeita että selkeitä. Viesti kannattaa tuoda esille visuaalisin menetelmin. Tärkeää on, että ihmiset saavat osallistua organisaation tulevaisuusajatteluun. Lisäksi tulevaisuuskommunikointia käytäntöön viemään tarvitaan auktoriteettia, ei kannata tyytyä kompromisseihin.

3.4.2 Tulevaisuudentutkimuksen menetelmien soveltaminen kirjastoissa

Tulevaisuudentutkimuksen menetelmiä voidaan soveltaa kirjastossa kuten missä tahansa muuallakin. Pirjo Mansikkamäki (2006, 7 - 9) on artikkelissaan hahmotellut yleisen kirjaston tulevaisuuskuvia tulevaisuustaulukkomenetelmällä. Taulukosta saatiin seuraavat tulevaisuudenkuvat:

- Tulevaisuudessa individualistisuus korostuu ja asiakaskohtaisen täsmäpalvelun tarve kasvaa.
- Palvelumarkkinoiden polarisoitumisesta huolimatta kirjaston peruspalvelujen arvioidaan säilyvän maksuttomina.
- Tiedon digitalisointi ja uuden digitaalisen tiedon tuottaminen vie tietopalvelut verkkoon.
- Kirjastolaitokselle asetettu tavoite verkossa olevan aineiston säilyttämiseen, järjestämiseen ja luokittamiseen jää saavuttamatta sen vaatimien resurssien takia.
- Kirjasto säilyy fyysisenä käyntipaikkana niin kauan kuin kirjaa halutaan käyttää.
- Tulevaisuuden kirjasto kuvastaa kunkin ajankohdan arvostuksia.

Teknologiakeskus Innoparkin koordinoiman ja Päijät-Hämeen rahoittaman Euroopan aluekehitysrahaston Visible Digital Competence -projektin puitteissa on myös visioitu kirjaston tulevaisuutta. Hankkeen viides sessio on raportoitu Sirkka Heinosen ja Juho Ruotsalaisen kirjoittamassa julkaisussa Tulevaisuuden kirjasto – avoin vuorovaikutteinen oppimispilvi? Luovan tulevaisuustilan on tarkoitus kannustaa käyttäjiään luovuuteen ja tulevaisuusajatteluun sekä innovaatioiden synnyttämiseen. Luova tulevaisuustila on tietty fyysinen tila, jossa hyö-

dynnetään myös virtuaalisia ja digitaalisia välineitä ja sisältöjä. Työskentelyssä hyödynnettiin alustuksia, heikkojen signaalien kortteja, tulevaisuusikkunaa ja -pyörää. (Heinonen & Ruotsalainen 2011, 5 - 7.)

Työskentelyn lopputuloksena kehitettiin kolme kirjaston tulevaisuuskuva:

- Kirjasto – kohtaamisten kuunsilta
- Kirjasto – voimaantumisen valtameri
- Kirjasto – hitauden keidas (Heinonen & Ruotsalainen 2011, 13 - 14).

Kirjasto – kohtaamisten kuunsilta tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että kirjasto on tulevaisuudessa yhä enemmän erilaisten kohtaamisten paikka. Kirjastossa kohtaavat käyttäjät ja henkilökunta sekä käyttäjät keskenään. Kirjastossa kohtaavat myös ihmiset, tilat ja teknologia. Fyysisten tilojen suunnittelu, toteutus ja muunneltavuus korostuvat. Kohtaamiseen liittyy läheisesti jakaminen, joka puolestaan liittyy avoimuuteen. (Heinonen & Ruotsalainen 2011, 13 - 14.)

Kirjasto – voimaantumisen valtameri korostaa kirjaston roolia tulevaisuudessa voimaantumisen keskuksena. Kirjastosta haetaan yhä enenevässä määrin elämyksiä, ideoita ja inspiraatioita elämää varten. Näin kirjasto voi tukea ihmisiä jaksamaan sekä henkisellä että fyysisellä tasolla. (Heinonen & Ruotsalainen 2011, 13 - 14.)

Kirjasto – hitauden keidas puolestaan on tulevaisuudessa vastapaino nykyisin vallitsevalle kiireiselle elämälle. Kiivaan elämänrytmin vastapainoksi ihminen kaipaa hitautta, rauhoittumista, rentoutumista ja pysähtymistä sekä ajassa että tilassa. Kirjasto tarjoaa välineet ja tilat syventyä kiinnostaviin sisältöihin. Kirjastoon voi tulla hyötyä varten tai vain tutustumaan, hakemaan hiljaisuutta, hitautta ja rentouttavia kokemuksia. (Heinonen & Ruotsalainen 2011, 14 - 15.)

Toinen saman Visible Digital Competence -projektin puitteissa tehty kirjastosovellus on Helsingin kaupunginkirjaston Luova tulevaisuustila -pilotti. Luova tulevaisuustila on uusi konsepti, joka kehittää yhteistä luovuutta, ennakointikykyä ja innovatiivisuutta. Helsingin pilotti toteutettiin vuonna 2009 Kohtaamispaikka Lasipalatsissa. Pilotin tavoitteena oli Luova tulevaisuustila -konseptin testaaminen

ja kehittäminen sekä saada uusia ideoita kirjaston tilojen kehittämiseen ja kirjaston mahdollisiin tulevaisuuksiin. Tilassa järjestettiin tulevaisuusklinikoita, joiden pohjalta päädyttiin jo edellä esiteltyihin kolmeen kirjaston tulevaisuuskuvaan. (Heinonen ym. 2011, 8.) Luova tulevaisuustila soveltui myös kirjaston omaan toimintaan sekä henkilöstön koulutukseen että kokouksiin. Käyttäjät toivoivat tilalta moniaistisuuden lisäämistä, lisää multimedialla, videoita ja kokeellisia projekteja. Tila yhdistettynä näyttelytilana ja kokemuksellisenä ryhmätyötilana jakoi kuitenkin kävijöiden mielipiteitä. Toiset toivoivat informaatiota lisää, toiset halusivat välttää liian monen toiminnon yhdistämistä samaan tilaan. Pilotin tuloksia voidaan käyttää toteutettaessa kirjastoihin luovia tulevaisuustiloja. (Heinonen ym. 2011, 71 - 73.)

3.5 Muita visioita yleisten kirjastojen tulevaisuudesta

Julkaisussa Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista Maija Berndtson visioi kirjaston vahvuuksien olevan myös vuonna 2035 fyysinen tila sekä henkilökohtainen palvelu. Henkilökohtaista palvelua annetaan niin fyysisessä tilassa kuin verkossakin. Kommunikaation kuten erilaisen opastuksen ja neuvonnan tarve kasvaa, kun kansalaiset hakevat informaatiota itse. Kirjastoon tullaan hakemaan opastusta silloin, kun itse ei löydetä haluttua aineistoa tai sitä löydetään liikaa. 2010-luvulla visiona on rajaton kirjasto. Tässä visiossa suurin osa aineistoa on kirjaston ulkopuolella ja tilojen painopiste on siirtynyt monimuotoisten tilojen luomiseen erilaisille toiminnolle. Toiminnassa ovat keskeisessä roolissa käyttäjät itse. Tähän toimintaan kuuluu edelleen asioita kuten hiljaisuuden tarve. Tarvitaan kuitenkin myös uudenlaisia oppimisen tiloja, jotka eivät perustu vain verbaalisuuteen, vaan myös liikkumiseen, ääneen ja kuvaan. Kirjastosta tulee älykäs tila, jossa tekniikka on kaikkialla läsnä. Kirjastoa myös käytetään entistä enemmän mobiilisti. Kirjastokentällä toimii edelleen sekä kunnallisia että tieteellisiä kirjastoja. Kunnalliset kirjastot toimivat kuitenkin entistä suuremmissa yhteenliittymissä. Berndtsonin mukaan kirjasto edustaa yhteiskunnassa jatkuvuutta ja luotettavuutta kaupallisten palvelujen rinnalla. Kirjaston työntekijöiden koulutustausta voi puolestaan vaihdella suuresti. Tärkeää on kommunikaatiokyky,

palveluhalukkuus, yleissivistyksen taso sekä kirjastoaatteen sisäistäminen. (Berndtson 2009, 6 - 7.)

Teemu Arina esittää omassa kirjoituksessaan verkkosukupolven näkökulman kirjastojen tulevaisuudesta. Arinan mukaan kirjaston on säilyttävä tavalla tai toisella hyödyllisenä ympäristölleen. Suurin haaste on, kuinka kirjasto voisi radikaalisti muuttua suhteessaan ympäristöönsä, jotta se ei menettäisi yhteiskunnallista merkitystään. (Arina 2009, 75 - 82.) Arina peräänkuuluttaa avointa innovaatiota kirjastopalveluiden kehityksessä ja esittää viisitoista käskyä kirjastojen kehittämiseksi tulevaisuudessa:

- Ymmärrä sekä teknologiset, sosiaaliset että ekonomiset ajurit tulevaisuuden kehitykselle.
- Älä tee sitä virhettä, että kopioit fyysisen kirjaston sellaisenaan verkkoon. Uusi media mahdollistaa aivan uudenlaiset toimintamallit, jotka eivät ole mahdollisia aikaisemmissa medioissa.
- Keskity loppukäyttäjään ja tämän käyttökokemukseen, älä pelkästään informaatioon ja sen luokitteluun.
- Pyri hyödyntämään palveluissa perinteisten taksonomioiden ja ensikäden metatiedon (esim. taustakansien informaatio) lisäksi toisen käden metatietoa (käyttäjäkommentit) ja kolmannen käden metatietoa (mitä asiasta kerrotaan muissa verkkopalveluissa).
- Avaa omien palveluiden rajapinnat ulkopuolisille kontribuutioille.
- Pohdi, voisiko oma kirjastosi erikoistua johonkin tiettyyn (sosiaaliseen) toimintaan.
- Kehitä kirjastoympäristöstä digitaalisesti ja analogisesti yhteen verkottunut tila, joka kannustaa osallistumaan ja antaa uusia syitä käydä kirjastossa.
- Kehitä mobiilisovelluksia esimerkiksi augmentoidun todellisuuden tai sosiaalisen verkottumisen sovellusten kehittämiseksi normaalien tekstiviesti- ja informaatiopalveluiden lisäksi.
- Internet ei ole määränpää, vaan verkosto keskittämättömiä resursseja. Hyödynnä verkoston resursseja keskeisesti oman palvelun osana ja anna ihmisille mahdollisuus viedä sisältö mukanaan esim. ns. widgettien avulla.
- Tarkastele QR-koodeja ja Marker-teknologiaa uutena mahdollisuutena tarjota kontekstikeskeistä informaatiota kirjaston palveluista, uutena ta-

pana kirjautua kirjaston digitaalisiin palveluihin, uutena mahdollisuutena navigoida kirjastossa.

- Tarkastele massakustomointia uutena mahdollisuutena tehdä jokaisesta käyttäjästä ja tämän käynneistä uniikki räätälöity kokemus esimerkiksi suosittelujärjestelmien avulla.
- Rakenna virtuaalinen käynti täysin eri periaatteille kuin fyysiset käynnit.
- Hyödynnä käyttäjälähtöistä sisältöä, käyttäjälähtöisiä taksonomioita (folksonomiat) ja informaation visualisointia palveluissa.
- Tee palvelukokemuksesta kiinnostava verkkosukupolven edustajille ja muille seuraavan aallon toimijoille, jotka toimivat nykyisen asiakaskuntasi ulkopuolella, jotka voivat toimia aikaisina omaksujina ja nosteenä muulle joukolle.
- Ymmärrä muuttuva kehys ja kieli, jossa kirjasto toimii. Onko kirjasto enää hyvä sana kuvaamaan kirjaston uutta roolia digitaalisessa maailmassa? (Arina 2009, 75 - 82.)

3.6 Kansainvälinen näkökulma

The Concerted Action for Public Librariesin vuonna 1998 Belgiassa Leuvenissa järjestämä workshop antoi julistuksen Euroopan yleisten kirjastojen tulevaisuudesta. Julkilausuma painottaa seuraavia yleisten kirjastojen avaintehtäviä tietoyhteiskunnassa: demokratia ja kansalaisoikeudet, taloudellinen ja sosiaalinen kehitys, elinikäinen oppiminen sekä kulttuurinen ja kielellinen monimuotoisuus. Julkilausuma ehdottaa myös toimenpiteitä, joihin kansallisen ja alueellisen kirjastopolitiikan tulisi pyrkiä. (Kirjastot.fi 2013b.)

Kansallisen ja alueellisen kirjastopolitiikan tulisi pyrkiä

- varmistamaan vapaa pääsy informaatioon ja tietoon sekä samalla säilyttämään oikeudenmukainen tasapaino tuottajien ja käyttäjien intressien välillä tekijän- ja muiden oikeuksien suhteen
- parantamaan kansalaisten pääsyä informaatiolähteisiin kiinnittämällä huomiota niihin laillisiin, teknisiin, taloudellisiin ja poliittisiin kysymyksiin, jotka voivat parantaa tai estää pääsyn kirjastojen kautta
- avustamaan kirjastoja kansalaisten tarpeisiin vastaamisessa, esimerkiksi suosittelemalla ja rahoittamalla sopivia infrastruktuureja, yhteistyömuotoja ja koulutustoimenpiteitä sekä käyttäjille että kirjastojen henkilökunnalle

- auttamaan kansalaisia hyötymään tietoyhteiskunnasta, mukaan lukien käyttömahdollisuuksien ja palveluiden tarjonta myös niille, joilla ei siihen muuten ole teknisiä tai taloudellisia resursseja
- pienentämään käyttäjien vaikeuksia päästä tietoverkkojen informaatiore-sursseihin tietyillä alueilla, joilla tekninen infrastruktuuri ei ole yhtä hyvä kuin muualla
- torjumaan vaaraa, että pääsy tiettyihin informaation lähteisiin kaventuu kaupallisten intressien vuoksi ja johtaa laajenevaan kuluun informaatiotietojen ja informaatioköyhien välillä
- huolehtimaan kustannuksista, kun kirjastopalveluita laajennetaan informaatioyhteiskunnassa, ja samalla turvaamaan pitkällä aikavälillä pääsy sekä perinteisiin että digitaalisiin resursseihin (Kirjastot.fi 2013b).

Englantilaista näkökulmaa keskusteluun tuo Peter Brophy (2007, 108 - 109), jonka mukaan sekä kirjaston fyysinen kokoelma että tila ovat tulevaisuudessa-kin tärkeitä elementtejä verkkoympäristön rinnalla. Kirjaston ydintehtävä on olla yhteys sekä informaation ja käytön että tiedontarjoajien ja käyttäjien välillä. Menestyvä kirjasto tarjoaa hyötyä sidosryhmille. Sekä yksittäinen henkilö että yhteisö ovat kirjaston toiminnan kannalta yhtä tärkeitä. Kirjastojen haasteena onkin rakentaa järkevä yhdistelmä perinteisiä palveluita ja rohkeita innovaatioita, joiden avulla kirjastojen tulevaisuus turvataan. (Brophy 2007, 212.)

Englantilaisten kirjastojen tulevaisuuden trendejä ovat:

- Palveluja kehitetään yhteistyössä jonkun muun toimijan kanssa.
- Kirjastorakennusten ja -palvelujen suunnittelussa tarvitaan suurta joustavuutta ja sopeutumiskykyä.
- Kirjastoista voi tulla merkittäviä entistä enemmän paikasta toiseen liikkuvan väestön viestinnän keskuksia, jos suunnittelussa otetaan huomioon eri aika- ja palvelutasoja.
- Elinikäisen oppimisen lisääntyessä kirjastot tarvitsevat myös pitkäaikaista käyttöä varten tukipalveluja kuten catering-palveluja.
- Sähköiset yhteydet kirjaston ja kotien välillä lisääntyvät, joten asiakas ja kirjasto voivat olla jatkuvassa yhteydessä toisiinsa.
- Lasten kirjastopalvelut lisääntyvät ja samalla lisääntyvät turvallisuus- ja valvontasäännökset.

- Virtuaalipalveluja tarjotaan 24 tuntia vuorokaudessa. Myös muita palveluja tarjotaan aukioloaikojen ulkopuolella. (Forpole [2003], 21.)

Ruotsissa on käyty yleisten kirjastojen tulevaisuuskeskustelua osittain erilaisista teemoista. Keskustelussa on korostettu kaikilla olevan oikeus tietoon myös tulevaisuudessa. Yksi kirjastojen päätehtävistä tulee olemaan digitaalisen kuilun kaventaminen. Myös Ruotsissa kirjasto nähdään yhä enemmän kohtaustapaikkana. (Eliasson 2010, 5 - 6.)

Kirjassa *Folkbibliotekens framtid* haastatellut henkilöt kuitenkin ovat sitä mieltä, että kirjat ovat tulevaisuudessakin kirjastojen tärkein aineistoryhmä. Kirjat yhdistetään mieluiten laajaan valikoimaan erilaisia ohjelmia. Uudet lähestymistavat sekä yhteistyö kuuluvat tulevaisuuden kirjastoon. Vaikka myös digitaaliset mediat tulevat lisääntymään, kirjastojen kirjakokoelmien pitää olla sekä laajoja että syviä. Kun kirjojen ja muiden medioiden elinikä lyhenee, kirjastolla on tulevaisuudessakin tärkeä tehtävä säilyttää aineisto, jota ei enää muualta saa. (Eliasson 2010, 6.)

Monet haastatelluista ihailivat suuresti yleisiä kirjastoja ja niissä tehtävää työtä. Tärkeintä on jatkaa ja vahvistaa nykyistä kirjastolaitosta. Kaikki uudet palvelut eivät välttämättä saa käyttäjiä. Maksuttomuus kuuluu edelleen yleiseen kirjastoon. (Eliasson 2010, 6.)

Näiden osin ristiriitaistenkin vaatimusten vuoksi yleinen kirjasto on suurten haasteiden edessä. Kirjastojen menestyminen tulevaisuudessa vaatii uutta ajattelua monilla alueilla. Yhteistyön ja avoimuuden merkitys tulee kasvamaan huomattavasti. Jos kirjasto onnistuu kehittymään oikeaan suuntaan, se on edelleen hyödyllinen resurssi niin yhteiskunnalle, kulttuurille, kirjallisuudelle kuin yksilöillekin. (Eliasson 2010, 7.)

4 KIRJASTOTILOJEN KEHITYS SUOMESSA

Kirjastotilan esteettinen ilme ja ilmapiiri ovat tärkeitä. Kirjastotila on enemmän kuin rakennus, joka tarjoaa ihmisille toimintamahdollisuuden. Se on enemmän kuin kulttuurinen tuote, joka heijastaa aikaa ja ajan arvoja. Asiakkaille se on tila, jossa he toimivat läpi elämänsä ja sukupolvesta toiseen, tuttu ja turvallinen tila – yhteiskunnan olohuone. (Reijonen 1995, 83.)

4.1 Kirjastotilan historiaa

Kirjastot olivat aluksi yleensä osa luostaria tai myöhemmin yliopistoa. Kun renessanssin aikana kirjojen määrä lisääntyi ja kokoelmat kasvoivat, kirjakokoelmia varten rakennettiin komeita ja ajan parhaiden arkkitehtien suunnitteleamia kirjastoja. 1700- ja 1800-lukujen vaihteessa Euroopassa syntyi tarve uudelleenlaiselle yleiselle kirjastorakennukselle. Kirjojen ja kirjaston käyttäjien määrä oli kasvanut ja piti löytää toiminnaltaan parempia pohjaratkaisuja. Vuonna 1816 Leopoldo della Santa esitteli uudenlaisen kirjaston. Suunnitelmassa oli erotettu luetteluhuone, kirjastonhoitajien työtilat ja varastohuoneet, jotka sijoituivat lukusalin ympärille. (Aaltonen 2012, 15 - 18.)

Yleiset kirjastot alkoivat 1850-luvulla tarvita kirjastotoimintaan soveltuvia tiloja. Yhdysvalloissa oli yleisissä kirjastoissa painotus kääntynyt kirjoja keräävästä kirjastonhoitajasta lukijaan eli kirjaston käyttäjään. Ajatus, että yleiset kirjastot ovat avoimia kaikille ja sisältävät kirjoja kaikille, toi muutoksia kirjaston tilasuunnitteluun. 1800- ja 1900-lukujen vaihteessa yleiseen kirjastoon tulivat lastenosasto, lukusalit eri tarkoituksiin ja avoimet hyllyt. (Aaltonen 2012, 22.)

Suomessa sivistynyt porvarisväki alkoi 1800-luvulla perustaa omia lukuseuroja ja niille kirjastoja. Lukuseurojen ja kansan lukusalien kirjastot toimivat pitkään vaatimattomissa vuokratiloissa. Vasta 1800-luvun lopulla toiminta vakiintui ja kansalaiskirjastoille ryhdyttiin hankkimaan omia rakennuksia. Helsingin vuonna 1882 valmistunut kirjastotalo oli edelläkävijä Pohjoismaissa. Pääkirjastorakennus edusti kertaustyyliä ja oli tyypillinen esimerkki uusrenessanssiarkkitehtuurista. Piirustuksista käy ilmi, että rakennuksessa oli otettu huomioon ajan yleiselle kirjastotoiminnalle asetetut vaatimukset. Kirjastossa oli suljetun hyllyjärjes-

telmän edellyttämä varasto, lukusali, lainaustoimisto, työskentelytiloja ja saniteettitilat yleisölle. Pohjakaava oli suunniteltu siten, että kirjaston sisäisestä liikenteestä aiheutuva häiriö jäi mahdollisimman vähäiseksi. (Aaltonen & Carlson 1986, 20 - 22.)

Uusrenessanssityylin myöhäinen toteutus Suomessa oli vuonna 1903 valmistunut Turun kaupunginkirjasto, jossa oli tilat sekä porvarisväen kaupunginkirjastolla että rahvaan kansankirjastolla. Kirjastossa oli runsaasti erillisiä lukusaleja. Suljetun lainausjärjestelmän tarpeiden vuoksi lainaussali oli pieni ja sen vieressä oli lainakirjojen varasto. Vuonna 1903 kirjaston tilojen arveltiin riittävän kymmeniksi vuosiksi, jopa vuosisadoiksi. Kuitenkin jo vuonna 1914 rakennusta korjattiin, tilaa rakennettiin lisää ja erillisiä saleja yhdistettiin lainaussaliksi. Turussa otettiin käyttöön avohyllyjärjestelmä ensimmäisenä Suomessa. (Aaltonen & Carlson 1986, 29.)

Yleiset kirjastot olivat kansalaisten jatko-opisto. Hyvästä kirjastosta ammattimies sai alansa viimeiset teokset, kansalaiset oppivat ymmärtämään yhteiskunnallisia kysymyksiä ja saivat aineksia kehitystään varten. Kirjastosta voitiin kehittää todellinen kansankirjasto, jonka vaikutus näkyi taloudessa ja henkisessä tilassa. (Vatanen 1999, 39 - 40.)

4.2 Itsenäisen Suomen kirjastojen alkuvuodet

Yhdysvaltalainen avoin kirjastotoiminta oli tullut tutuksi Suomessa 1910-luvulla ja kirjastojen tiloja alettiin suunnitella avohyllyjärjestelmän mukaisiksi. 1920-luvun pohjoismaista klassismia edusti vuonna 1925 valmistunut Tampereen vanha pääkirjastorakennus. Kirjastossa lainaajat saivat itse valita kirjat hyllystä ja lainaustiski oli sijoitettu valvonnan kannalta hyvälle paikalle keskelle salia. Avoimessa hyllyjärjestelmässä tarvittiin kirjojen selailupaikkoja, joten lukusali ja suljetun järjestelmän kirjavarasto limittyivät. Talon suunnittelussa oli otettu huomioon tilojen muuntelun tarve, joten kantavia väliseiniä oli vältetty. (Aaltonen & Carlson 1986, 36 - 39.)

Alvar Aallon suunnitteleman Viipurin kaupungin pääkirjaston (1935) myötä funktionaalinen näkemys tuli suomalaiseen kirjastomaailmaan. Funktionalismissa rakennuksen muoto tuli johtaa suoraan sen toiminnoista, funktioista ja rakenteesta. Tavoitteena oli luoda entistä terveellisempiä, mukavampia ja halvempia rakennuksia ja arkkitehdit pyrkivät ottamaan sosiaalista vastuuta. Ajatuksena oli luoda hyvä ympäristö kaikille. Viipurin pääkirjasto oli kirjastoteknisesti poikkeuksellisen moderni. Talon keskiosaan oli sijoitettu varsinainen kirjastotoiminta. Lisäsiivessä oli suuren lainaussalin vieressä kirjaston toimisto ja hallinnon tilat, joiden alapuolella oli useampaan osaan kerhohuoneiksi jaettavissa oleva luentosali. Eri tilojen välillä vallitsi keskinäinen yhteys. (Aaltonen & Carlson 1986, 40 - 44.)

Aalto jakoi Viipurin kirjastossa ensimmäistä kertaa kirjastosalin eri tiloihin ta-soerojen avulla, kuitenkin niin, että yhtenäinen tilavaikutelma säilyi. Näin syntyi Aallon ”kirjastokuoppa”, jota monet arkkitehdit ovat myöhemmin sisällyttäneet suunnitelmiinsa. ”Kirjastokuoppa” on kirjahyllyjen reunustama syvennys, suojaisa lukutila. (Aaltonen 2012, 80 - 81.)

Suomen itsenäisyyden alkuvuosien kirjastotilat edustivat kahta ääripäätä. Varsin yleistä oli maalaiskunnan kantakirjaston toimiminen huoneessa, jota kirjaston lisäksi isännöi jokin toinen taho. Kirjat olivat lukollisissa kaapeissa, jotka avattiin kirjaston aukiolon ajaksi. Lämmitys ja valaistus olivat puutteellisia. Toista ääripäätä edusti Viipurin moderni pääkirjasto. (Eskola 1999, 129 - 130.)

4.3 Kirjastot sotien jälkeen

Vuoden 1961 kirjastolaki vauhditti uusien kirjastotilojen hankintaa. Kirjastoja sijoitettiin runsaasti koulurakennuksiin, mutta myös itsenäisiä kirjastoja rakennettiin. Alvar Aallon suunnittelemat Seinäjoen (1965) ja Rovaniemen (1968) kirjastot ovat tilajäsentelyiltään suoraan jatkoa monitasoiselle Viipurin kirjastolle. Molempien kirjastojen suunnitelmissa Aalto on muokannut kirjastosalin muotoa vapaammaksi ja on onnistunut saamaan tilojen toiminnallisen järjestelyn ihanteelliselle tasolle. Lainaustoimisto on keskeisellä paikalla, liikenne osastoille

kulkee sen ohi, lainausosastot ovat lähekkäin, kuitenkin niin, että lastenosasto on etäällä käsikirjastosta. Vain portaita ja tasoeroja on myöhemmin pidetty liian hankalina kirjastossa liikkumiselle. (Aaltonen & Carlson 1986, 46 - 52.)

Suomessa rakennettiin 1970-luvulla useita kymmeniä kirjastotiloja vuosittain. Useimmiten ratkaisuna oli selkeän yksinkertainen tilajärjestely. Osastot ovat helposti valvottavia ja yleisö- ja tavaraliikenne on sujuvaa. Arkkitehtonisesti rakennukset olivat anonyymejä ja arkkitehdit riisuivat julkisesta rakennuksesta julkisen leiman. Tavoitteena ollut muuntojousto tuotti nimettömiä teollisuushalleja tai valintamarketin tuntuksia tiloja. Kirjaston kannalta arkkitehtuuri ei ollut edullinen. Kirjaston pitäisi olla mahdollisten tarvitsijoiden helposti huomattavissa ja kaupunkikuvassa sen tulisi erottua ympäristöstään. Toimintansa jatkuvuuden vuoksi sen täytyisi olla myös rakennuksena ja tilana uteliaisuutta herättävä ja houkutteleva. (Aaltonen & Carlson 1986, 54.)

4.4 Nykyaikaiset kirjastot

Yhteiskunta oli 1980-luvulla uudenaikaisessa muutoksessa. Suomi alkoi vaurastua, hyvinvointipalveluja laajennettiin ja kirjastosta tuli peruspalvelu. Uusi ilmiö oli remontoida vanhoja teollisuushalleja kirjastoiksi. Kirjastoja sijoitettiin myös monitoimikeskuksiin tai kulttuurikeskuksiin ja myös ostoskeskuksiin. (Aaltonen 2012, 140 - 143.)

1980-luvulla alettiin kiinnittää huomiota myös tilojen taiteelliseen hahmottamiseen. Julkisille rakennuksille haluttiin palauttaa niiden muusta kaupunkirakenteesta poikkeava symbolinen erikoisasema. Pohdittiin, millainen olisi kirjastotiloissa otollinen muotokieli, joka olisi uteliaisuutta herättävä, mielikuvituksen sytyttävä, innostaisi keskusteluun ja auttaisi myös syventymään ja keskittymään. (Aaltonen & Carlson 1986, 68.) Tampereen pääkirjasto Metso (1986) on persoonallista 1980-luvun arkkitehtuuria. Kirjaston pääkerroksessa on perinteinen kirjastoelementti kupoli, joka valaisee sisääntuloaulaa ja kahvilaa. Kirjastosali on avara vapaamuotoinen tila, jonka parvikerrokseen on sijoitettu henkilökun-

nan työtilat, auditorio, kokouksetilat ja musiikkiosasto. Kirjasto on suosittu ja yksi Tampereen matkailunähtävyyksistä. (Aaltonen 2012, 146 - 150.)

Tietoteknisen kehityksen johdosta 1990-luvulla kirjastorakennuksissa tarvittiin entistä enemmän joustavuutta teknisissä ratkaisuissa. Samaan aikaan arkkitehtuurilta odotettiin esteettisten arvojen näkymistä, julkisten rakennusten odotettiin erottuvan muista rakennuksista sekä olevan jollain lailla erityisiä ja elämyksellisiä. (Aaltonen 2012, 173.)

Suomalaisten koulutustason noustua kirjastoihin kohdistetut odotukset ovat lisääntyneet ja aloite tilan käytöstä on siirtynyt enemmän kirjaston käyttäjille. Palveluja on alettu tuottaa yhdessä. Perinteisen osasto- tai aineistotyyppin mukaisen tilajaottelun sijasta on *Helsingin kaupunginkirjaston tilasuunnittelussa 2007* otettu käyttöön uusi tilaryhmäjaottelu ”olohuoneeseen”, ”työhuoneeseen”, ”hengailumestaan” ja ”satusoppeen”. Tilaryhmäjaottelu heijastaa uutta asiakaspalvelukulttuuria, asiakasryhmien ja asiointitapojen tarpeisiin eläytymistä sekä kirjaston käyttäjien kokemuksen merkityksen korostumista. (Aaltonen 2012, 163 - 164.)

4.5 Tulevaisuuden kirjastotila

4.5.1 Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla

Heinisuon, Koskelan ja Saineen julkaisu *Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla* (2004, 29) ottaa kantaa tulevaisuuden kirjastojen erityistiloihin. Kirjastojen erityistilat, kuten auditoriot, leikkihuoneet ja mikroluokat, ovat vuokratyössä maksullisia. Usein niillä on kaksi hintaa: koulutukseen, kunnan sisäiseen toimintaan tai yleishyödylliseen käyttöön tiloja saa halvemmalla, kun taas kaupalliseen toimintaan tai yksityiskäyttöön vuokrattaessa niistä joutuu maksamaan enemmän. Kirjastoilla on runsaasti myös virtuaalisia tiloja. Verkkokirjastolla ei korvata fyysisiä tiloja, mutta kirjastojen palveluja löytyy myös virtuaalisesta tilasta.

4.5.2 Kirjaston kehittämisohjelma 2006 - 2010

Kirsti Kekin julkaisun Kirjaston kehittämisohjelma 2006 - 2010: kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena (2006, 18 - 21) tavoite oli selkeyttää kirjastojen roolia tulevaisuudessa. Ohjelman vision mukaan kirjaston tiloissa opiskellaan, haetaan tietoa ja asioidaan sähköisesti. Kirjasto on kaikille kuntalaisille avoin kohtaamispaikka, kunnan yhteinen olohuone, jossa luetaan päivän lehdet ja tavataan tuttuja. Kirjasto tarjoaa tilana monenlaisia mahdollisuuksia. Kirjastossa järjestetään teemapäiviä, näyttelyitä ja vierailuja. Yhteisöllisyyden rakentajina kirjastot tarjoavat kokoontumis- ja palvelutiloja.

Kuntalaiset tarvitsevat erilaisia työskentely- ja opiskeluympäristöjä, koneita ja yhteyksiä. Kirjastojen tarjoamat tilat, joissa on ajanmukainen viestintäympäristö, ovat merkityksellisiä ihmisten toimintakyvyn ja vuorovaikutuksen kannalta. Uudessa kirjastotiloissa on huomioitava uudet asiat, kuten kannettavien tietokoneiden kanssa kirjastoon tulevat asiakkaat, langattomat alueet, projekti- ja työskentelytilat ja tilat kommunikoinnille. Kirjastojen tehtävä on tarjota fyysinen tila, kohtaamispaikka, joka tarjoaa mielekkään vapaa-ajan ja omaehtoisen opiskelun tilan kaikenikäisille. (Kekki 2006, 29 - 31.)

4.5.3 Yleisten kirjastojen laatusuositus

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (2010, 54) mukaan kirjastorakennukset ovat taajamien tai kaupunkien keskustoissa sijaitsevia eri-ikäisten käyttäjien helposti saavutettavissa olevia yhteisöllisiä keskuksia. Kirjastotila on kirjasto-toimintaan sopiva, riittävä, viihtyisä ja ajanmukainen. Tilat ja kalustus ovat muunneltavissa ja mahdollistavat näin monipuolisen käytön ja toiminnan. Kirjasto on sekä pistäytymispaikka että paikka viihtymiselle, opiskelulle ja työskentelylle. Tilat ovat turvalliset sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta. Tiloissa on ajanmukainen ja uusiutuva laitteisto ja tekninen varustus. Hyvässä kirjastossa/laadukkaita kirjastopalveluja tuottavassa kunnassa toteutuvat nämä asiat:

- Kirjasto sijaitsee muiden palvelujen yhteydessä/läheisyydessä ja on luonteva osa toiminnallista kokonaisuutta.
- Tilasuunnittelussa asiakasnäkökulma on kokoelmanäkökulmaa keskeisempi ja esimerkiksi varastotilojen tarvetta on vähennetty kirjastojen yhteistyöllä. Varastoja on avattu asiakkaille.
- Kirjasto erottuu ympäristöstä selkeästi, viitoitus sinne on kunnossa, sisäänkäynti on selkeä, helposti havaittava ja kaikkien saavutettavissa.
- Tilat ja erilaiset toiminnot ovat helposti hahmotettavissa ja opastus on selkeä sekä sisällä että ulkotiloissa.
- Tilat ovat tehokkaassa käytössä ja niiden yhteiskäyttö on mahdollistettu. Kirjaston tiloja tarjotaan erilaisten tapahtumien käyttöön ja tämä tarjonta on synnyttänyt positiivisen toiminnallisen kierteen. Kulunvalvontajärjestelmien avulla tiettyjen tilojen itsepalvelukäyttö on tehty mahdolliseksi.
- Tilojen turvallisuus varmistetaan suunnitelmin ja harjoituksin.
- Tilojen tehokasta käyttöä edistetään laajoilla ja oikea-aikaisilla aukioloajoilla ja sillä, että osa tiloista voi olla avoinna muita tiloja laajemmin. Kirjaston tiloissa asiakkaiden käytettävissä on langattomat verkot, lainattavia koneita, työskentelyyn sopivia ergonomisia työasemia ja tulostusmahdollisuudet. Tila on muunneltavissa erilaisiin käyttötarkoituksiin.
- Esteettömyys ja erilaisten käyttäjien edellyttämä käytön helppous on otettu huomioon noudattamalla Esteetön kirjasto -raportin suosituksia. Saavutettavuutta on kehitetty yhteistyössä asiakasryhmien ja vammaisjärjestöjen kanssa.
- Henkilökunnan työtilojen mitoitus on riittävä ja varustus ja kalustus ergonominen. Kirjasto on ajanmukainen ja viihtyisä työpaikka.
- Uusiin rakennuksiin on hankittu taidetta (prosenttiperiaate). Kirjastotilaa tarjotaan esimerkiksi museoiden kokoelmien esillä pitoon ja mahdollisuuksien mukaan tilaa tarjotaan näyttelyjen järjestämiseen.
- Tilaa on noin 100 hyötyneliötä / 1000 asukasta, joka on todettu useissa rakennushankkeissa toimivaksi tilamitoitukseksi. Asukasmäärältään pienissä kunnissa monipuolinen palvelutarjonta edellyttää tilaa yleensä tätä enemmän.
- Suunnittelun ja akustisten ratkaisujen avulla kirjastoon on luotu erilaisia äänivyöhykkeitä, myös hiljaista tilaa, ja valaistus on muunneltavissa tilanteen mukaan.
- Kalustuksen uusimisesta on huolehdittu, kalustus houkuttelee viihtymiseen, opiskeluun ja työntekoon.
- Tilojen toimivuus arvioidaan säännöllisesti.

- Kaikissa ratkaisuihin on otettu huomioon kestävä kehitys.

(Yleisten kirjastojen laatusuositus 2010, 54 - 55.)

4.5.4 Helsingin keskustakirjasto

Suomalaiset tulevaisuuden kirjastotilan visiot toteutunevat Helsingin keskustakirjastossa, josta rakennetaan tulevaisuuden kirjastoa. Rakennus tulee edustamaan, valmistuessaan vuonna 2017, arkkitehtonisesti merkittävää ja aikansa mielenkiintoisinta huippua. Sosiaalinen kestävyys on yksi rakennuksen keskeisistä arvoista. Rakennus on julkinen ja kaikille avoin tila mikä lisää kansalaisten tasa-arvoa. Toiminnan ja rakennuksen suunnitteluun otetaan mukaan sidosryhmiä. Laadultaan kokonaisuus tulee olemaan korkeatasoinen, käyttöä kestävä ja tyylikäs. Keskustakirjasto tulee herättämään kiinnostusta ja keskustelua. Kynnyksettömyys, vetovoimaisuus, käyttämisen helppous, joustavuus, rohkeus ja omintakeisuus ovat tunnistettavia ominaisuuksia niin ulkomuodollisesti kuin yksityiskohdallisestikin. (Leisti 2008, 48.)

Helsingin kirjastoissa kerättiin asiakaspalautetta lokakuussa 2012. Asiakaspalautteen mukaan asiakkaat halusivat perinteisen lainauksen lisäksi oleskella ja viettää aikaa sekä nauttia elämyksistä ja tapahtumista tulevaisuuden kirjastossa. Asiakkaat toivoivat, että kirjasto olisi emotionaalisesti puhutteleva, virikkeellinen ja elämyksellinen. Kirjaston haluttiin säilyvän paikkana, jossa kulttuurin tekemiseen, tuottamiseen ja kuluttamiseen on helppo osallistua. (Valleala & Miettinen 2012.)

4.5.5 Kansainvälinen näkökulma

Hyvin samanlaisia ajatuksia tulevaisuuden kirjastotilasta, kuin edellä on jo mainittu, nousi esiin myös Helsingin kansainvälisessä kirjastokonferenssissa The New Library – Design and Function helmikuussa 2011. Siru Vallealan (2011) koostaman raportin mukaan kirjaston pääroolina nähtiin kohtaamispaikkana toimiminen. Tulevaisuuden kirjaston tulisi olla niin virtuaalinen, sosiaalinen kuin

fyysinenkin paikka kaupunkilaisille, jotka tahtovat tavata toisiaan, olla rauhassa kirjallisuuden, tietotekniikan tai harrastusten parissa. Moderni kirjasto ei ole vain kirjavarasto, vaan uudenlaisten kanavien ja uudenlaisen osaamisen myötä tuottaa myös uutta tietoa. Arkkitehtuurin tulee vastata näihin tarpeisiin. Kirjastorakennuksen tulee olla moninaisesti muunneltavissa. Kirjastossa tulee olla ainakin tiloja, joiden käyttötarkoitusta voi vaihtaa vuosien saatossa.

Tanskalaiset Jochumsen, Rasmussen ja Skot-Hansen (2010) ovat raportissaan määritelleet uuden mallin tieto- ja kokemusyhteiskunnan yleiselle kirjastolle. Raportissa kuvataan niitä mahdollisuuksia, joita uuden kirjaston tulisi tarjota käyttäjilleen. Uusi kirjastomalli koostuu neljästä alueesta (tilasta)

- inspiraatioalue
- oppimisalue
- tapaamisalue
- esittämisalue.

Alueet tarkoittavat mahdollisuuksia, jotka toteutuvat sekä fyysisessä että virtuaalisessa kirjastossa. Ideaalisessa kirjastossa nämä neljä aluetta limittyvät toisiinsa ja sitä kautta tukevat kirjaston tavoitetta tieto- ja kokemusyhteiskunnassa. Mallin voidaan katsoa olevan visio kirjastoille tai konsepti uudelle kirjastolle.

Amerikkalaisen Jennifer C. Hendrixin julkaisun *Checking out the future* (2010, 11 - 12) mukaan kirjastojen tulevaisuus on luultavasti digitaalisten ja fyysisten tilojen yhdistelmä. Vaikka sähköinen aineisto ja uudet teknologiat muuttavat kirjastopalveluja, on tulevaisuudessa kuitenkin tarvetta myös kirjoille, hyllyille, pöydille ja tuoleille sekä yhteisölliselle tilalle. Tulevaisuuden muutokset mahdollistavat kirjastotilojen joustavuuden kun fyysiset kokoelmat pienenevät. Uudet teknologiat luovat myös tarpeen tilalle, jossa on pääsy näihin uusiin teknologioihin. Tulevaisuuden kirjasto tarjoaa asiakkailleen yhä enemmän elämyksiä kuin aineistoa. Tärkeintä tulevaisuuden kirjastossa on joustavuus. Luova ja joustava kirjastotila vastaa tulevaisuuden digitaalisia teknologioita käyttävän asiakkaan kuin myös perinteisen painettua aineistoa ja hiljaista tilaa etsivän asiakkaan tarpeisiin.

5 PALVELUMUOTOILU

5.1 Palvelu, muotoilu ja palvelumuotoilu

Palvelusta on esitetty monia erilaisia määritelmiä. Tässä niistä muutamia:

- Palvelu on kokemus.
- Palvelu on aineeton.
- Palveluita käytetään, ei omisteta.
- Palvelu ei ole kulutettu loppuun kun se on käytetty.
- Palvelu ei säily.
- Palvelu on tapahtumien ja prosessien summa, jolla ratkaistaan asiakkaan ongelma.
- Palveluun liittyy vuorovaikutusta sekä ympäristöjä ja tavaroita. (Tuulaniemi 2011, 59.)

Muotoilu eli design tarkoittaa esineen tai muun kohteen käytettävyyden ja muodon suunnittelua tai sen valmistusta. Muotoilijan työtä kutsutaan muotoiluksi. Muotoilussa myös prosessin lopputulos on muotoilua. Palvelumuotoilun ja muotoilun erottaa se, että palvelumuotoilun prosessi on palvelumuotoilua ja lopputulos on palvelua. (Tuulaniemi 2011, 64.)

Palvelumuotoilu.fi-sivustolla (2013) palvelumuotoilu määritellään seuraavasti:

Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin.

5.2 Palvelumuotoilun idea

Palvelumuotoilu tuo muotoilun toimintatavat palveluiden kehittämiseen ja yhdistää ne perinteisesti käytettyihin menetelmiin palveluiden kehittämisessä. Palvelumuotoilu onkin tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla. (Tuulaniemi 2011, 24.)

Juha Tuulaniemi sanoo kirjassaan *Palvelumuotoilu seuraavaa* (2011, 10):

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa lähestyä palveluiden kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa sekä analyyttisesti että intuitiivisesti.

Teoksen *Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen* Satu Miettinen, Miikka Raulo ja Juha Ruuska (2011, 13) sanovat, että palvelumuotoilu tuo käyttäjän palvelujen kehittämisen keskiöön. Yleensä perinteinen palvelujen kehittäminen hyödyntää markkinatutkimuksia ja asiakkailta saatua palautetta. Näin ei välttämättä saada tietoa, jonka avulla varsinaista käyttäjäkokemusta voitaisiin arvioida. Palvelumuotoilu puolestaan lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä. Tuulaniemen (2011, 60) kirjan mukaan palvelumuotoilun vahvuus on, että sitä ei ole määritelty tarkkaan. Näin palvelumuotoilu ei ole muodostunut rajatuksi osaamisalueeksi, vaan siitä on tullut yleinen tapa ajatella. Palvelumuotoilu tarkoittaa prosessi ja työkaluvalikoimaa, joka pohjautuu useisiin eri osaamisalueisiin.

Palvelumuotoilu on syntynyt 1990-luvun alkupuolella. Ensimmäisenä palvelumuotoilun omana osaamisalanaan esitteli professori Michael Erlhoff vuonna 1991. Palvelumuotoiluun on voimakkaasti vaikuttanut myös ensimmäinen palvelumuotoilun professori Birgit Mager. Molemmat professorit työskentelivät Köln International School of Designissa. Vuonna 2004 eurooppalaiset muotoilukoulut perustivat Service Design Networkin, joka julkaisee Touchpoint-lehteä. Suomalaisen palvelumuotoilun juuret ovat vuonna 1997 perustetussa Satama Interactivessa. Internetin nousulla ja vuorovaikutussuunnittelulla onkin tärkeä merkitys suomalaiselle palvelumuotoilulle. Vuonna 2007 osa Sataman palvelumuotoilijoista siirtyi Suomen ensimmäiseen palvelumuotoilutoimistoon Ego Betaan. Ensimmäinen palvelumuotoilua käsittelevä pro gradu on tehty Suomessa vuonna 2007. (Tuulaniemi 2011, 61 - 63.)

5.3 Palvelumuotoilun keskeiset elementit ja kehitysmenetelmät

Palvelumuotoilun keskeisiä elementtejä ovat palvelun käyttäjä eli asiakas ja heidän kanssaan toimivat asiakaspalvelijat. Asiakkaat ja asiakaspalvelijat yhdessä muodostavat palvelukokemuksen. Vuorovaikutus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä on keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa. Asiakasymmärrys puolestaan tarkoittaa sitä, että palveluntuottajan on ymmärrettävä se todellisuus, jossa asiakkaat elävät ja toimivat. Asiakasymmärrys on asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä. Arvonmuodostuksen elementtejä voivat olla esim. tarpeet, odotukset, tottumukset, tavat ja arvot. Myös muiden ihmisten mielipiteet, palvelun hinta ja ominaisuudet sekä muiden vastaavien palveluiden hinta saattavat vaikuttaa arvonmuodostukseen. (Tuulaniemi 2011, 71 - 72.)

Palvelumuotoilussa toiminnan keskiössä on ihminen. Tällöin suunnitellaan todella niille henkilöille, jotka tulevat kyseistä palvelua käyttämään. Lisäksi epäonnistumisen riski pienenee, koska palvelu on jo alkujaan suunniteltu todellisten asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta. Muotoilu pyrkiikin aina olemaan ennakkoivaa. Ongelmana kuitenkin on, että suoraan kysymällä ei aina saada tarpeeksi syvällistä tietoa asiakkaiden tarpeista ja odotuksista. Siksi onkin tärkeää tutkia ihmisten toimintaa. (Tuulaniemi 2011, 72.)

Palvelumuotoilussa tärkeä käsite on myös asiakaskokemus. Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon. Toiminnan taso tarkoittaa palvelun kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen sekä prosessien sujuvuutta. Toiminnan taso käsittelee myös palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetaso puolestaan tarkoittaa asiakkaalle syntyviä tuntemuksia ja henkilökohtaisia kokemuksia. Merkitystasoa kutsutaan myös ylimmäksi asiakaskokemuksen tasoksi. Se tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, erilaisia kulttuurisia koodeja, unelmia, lupauksia, tarinoita, kokemuksen henkilökohtaisuutta sekä suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Palvelumuotoilua voi käyttää esim. tilojen suunnittelussa ja palvelun tuotteistamisessa. Oikein suunnitellut ja tuotetut tilat ovat osa palveluprosessia. Palvelu-

prosessin avulla puolestaan palvelukonsepti jalostetaan liiketoiminnaksi ja kilpailueduksi. Palveluntarjoajan täytyy tuotteistaa eli tehdä näkymättömät palveluväitteet näkyväksi ja haluttavaksi, jotta organisaatio voi vahvistaa kilpailuasemaansa ja madaltaa palvelun ostamisen kynnyksiä. Palvelumuotoilun keskeinen tehtävä onkin palvelun tekeminen näkyväksi visualisoinneilla ja prototyypeillä. (Tuulaniemi 2011, 82 - 83; 90 - 94.)

5.3.1 Palvelupolku

Tuulaniemi (2011, 76) kuvaa palvelua seuraavasti:

Palvelumuotoilun näkökulmasta palvelu on kuin sävellys, joka kuvataan nuottiviivastolla (palvelupolku); siinä voi olla eripituisia tahteja (palvelutuokioita) ja eripituisia (kontaktipisteet) ja korkuisia säveliä (asiakkaan kokemukset).

Palvelupolku on yksi palvelumuotoilulle tyypillinen tapa toteuttaa muotoilun ongelmanratkaisua. Palvelupolun myötä suunnitteluhaaste jaetaan osahaasteisiin, joihin on näin helppo päästä käsiksi. Palvelupolun avulla kuvataan, miten asiakas kulkee palveluprosessin aikana ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolun osia ovat palvelutuokiot ja palvelun kontaktipisteet, jotka auttavat rytmittämään palveluprosessia käytännön kannalta tarkoituksenmukaisesti. Palvelupolku jaetaan siis palvelutuokioihin, jotka voivat sisältää useita palvelun kontaktipisteitä. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Asiakkaan kokema palvelu kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida ja muokata suunnittelun keinoin. Palvelupolku onkin palvelukokonaisuuden kuvaamista. Ensimmäinen vaihe on määrittellä, mikä osa palvelupolkua otetaan suunnittelun kohteeksi. Palvelupolulla on useita palvelutuokioita, joissa taas on useita kontaktipisteitä. Kontaktipisteitä voivat olla ihmiset, ympäristöt, esineet tai toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 78 - 82.)

5.3.2 Muita työmenetelmiä

Palvelumuotoilussa hyödynnetään erilaisia työvälineitä ja menetelmiä. Näitä menetelmiä hyödynnetään sekä yhteiskunnan, markkinatilanteen, organisaatioiden että ihmisten, ideoiden ja konseptien jäsentelyyn, analysointiin ja ohjeistamiseen. Menetelmiä voidaan käyttää myös havainnointiin, aktivointiin, motivointiin ja testaamiseen. Palvelumuotoilun työvälineitä ja menetelmiä ovat esim. erilaiset kehitysmenetelmät, luova ongelmanratkaisu, visualisointi sekä yhteiskehittäminen ja osallistaminen (Tuulaniemi 2011, 110 - 118.)

Muotoilussa käytetään sekä iteratiivista että inkrementaalista kehitysmenetelmää. Inkrementaalisisessa menetelmässä laaja kokonaisuus jaetaan pieniin kehityshaasteisiin. Iteratiivisessa menetelmässä puolestaan ratkaisusta kehitetään nopeasti ensimmäinen versio. Tätä versiota toistetaan eli iteroidaan niin kauan, että tavoite saavutetaan. Luovaan ongelmanratkaisuun kuuluvat käsitteet divergenssi ja konvergenssi. Divergenssi on ideoiden tuottamista, konvergenssi niiden analyysiä ja karsintaa. Visualisoinnissa puolestaan tehdään jokin asia näkemällä havaittavaksi. (Tuulaniemi 2011, 112 - 114.)

Palvelumuotoilussa keskiössä on ihminen. Yksi palvelumuotoilun keskeisiä ajatuksia onkin palvelun eri osapuolien osallistaminen palvelun kehittämiseen. Yhteiskehittämisen etu on kaikkien osapuolien sitoutuminen niin palvelun kehittämiseen kuin tuottamiseenkin. Tavoitteena yhteiskehittämisessä on, että kaikki palveluun liittyvät näkökannat tulevat huomioiduksi tiedon kehittämis- ja analysointivaiheessa. Näin kerätystä tiedosta palvelumuotoilijat valitsevat palvelulle määriteltuihin tavoitteisiin parhaiten sopivat elementit. Yhteiskehittäminen ei siis tarkoita sitä, että kaikki palvelun osapuolet päättäisivät yhdessä millainen palvelu tuotetaan. (Tuulaniemi 2011, 116 - 117.)

5.4 Palvelumuotoiluprosessi

Satu Miettisen (2011, 37) mukaan palvelumuotoiluprosessi käsittää asiakasymmärryksen, palvelun konseptoinnin, mallinnuksen sekä lanseerauksen ja yl-

läpidon. Ensimmäinen vaihe on kasvattaa organisaation asiakasymmärrystä. Palvelun kehitysideoita nostetaan esiin havainnoinnin, käyttäjien tarinoiden, kontekstikartoituksen, mystery shoppingin, muotoiluluotaimien tai draaman menetelmien avulla. Toisessa vaiheessa syntyneet ideat muokataan palvelukonsepteiksi. Ideoista tehdään esim. kuvakäsikirjoitus, animaatio tai ainakin joku konkreettinen malli. Kolmannessa vaiheessa palvelu kehitetään edelleen mallinnustekniikoiden avulla. Näitä tekniikoita ovat esim. luonnokset, mallit, videot ja prototyypit. Neljännessä vaiheessa on vuorossa palvelumuotoilun lanseeraus ja ylläpito. (Miettinen 2011, 36 - 38.)

Tuulaniemen (2011, 127 - 128) palvelumuotoiluprosessi koostuu määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, palvelutuotannosta ja arvioinnista. Ensimmäisessä vaiheessa määritellään, mitä ollaan tekemässä ja miten ollaan tekemässä. Luodaan ymmärrys palvelun tuottavasta organisaatiosta ja sen tavoitteista. Toisessa vaiheessa tarkennetaan palvelun tuottajan strategiset tavoitteet. Tässä yhteydessä voidaan käyttää haastatteluja, keskusteluja ja asiakastutkimuksia, joilla rakennetaan yhteistä ymmärrystä kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista sekä käyttäjien tarpeista. Kolmannessa vaiheessa määritellään mittarit palvelun tuottamiseen. Tässä vaiheessa ideoidaan ja konseptoidaan erilaisia ratkaisuja suunnitteluhankkeeseen. Tähän vaiheeseen kuuluu myös ratkaisujen nopea testaaminen asiakkaiden kanssa. Neljännessä vaiheessa suunnitellaan palvelun tuottaminen. Kehitetty konsepti tuodaan markkinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Viidennessä vaiheessa arvioidaan kehitysprosessin onnistumista. Esim. palvelun käyttöä mitataan ja palvelua kehitetään edelleen saatujen kokemusten pohjalta.

Palvelumuotoilun avulla sekä yksityisten että julkisten organisaatioiden on mahdollista lisätä liiketaloudellista hyötyä. Miettinen, Raulo ja Ruuska (2011, 14 - 15) esittävät johdannossaan palvelumuotoilun kolmivaiheisen mallin, jonka avulla liiketaloudellista hyötyä voidaan lisätä:

- Kehitysprojektissa asiakastarpeet ja mahdollisuudet muutetaan mitattaviksi palvelutavoitteiksi. Liiketoimintasuunnitelmaa kehitetään konseptoinnin rinnalla.
- Palvelu tuotetaan niin, että asetetut tavoitteet pystytään saavuttamaan. Apuna käytetään iteratiivista toimintatapaa.
- Palvelua arvioidaan jatkuvasti. Tämä auttaa ymmärtämään ja arvioimaan palvelun tuottamistapaan tehtyjä muutoksia. Myös suorituskykyilmaisimen määrittäminen on tärkeää, jotta palvelumuotoilun arvo saadaan mitattua.

5.5 Palvelumuotoilun soveltaminen kirjastoissa

5.5.1 Helsingin kaupunginkirjasto

Helsingin kaupunginkirjastossa on noin kymmenen vuotta yritetty uudistaa kirjaston toimintaa, ilmettä ja imagoa tiloja muuttamalla. Tilaa on kuitenkin suunniteltu toiminta edellä. Palvelumuotoilu ja konseptisuunnittelu tulivat mukaan kuvaan 2000-luvun alussa. Uudistamista ryhdyttiin tällöin miettimään käyttäjälähtöisesti. (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013.)

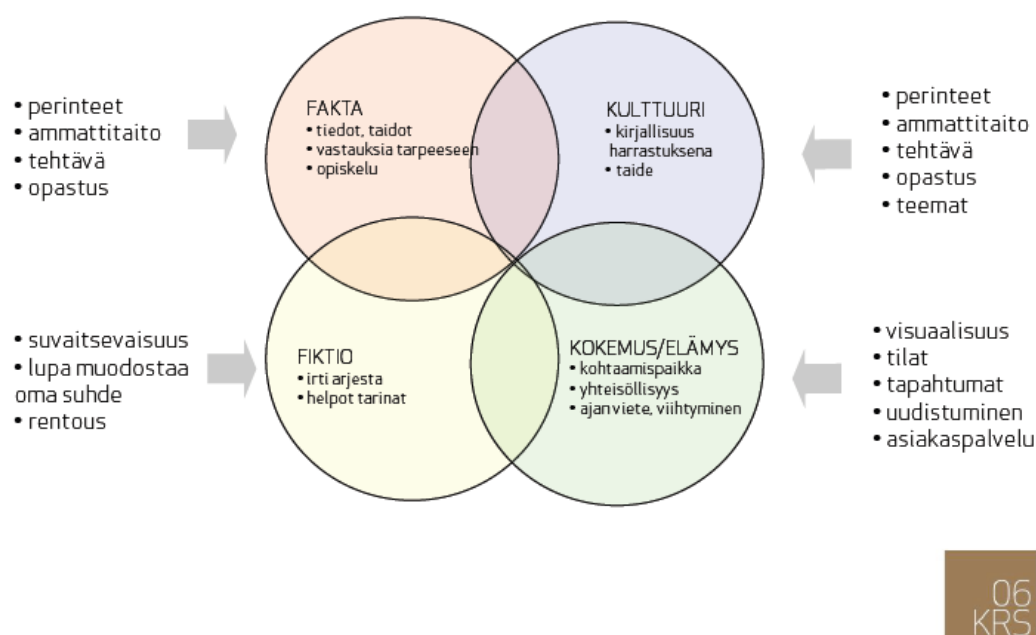
Muutosta lähdettiin miettimään asiakkaiden kokemusten kautta. Tehtiin tutkimus ja selvitys: havainnoitiin palvelujen saamista ja käyttöä sekä tehtiin kysely ei-käyttäjille. Lisäksi palvelumuotoiluun käytettiin ulkopuolisen suunnittelutoimiston apua. Projekti jakaantui kolmeen vaiheeseen

- analyysi tilanteesta
- näkemyksen muodostaminen
- konseptin muotoilu ja brändin kiteyttäminen. (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013.)

Selvityksessä ja analyysissä, havainnoissa ja kirjastolaisten haastatteluissa kirjastotoiminnan arvoiksi osoittautuivat moniarvoisuus, asiakaslähtöisyys, tasa-arvo, moniulotteisuus ja luottamuksellisuus. Myös korkeasti eettinen laatu, hyvä

vuorovaikutus asiakkaiden kanssa, vapaus ja kestävä kehitys tulivat selvästi esille. Näkemys kirjaston koostumuksesta (kuva 1) muodostettiin neljän näkökulman mukaan: fakta, fiktio, kulttuuri, kokemus/elämys. (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013.)

KIRJASTO - NÄKEMYKSIÄ KOOSTUMUKSESTA



Kuva 1. Kirjasto – näkemyksiä koostumuksesta (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013).

Varsinaisessa konseptikehittelyssä kirjaston kumppanina oli Kuudes kerros – strateginen brand design –toimisto. Kehittämistyössä oli mukana myös yli 30 oman henkilökunnan jäsentä. Palvelukonseptin tavoitteena oli luoda

- uusi konsepti siitä, miten kirjaston käyttäjien keskeisten asiointitilanteiden tulisi sujua
- selkeät toimintamallit
- uusi asenneilmasto
- henkilökunnalle roolit erilaisissa asiakastilanteissa
- tehtävät asiointitilanteissa

- uusien palvelujen ja toimintamallien kehittäminen (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013).

Uutta konseptia kehitettäessä tehtiin seuraavia toimenpiteitä

- kiteytettiin konsepti ja brändi
- palveluja selkeytettiin
- sisällön esilletuontia selkeytettiin
- tilojen elämyksellisyyttä kehitettiin ja luotiin tunnelmaltaan erilaisia tiloja
- kehitettiin visuaalisuutta
- kehitettiin markkinointia ja viestintää (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013).

Kirjaston palvelukonseptin lähtökohtana oli kirjaston visio, strategia ja toiminta-ajatus. Prosessissa kehitettiin kirjaston tarina ja tehtiin kirjastolle palvelulupaus. Kirjaston persoonallisuus määriteltiin ja arvot avattiin. Lisäksi tehtiin asiointiprosessien ja palvelutarpeiden kuvaus. Kirjaston tarjoamat palvelut ja palvelukriteerit kirjattiin ja kirjastolle luotiin visuaalinen ilme. Myös markkinointiin kiinnitettiin huomiota, tehtiin tilakonsepti ja henkilökunta sai työasut. (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 16.4.2013; Helsingin kaupunginkirjaston konseptikäsikirja 2011, 2 - 3.)

Kirjaston tilakonseptilla tavoiteltiin selkeyttä. Apuna käytettiin kaupunkisuunnittelun logiikkaa liikkumisessa: hierarkiaa tilassa, rytmiä, näkymiä ja selkeitä liikenneväyliä. Huomiota kiinnitettiin palvelupisteiden ulkoasuun, esillepanoihin, valaistukseen ja opastukseen. Kirjastossa luovuttiin byrokraattisesta ilmeestä. Byrokratiaa vähennettiin asiakasystävällisellä jäsentelyllä sekä aineiston ja koelman paremmalla esilletuomisella. Tilassa byrokraattisuutta vähentävät esim. matalat hyllyt, valoisa ja avara näkymä ja ilme sekä rennot elementit ja värien käyttö. Tilaa tärkeämpi asia byrokraattisuutta vähennettäessä on kuitenkin henkilökunnan käyttäytyminen eli palvelukonseptin toteuttaminen. (Henkilökohtainen tiedonanto Aaltonen 23.11.2009.)

Konsepti koottiin Helsingin kaupunginkirjaston konseptikäsikirjaan ja Kirjastolaisen käsikirjaan. Konseptikäsikirja sisältää nimensä mukaisesti koko kirjaston

palvelukonseptin: palvelulupauksen, tarinan, arvot, persoonallisuuden. Kirjassa on määritelty kirjaston palvelut, visuaalinen identiteetti sekä markkinointi- ja viestintäsovellutukset. Lisäksi kirja sisältää tilakonseptin ja työasujen määrittelyn. (Helsingin kaupunginkirjasto 2011a, 2 - 3.) Kirjastolaisen käsikirja puolestaan sisältää palvelukonseptin työntekijän näkökulmasta. Opas kertoo työntekijälle perusteet Helsingin kaupunginkirjastosta ja siitä, minkälaista kirjastossa on työskennellä. Kirja kertoo kirjaston palvelulupauksen ja selvittää, mitä kirjaston persoonalla tarkoitetaan. Helsingin kaupunginkirjasto lupaa asiakkailleen kirjaston olevan ”*oppaasi tiedon, tarinoiden ja henkisen virkistäytymisen lähteelle*”. Kirjaston persoona on innostunut, kuunteleva, läsnä oleva, mutkaton sekä asiansa osaava. Lisäksi kirja sisältää kirjastolaisen neljä periaatetta, jotka ovat seuraavat:

- Asiakas on aina etusijalla – muut työt voivat odottaa, aineiston paras paikka on asiakkaalla.
- Kuuntele tarkasti – selvitä todellinen tarve ja havainnoi avun tarve.
- Käytä tilannetajuasi – aktiivisuus tarkoittaa läsnäoloa ja auttamista, ei tyrkyttämistä. Mutkattomuus tarkoittaa sitä, että osaat sopeuttaa käytösesi ja kielesi asiakkaan mukaan.
- Ole läsnä ja lähellä – kävele asiakkaan kanssa oikealle hyllylle tai ota hänet viereesi aineistohakua tehdessäsi. Anna asiakkaan tuntea sinut vertaisekseen. (Helsingin kaupunginkirjasto 2011b, 4 - 26.)

5.5.2 Helsingin yliopiston kirjasto

Helsingin yliopiston pääkirjasto Kaisa-talossa avattiin syksyllä 2012. Rakennus oli Helsingin yliopistolle World Design Capital Helsinki 2012 -pääkaupunkivuoden näyttävvin hanke. Hanke muotoili sekä kaupunkikuvaa että palveluita. Rakennus edustaa palkittua uutta suomalaista arkkitehtuuria. (Helsingin kaupunki 2013.)

Uusi Helsingin yliopiston pääkirjasto tarjoaa kirjastopalvelujen lisäksi myös uudenlaisen oppimisympäristön. Kirjasto tarjoaa käyttäjilleen ajanmukaisen tietoympäristön, tilaa oivalluksille ja ajatuksille. Palvelut on muotoiltu yhdessä asiakkaiden kanssa Älyllistä designia -hankkeen tuloksena. Yksi Helsingin muotoilu-

pääkaupunki vuoden teemoista oli Avoin Helsinki – Design on osa elämää, joka laajentaa muotoilun tavaroista palveluihin. Myös yliopiston hanke liittyi tähän teemaan. Hankkeen tavoitteena oli kehittää kirjaston palvelukulttuuria ja tuoda käyttäjiä osallistava toimintatapa osaksi kirjaston jokapäiväistä elämää palvelumuotoilun keinoin. (Helsingin yliopisto 2012.)

Palvelumuotoiluprojekti käynnistyi jo vuoden 2010 lopussa. Silloin kartoituksella hankittiin tietoa käyttäjien kokemuksista ja palvelujen kehitystarpeesta. Tulosten perusteella muodostettiin käyttäjäprofieileja, palvelupolku ja suunnitteluvetureita, jotka toimivat työkaluina projektia jatkettaessa. Uudeksi työkaluksi perustettiin Idis, joka on kaikille avoin verkkopohjainen kehittäjäyhteisö. Lisäksi henkilökunnalle järjestettiin koulutusta palvelumuotoilusta. Tutkimuksen, erilaisten ideatyöpajojen ja Idiksen avulla tuotettiin yli 200 palvelujen kehittämisideaa. Osa näistä ideoista valittiin konseptoitaviksi ja testattaviksi. Visualisoidut ideat tuotiin ensin asiakkaiden koekäyttöön. (Helsingin yliopisto 2012.)

Palvelumuotoilu kirjastossa tarkoittaa käyttäjälähtöisen, vuorovaikutteisen palvelukulttuuriin luomista ja asiakaspalvelujen uudistusta ja yhdenmukaistamista. Visuaalista ilmettä ja asiakasviestintää kehitetään edelleen. Myös kirjaston arvoja viestitään tehokkaammin ja käyttöä tehdään sujuvammaksi. Lisäksi tarkoituksena on, että käyttäjäkeskeinen kehittäminen on jatkossakin osa kirjaston arkea. (Helsingin yliopisto 2012.)

5.5.3 Muita projekteja ja hankkeita

Aalto-yliopisto suunnittelee yhdessä Espoon kaupunginkirjaston kanssa uudenlaista konseptia lasten ja nuorten kirjastoautolle. Projektissa on kolme pääteemaa: kirjastoauton palvelun uudelleen pohtiminen, auton tilaratkaisut sekä uuden median integroiminen palvelutoimintaan ja tilaan. Teemoihin kehitettävät ratkaisut vaikuttavat toinen toisiinsa ja asettavat niihin uusia haasteita. Tämä yhteistyöprojekti toteutetaan median laitoksen ja muotoilun laitoksen tilasuunnittelun koulutusohjelman opintoprojektina. Projektista syntyy myös yksi maisterin lopputyö. (Leinonen 2012.)

Kirjastot.fi:n hankerekisterin mukaan sekä Oulun että Rovaniemen kaupungin-kirjastot ovat jo toteuttaneet palvelumuotoiluun liittyvät hankkeet. Hankerahoi-tusta erilaisiin palvelumuotoiluhankkeisiin ovat vuonna 2012 anoneet sekä Vaa-san että Lohjan kaupunginkirjastot. (Kirjastot.fi 2013c.)

5.5.4 Kansainvälinen näkökulma

Tsekin tasavallassa tehtiin vuonna 2012 palvelumuotoilun opintoretki seitse-mään tieteelliseen kirjastoon. Retken järjesti Masarykin yliopiston työryhmä, joka tutki uusien johtamistrendien välittymistä alueen kirjastonhoitajille uusien työtapojen avulla. Retken tarkoituksena oli tuoda kokemus ja oppiminen lä-hemmäs käytäntöä ja kokea kirjastopalvelut käyttäjän näkökulmasta. Lisäksi tarkoituksena oli ottaa oppia eri kirjastojen parhaista käytännöistä. Idean opinto-retkeen tutkimusryhmä sai vastaavasta Englannissa järjestetystä retkestä. (Hazdra 2012.)

Ryhmä kirjastonhoitajia vieraili Masarykin yliopiston kampuskirjastossa Brnos-sa, Thomas Bata yliopiston kirjastossa Zlinissä, Ostravan yliopiston kirjastossa, Palackyn yliopiston kirjastossa Olomouckissa, Hradec Kraloven Tieteellisessä kirjastossa, Teknillisessä kansalliskirjastossa Prahassa ja West Bohemian yli-opiston kirjastossa Pilsenissä. Joka pysähdyspaikassa pidettiin workshop, jossa oli alustajana erilaisia asiantuntijoita. Opastetuilla kierroksilla kirjastoissa kes-kusteltiin parhaista käytännöistä, otettiin kuvia ja tehtiin muistiinpanoja. Siirryt-täessä paikasta toiseen testattiin uusia työtapoja. Uusien työtapojen tarkoituk-sena oli helpottaa tiedon siirtymistä ja parhaiden käytäntöjen vaihtoa. (Hazdra 2012.)

Opintoretken tärkeimpiä opetuksia olivat seuraavat asiat:

- Tutkimus käyttäjien tarpeista ja käyttäytymisestä on tärkeä osa palvelu-muotoilua.
- Palvelujen muotoilun pitää alkaa perusteista kuten esim. saavutettavuus-ta.

- Henkilöstön sitoutuminen on keskeinen osa hyvää palvelua.
- Verkkopalvelut ovat enemmän kuin pelkkä kotisivu.
- Avoimuus kannattaa. (Hazdra 2012.)

Ryhmä keskusteli uusista näkökulmista kirjaston tulevaisuuteen. Puhuttiin samoista teemoista kuin yleisissä kirjastoissa: kirjastosta yliopiston olohuoneena, kirjastosta monenlaisten kokemusten paikkana ja virtuaalisesta kirjastosta. Päätelmänä kuitenkin oli seuraava:

Future of library services is yet to be designed. (Hazdra 2012.)

6 UUSIA KIRJASTOJA MAAILMALLA

6.1 Birmingham

Birminghamin (The Library of Birmingham eli LoB) uusi kirjasto valmistuu vuonna 2013. Kirjasto valmistuu kaupungin keskusaukiolle ja se aloittaa laajan projektin keskustan uudistamiseksi nykyajan vaatimuksiin. Rakennuksen on suunnitellut kansainvälinen arkkitehtiryhmä Mecanoo. Kirjasto valmistuu Birmingham Repertory Theatren (lyhyemmin The REP) viereen ja rakennukset ovat yhteydessä toisiinsa. Tarkoituksena onkin, että kirjasto ja teatteri toimivat yhteistyössä. Ne yhdistävät kirjoitetun ja puhutun sanan draaman, runouden ja performanssien kautta. Uudesta kirjastosta suunniteltiin paitsi kaupungin myös koko ympäröivän alueen kulttuurin ja tiedon keskus. Lisäksi kirjaston roolia sosiaalisena keskuksena on korostettu arkkitehtuurin avulla. Kirjasto muuttaa radikaalisti sitä julkisen tilan käsitystä, mihin perinteisissä kirjastoissa on totuttu. LoB tuo kirjaston uudelle vuosituhannele: ymmärryksen, keksintöjen, oppimisen, tiedon ja kulttuurin keskuksiksi. Kirjasto yhdistää perinteiset kirjastokokoelmat ja uusimman teknologian ja esim. näin mahdollistaa elinikäisen oppimisen. (Gambles 2010.)

LoB on Birminghamin kaupunginvaltuuston vastaus hallituksen keskusteluun yleisten kirjastojen tulevaisuudesta. Yleisten kirjastojen rooli on voimauttaa, jakaa tietoa ja rikastuttaa kansalaisten elämää

- avaamalla oven kirjallisuuteen ja lukemisen kokemuksiin
- tukemalla kaikenikäisten kaikenlaista oppimista, sekä virallista että epävirallista
- pienentämällä digitaalista syrjäytymistä ilmaisen internetyhteyden kautta sekä opettamalla ihmisille tietoteknisiä taitoja
- tukemalla tiedontarpeiden tyydyttämistä tietotaloudessa
- olemalla kaikille sosiaalisesti osallistava paikka

- asennoitumalla paikallisesti ja vastaamalla paikallisten viranomaisten tarpeisiin
- olemalla jakamisen, luovuuden, löytämisen, käymisen, yhteyksien luomisen, ideoiden vaihdon, yllätyksien ja ideoiden löytämisen, kommunikoinnin, vuorovaikutuksen, opettamisen ja oppimisen paikka. (Gambles 2010.)

Entistä joustavampi sisustussuunnittelu mahdollistaa näiden päämäärien saavuttamisen. Tilasuunnittelu mahdollistaa sen, että kirjastossa voidaan järjestää tapahtumia, keskusteluja, messuja ja näyttelyitä. Näin kirjastosta tulee kohtauspaikka, jossa tapahtuu epävirallista tietojen vaihtoa ja sosiaalista oppimista. (Gambles 2010.)

Kirjastossa on kymmenen kerrosta. Rakennukseen valmistuu tilava eteinen ja parvi. Pohjakerroksessa sijaitsevat sisäterassit. Rakennuksessa on lisäksi neljä muuta julkista kerrosta ja kaksi ulkoterassia. Kaksi kerrosta rakennuksesta vie ns., "kultainen laatikko", joka on uutta teknologiaa hyödyntävä turvallinen arkisto. Arkistossa säilytetään Birminghamin kansainvälisestikin merkittävää kokoelmaa asiakirjoja, valokuvia ja harvinaisia vanhoja kirjoja. Nyt myös nämä kokoelmat avataan uuden näyttelytilan myötä yleisölle ensimmäistä kertaa. Henkilökunnan tilat käsittävät kaksi kerrosta. Rakennuksen huipulla on pyöreä Shakespeare Memorial Room. Muita tiloja ovat 300 henkeä vetävä studio/teatteri, äänitysstudio sekä omat tilat lapsille ja nuorille. Rakennuksen ulkopuolella on jopa amfiteatteri. Valmiissa talossa on 31 000 m² ja se on näkyvä arkkitehtoninen maamerkki Birminghamin katukuvassa. (Gambles 2010.)

LoB tarjoaa tilat elinikäiselle oppimiselle ja tiedon kasvulle. Se tarjoaa myös birminghamilaisille sekä fyysisen että digitaalisen portaalin maailmalle. Yhteistyössä lukuisten yksityisten, julkisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa LoB ottaa kantaa julkisen tilan käyttöön. Lisäksi LoB tarjoaa tilaa luovuuden, kulttuurin, yritysten ja osaamisen kehittämiseen. Julkisen tilan tarjoajana kirjastolla on suuri vaikutus yhteisön sosiaalisen pääoman rakentamiseen. Yleiset kirjastot ovatkin avoimia julkisia tiloja, joiden kynnys on matala. Yksityiset henkilöt ja ryhmät käyttävät kirjaston tiloja esim. kokouksiin ja tapaamisiin tavalla,

joka kasvattaa sosiaalista pääomaa, yhteenkuuluvuutta ja luottamusta. Oldenburg määrittelee tällaisen tilankäytön ”kolmanneksi tilaksi”. Sosiaalisen pääoman onkin huomattu olevan suurempi niiden kaupunkilaisten keskuudessa, jotka käyttävät kirjastoa kuin niiden, jotka eivät käytä. (Gambles 2010.)

LoB tulee tulevaisuudessa tarjoamaan laajan valikoiman erilaisia oppimismahdollisuuksia niille, jotka tulevat kirjastoon tiettyä tarkoitusta varten. Lisäksi pyritään tarjoamaan oppimismahdollisuuksia myös satunnaisille pistäytyjille. Oppimista yritetään aktivoida paitsi tilasuunnittelun myös yhteistyön avulla. Erilaisia oppimismahdollisuuksia ja niiden sisältöjä pyritään toteuttamaan yhteistyössä monien erilaisten kumppanien ja asiantuntijoiden kanssa. Kumppanuudet tulevat lisäämään käyttäjien valinnanmahdollisuuksia, vaikka samalla asiakkailta vaaditaan yhä enemmän taitoa osallistua ja tunnistaa eri mahdollisuudet. Erittäin tärkeää tulee olemaan yrittäjyyden ja innovaatioiden tukeminen. (Gambles 2010.)

Kumppanuuden toinen ulottuvuus tulee olemaan se, että se lisää yhteisön osallistumista kirjaston toimintaan, sitouttaa yhteisöä. Kirjasto ei enää tuota sisältöjään kokonaan itse, vaan yhteisö osallistuu vuoropuheluun. Näin saadaan parempi käsitys oppimisesta, yhteiskunnasta ja maailmasta. LoB haluaa yhdistää ja tuoda saataville yliopistot, yritykset, kulttuuritoimijat, koulut, vapaaehtoisorganisaatiot ja muut omien tilojensa ja resurssiensa kautta. Erittäin tärkeä tekijä yhteisyyden luomisessa on sosiaalinen media. Näin kirjastosta ja sen tiloista tehdään aidosti käyttäjälähtöisiä. (Gambles 2010.)

6.2 Århus

Urban Mediaspace Aarhus –rakentamisprojektin ideana on muuntaa Århusin satama-alue eläväksi ja aktiiviseksi kaupunkialueeksi, jossa kaupunki ja vesi lähentyvät. Mediaspace, jossa tulee sijaitsemaan mm. uusi Århusin pääkirjasto, kaupunkilaisten palvelupiste, kahvila, auditorio, parkkihalli, tiloja lapsiperheille sekä muita erilaisia kokoontumistiloja, on nimeltään Dokk1. Dokk1 valmistuu vuonna 2014. Rakennuksen kokonaisala tulee olemaan 28 000 m², josta kirjas-

ton ja kaupunkilaisten palvelupisteen osuus on noin 17 500 m². (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

Dokk1:n tarkoitus on olla joustava ja dynaaminen pyhäntö tiedolle, inspiraatiolle ja henkilökohtaiselle kehittymiselle. Dokk1 ei ole vain rakennus, vaan tila - avoin ja helppopääsyinen oppimiskeskus, joka tukee demokratiaa ja yhteisöllisyyttä. (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

Dokk1:n visio on olla

- avoin ja epämuodollinen oppimiskeskus
 - paikka, joka houkuttelee lapsia leikkimiseen, kokemiseen ja oppimiseen
 - rakennus, joka käyttää uusinta tekniikkaa
 - pääkirjasto, joka tarjoaa vapaan ja tasa-arvoisen pääsyn tiedon ja kulttuurin lähteille
 - paikka keskustelulle, informaatiolle, ideoille ja inspiraatiolle
- (Urban Mediaspace Aarhus 2013).

Dokk1:n on suunnitellut arkkitehtitoimisto schmidt hammer lassen architects. Kaupunkilaiset, poliitikot, henkilökunta ja yhteistyökumppanit ovat olleet mukana suunnittelussa ja rakentamisprosessissa monin eri tavoin. Yksi tapa oli tulevaisuusseminaari, jossa seminaarilaiset laativat Dokk1:lle seitsemän ydinarvoa. Keskustelupiireissä ja työpajoissa eri-ikäiset kaupunkilaiset ovat saaneet esittää mielipiteitään ja toiveitaan. Myös rakennuksen nimi, Dokk1, on yhteisesti valittu. (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

Århusin kirjastolla on meneillään projekteja, joilla henkilökunta valmistautuu uuteen tulevaisuuden kirjastoon ja testaa tulevia palveluja. Projektit kehittävät organisaatiota, henkilökuntaa, yhteistyökumppaneita sekä valmistavat uuteen tapaan tehdä työtä ja käyttää teknologiaa sekä uutta mediaa palveluissa. Projektit ovat liittyneet mm. mobiiliteknologiaan, pelaamiseen, perheisiin, yhteistyöhön kasvatuksen ja kirjaston välillä sekä elinikäiseen oppimiseen. (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

Jaettujen kerrosten, avarioiden tilojen ja isojen ikkunoiden ansiosta kerralla voi nähdä kaikkiin kerroksiin. Leijuvan näköinen kattoterassi on saanut inspiraationsa rakennuksen rönsyilevästä muodosta. Tilaan liittyy pitkä ja kaunis käyskentelykatu joen rannalla. Aulojen laajoja portaikkoja voi käyttää katsomona, mikä mahdollistaa teatteriesitykset, ääneen lukemisen, luennot ja ylipäättään esiintymisen. (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

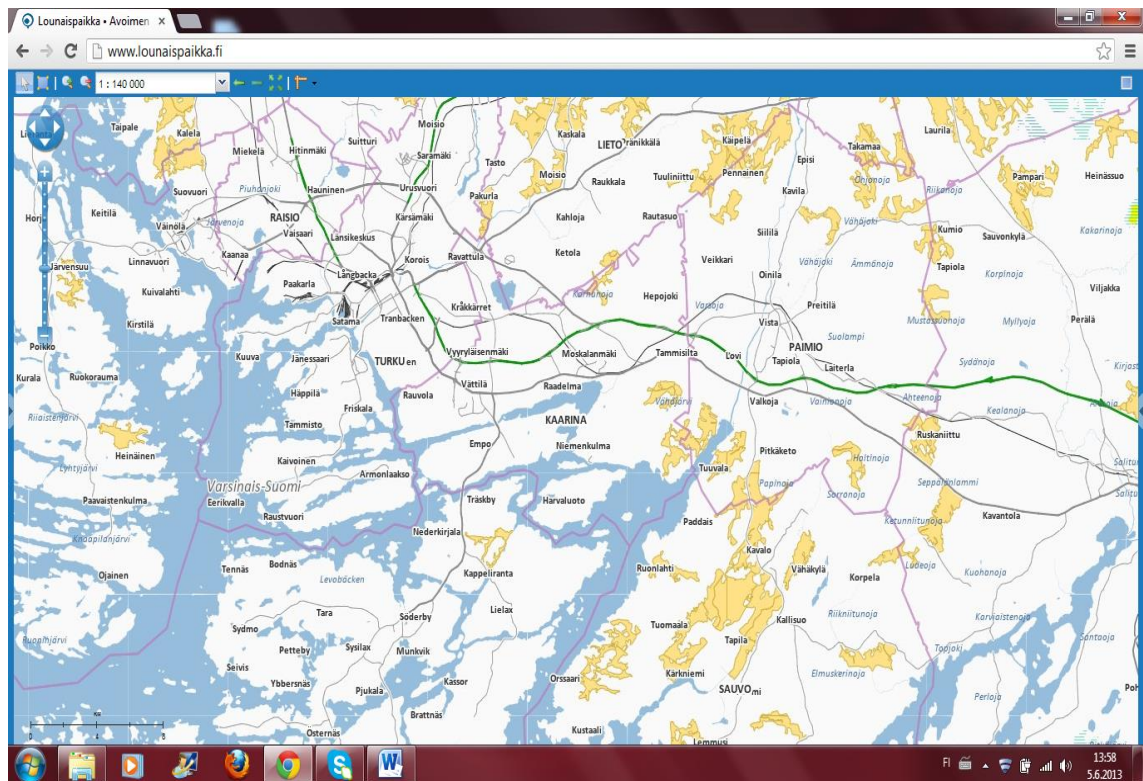
Dokk1:n rakentamisessa pyritään ottamaan huomioon ympäristön suojelu. Tilan tekemisessä käytetään vain kierrätettäviä ja luonnonmukaisia rakennusaineita. Katolle tulevat aurinkopaneelit. Lähellä olevan joen vesi jäähdyttää kesällä rakennusta, joten viilentämiseen tarvitaan sähköä vain vähän. Rakennuksen ympärille tulee kolmenlaisia näyttäviä puuplantaaseja. (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

Dokk1:n lähelle rakennetaan The Harbour Square, joka on laaja ja avoin tila erilaisille peleille ja aktiviteeteille ulkoilmassa. Alueen pinnan värit ja materiaali vaihtelevat, mikä mahdollistaa erityyppiset aktiviteetit. Alueella voi harrastaa pallopelejä ja skeittausta tai esittää performansseja, pitää konsertteja ja markkinoita. The Harbour Squarelle voi rantautua suoraan joelta kanootilla, kajakilla tai soutuveneellä. (Urban Mediaspace Aarhus 2013.)

7 KAARINAN KAUPUNKI JA KIRJASTOLAITOS

7.1 Kaarinan kaupunki

Kaarina on kaupunki Turun naapurissa. Muita Kaarinan naapurikuntia ovat Lieto, Parainen, Paimio ja Sauvo (kuva 2). Kaupungin maapinta-ala on 150 km². Vesipinta-alaa on 29 km² ja rantaviivaa 140 km. Ensimmäinen maininta Kaarinnasta on asiakirjoissa vuodelta 1309. Kunta Kaarina on ollut vuodesta 1869 lähtien ja kaupunki siitä tuli 1993. Kaarinan kaupungin ja Piikkiön kunnan kuntaliitos tuli voimaan vuoden 2009 alussa. (Kaarinan kaupunki 2013.)



Kuva 2. Kartta Kaarinan kaupungin sijainnista (Lounaispaikan karttapalvelu 2013).

Taulukko 1. Kaarinan kaupungin asukasluku, asukasluvun muutos edellisestä vuodesta, syntyneiden enemmitys henkilöinä, muuttovoitto henkilöinä, ruotsia äidinkielenään puhuvien osuus väestöstä sekä muiden maiden kansalaisten osuus väestöstä 31.12.2012 (Tilastokeskus 2013b).

Vuosi	Asu- kas- luku	Asukas- luvun muutos %	Synty- neiden enem- myys henki- löinä	Muutto- voitto henkilöi- nä	Ruotsin- kielisten osuus väestöstä %	Ulkomai- den kansa- laisten osuus väestöstä %
Kaari- na	31 363	0,9	173	66	4,0	2,0

Kaarina on yli 31 000 asukkaallaan Suomen oloissa keskisuuri kaupunki. Se on myös edelleen hitaasti kasvava kaupunki. Vuosien 2011 ja 2012 välillä Kaarinan väkiluku on kasvanut 0,9 prosenttia (taulukko 1). Huhtikuussa 2013 Kaarina on Suomen 35. suurin kunta (Väestörekisterikeskus 2013). Syntyneiden enemmitys on 173 henkilöä ja muuttovoitto 66 henkilöä. Ruotsia äidinkielenään puhuvaa väestöä Kaarinassa on noin 4 %. Kaarinassa ulkomaiden kansalaisten osuus on 2 %. (Tilastokeskus 2013b.)

Vuoteen 2016 ulottuvan väestöennusteen mukaan väkiluku kasvaa ja vuosittainen väestönlisäys on 1,3 %. Ikäluokkien 0 - 64 suhteellinen osuus vähenee ja yli 65-vuotiaiden määrä lisääntyy. Kaupungin väestön määrä kasvaa vuoteen 2016 mennessä noin 3 000 hengellä. (Kaarinan kaupunki 2013.)

Taulukko 2. Kaarinan kaupungin ja koko maan väestön ikäjakautumat 31.12.2012 (Tilastokeskus 2013b).

Alue	Ikäjakautuma %		
	0 - 14 v	15 - 64 v	yli 65 v
Kaarina	19,5	63,3	17,2
Koko maa	16,4	64,8	18,8

Koko maahan verrattuna Kaarinan väestön ikäjakautuma on suotuisa (taulukko 2). Kaarinassa lasten ja nuorten prosentuaalinen osuus on selvästi suurempi kuin koko maassa. Koko maassa puolestaan eläkeläisten suhteellinen osuus väestöstä on lievästi Kaarinaa suurempi. Sekä Kaarinassa että koko maassa 15 - 64 -vuotiaiden osuus on suurin. (Tilastokeskus 2013b.)

Taulukko 3. Kaarinan ja koko maan elinkeinorakenteet, eläkkeellä olevien osuus ja työttömyysaste vuosina 2010 - 2011 (Tilastokeskus 2013b).

Alue	Elinkeinorakenne %			Eläkkeellä olevien osuus %	Työttömyysaste %
	Alkutuotanto %	Jalostus %	Palvelut %		
Kaarina	1,7	30,7	65,9	21,4	6,0
Koko maa	3,7	22,1	72,9	24,0	9,8

Kummankin alueen tärkein elinkeino on palvelut (taulukko 3). Kaarinassa palveluiden parissa työskentelee 65,9 % väestöstä ja koko maassa 72,9 %. Seuraavaksi tärkein elinkeino on jalostus. Jalostuksen parissa Kaarinassa työskentelee 30,7 % väestöstä ja koko maassa 22,1 %. Maa- ja metsätaloudesta Kaarinassa elantonsa saa 1,7 % väestöstä ja koko maassa 3,7 % väestöstä. Eläkkeellä olevien määrä koko maassa on 24,0 % eli hieman suurempi kuin Kaarinassa, jossa se on 21,4 %. Työttömyysaste on koko maassa selvästi suurempi kuin

Kaarinassa. Koko maan työttömyys aste lähenee 10 %, kun Kaarinassa se on 6,0 %. (Tilastokeskus 2013b.)

Taulukko 4. Kaarinan ja koko maan väestön koulutus 31.12.2011 (Tilastokeskus 2013b).

Alue	Vähintään keskiasteen tutkinnon suorittaneiden osuus %	Korkea-asteen tutkinnon suorittaneiden osuus %
Kaarina	70,6	34,2
Koko maa	67,7	28,2

Kaarinalaiset ovat kohtalaisen koulutettuja. Vähintään keskiasteen tutkinnon on suorittanut yli 15-vuotiaista kaarinalaisista 70,6 % (taulukko 4). Koko maan vastaava luku on 67,7 %. Korkea-asteen tutkinnon on yli 15-vuotiaista kaarinalaisista suorittanut 35,2 %. Koko maan väestöstä korkea-asteen tutkinnon on suorittanut 28,2 %. (Tilastokeskus 2013b.)

Kaarinan kaupungissa on 10 suomenkielistä perusopetuksen koulua sekä ruotsinkielinen perusopetuksen koulu, jota käyvät vuosiluokat 1 - 6. Vuosiluokkien 7 - 9 ruotsinkieliset oppilaat käyvät koulua Turussa. Kaupungissa on oma lukio ja aikuislukio. Ammatillista opetusta annetaan Ammattiopisto Liviassa. Lisäksi kaupungissa toimii kansalaisopisto ja Suomen Kristillinen yhteiskoulu. Teatteri-, musiikki- ja valokuvausharrastus on paikkakunnalla suosittua. Lisäksi paikkakunnalla toimii kaksi kotiseutuseuraa: Kaarina-Seura ja Piikkiö-Seura. (Kaarinan kirjaston kokoelmapolitiikka 2011; Kaarinan kaupunki 2013; Kaarina-Seura 2013; Piikkiö-Seura 2013.) Kaarinassa toimii noin 1 900 yritystä, joista 420 on Kaarinan Yrittäjien jäseniä (Kaarinan kaupunki 2013; Kaarinan Yrittäjät 2013).

7.2 Kaarinan kirjastolaitos

Pääkirjaston lisäksi Kaarinan kirjastolaitokseen kuuluu Littoisten ja Piikkiön lähikirjastot sekä viisi koulukirjastoa. Turun kaupunginkirjaston kirjastoautolla on pysäkit myös Kaarinassa. Auton avulla taataan kirjastopalvelujen saatavuus Piispanristin alueen asukkaille. (Kaarinan kaupunginkirjasto 2013.)

Piikkiön kirjasto sijaitsee Piikkiön kaupunginosan keskustassa. Vuonna 2008 kirjasto muutti uusiin, katutasossa oleviin tiloihin. Uusien tilojen pinta-ala on vähän yli 600 m². Kirjasto tarjoaa täydet palvelut alueen koko väestölle. Kirjastossa on panostettu lasten ja nuorten kirjastopalveluihin. Piikkiön kirjaston yhteydessä toimii kaupungin yhteispalvelupiste. Kirjasto on talvella avoinna maanantaista torstaihin kello 11 - 19 ja perjantaisin kello 10 - 16. Kesällä kirjastossa on supistetut aukioloajat. (Kaarinan kaupunginkirjasto 2013.)

Littoisten kirjasto sijaitsee vuonna 2005 valmistuneella Kotimäen koululla. Kirjaston pinta-ala on 163 m². Koulupäivän aikana kirjasto toimii koulukirjastona. Lisäksi kirjasto toimii maanantaisin ja keskiviikkoisin kello 13 - 19 Littoisten alueen lähikirjastona. Kirjaston palvelut on kohdistettu pääasiassa koululaisille ja lapsiperheille. Muut koulukirjastot toimivat Auranlaakson, Empon, Kuusiston ja Piispanlähteen alakouluilla. Kirjastotoiminta on kirjaston järjestämää, mutta tilat ovat koulujen. Koulukirjastot ovat avoinna 1 - 3 päivää viikossa. Koulukirjastojen palvelut on kohdistettu kouluihin ja niiden oppilaisiin. Koulukirjastojen tavoitteena on oppimisen ja lukuharrastuksen tukeminen. (Kaarinan kirjaston laatu 2012, 3.)

Kaarinan kirjaston arvot ja tavoitteet perustuvat kirjastolain paikalliseen toteutukseen sekä Kaarinan kaupungin ja sivistyspalvelujen visioon. Tärkeimmät arvot ovat asiakas- ja asukaslähtöisyys, avoimuus, rohkeus ja oikeudenmukaisuus. Päämääränä on palvelujärjestelmän jatkuva kehittäminen. Vastuualueen tavoitteena on asiakaskeskeisyys ja laatujärjestelmän kehittäminen. Kirjaston painopistealueena on koulun ja kirjaston yhteistyö sekä vanhuskirjastotyö. Kirjasto suuntautuu seutuyhteistyöhön ja verkkopalvelujen kehittämiseen. Näihin painopistealueisiin liittyy pyrkimys kirjastopalvelujen hyvään saavutettavuuteen.

Kaarinan kirjaston visio on: Tietoa ja taitoa, elämyksiä, osaamista ja viisautta – lähikirjastosta ja verkosta. (Kaarinan kaupunginkirjaston strategia 2009 - 2016, 6 - 15; Kaarinan kirjaston laatu 2012, 4.)

Kirjastolla on vuodesta 2012 alkaen ollut käytössä Axiell Aurora-kirjastojärjestelmä, jolla käsitellään aineisto- ja asiakastiedot. Uuden kirjastojärjestelmän myötä kirjasto liittyi osaksi Vaski-kirjastoja. Vaski-kirjastot on alueellinen kirjastojen yhteenliittymä. Vaskilla on yhteinen aineistotietokanta verkossa asiakkaitensa käytettävissä. Vaskin verkkokirjastossa asiakkaat voivat mm. selata omia tietojaan, uusia lainojaan ja tehdä varauksia. (Kaarinan kirjaston toimintakertomus 2012; Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 6.)

Kaarinan kaupunginkirjasto on yksi alueen Vaski-kirjastoista, joita on 17 kunnan tai kaupungin alueella yhteensä 43. Paitsi yhteinen kirjastojärjestelmä ja verkkokirjasto, kirjastoilla on myös yhteiset käytösäännöt ja kirjastokortti. Vaskin välityksellä koko alueen aineisto on myös Kaarinan kirjaston asiakkaiden käytettävissä. Vaskin aineistokuljetus tulee kolme kertaa viikossa Kaarinan pääkirjastoon. Pääkirjastosta aineisto kuljetetaan joka sivupisteeseen kerran viikossa. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 6.)

Taulukko 5. Kaarinan kaupunginkirjaston tunnusluvut vuodelta 2012 (Kaarinan kaupunginkirjasto 2013).

Asukkaita	31 361
Aukiolotunnit	5 672,5
Käyntejä kirjastossa	210 776
Verkkokäyntejä	207 845
Kokonaislainaus	506 837
- Kirjojen ja nuottien lainaus	365 327
- AV-aineiston lainaus	108 517
- Muun aineiston lainaus	32 993
Lainoja asukasta kohden	16,16
Lainaaaja	9 976 (32 % asukkaista)
Aineistohankinnat	11 350
- kirjojen ja nuottien hankinnat	9 546
- AV-aineiston hankinnat	1 733
- Muun aineiston hankinnat	71
Kokoelma	127 285
- kirjojen ja nuottien kokoelma	106 929
- AV-aineiston kokoelma	20 269
- Muun aineiston kokoelma	87
Sanomalehdet	45
Aikakauslehdet	401
Henkilökunta	19
- kirjastoammatilliset	19
Toimintakulut	1 394 983 €
Toimintakulut asukasta kohden	44,88 €
Tapahtumat / osallistujamäärä	156 / 2 762
Käyttäjäkoulutukset / osallistujamäärä	158 / 3 178

7.3 Pääkirjasto

Kaarinan pääkirjasto sijaitsee kaupungin keskustassa, liiketalon toisessa kerroksessa. Pääkirjastossa on täydet palvelut kaupungin koko väestölle. Pääkirjasto vastaa keskitetysti kaikkien kaupungin kirjastojen kokoelmista. Myös vanhusten ja erityisryhmien kirjastopalvelut järjestetään keskitetysti pääkirjastosta. Lisäksi pääkirjaston henkilökunta hoitaa koulukirjastojen avoinna pitämisen. Pääkirjastossa työskentelee 16 kirjastoammatillista työntekijää. Kirjastossa työskentelee myös ajoittain kirjastoalan harjoittelijoita ja työllistettyjä. (Kaarinan kirjaston laatu 2012, 3; Kaarinan kaupunginkirjasto 2013; Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 7.)

Kirjastossa on pitkät aukioloajat: talvella kirjasto on auki maanantaista torstaihin kello 10 - 20, perjantaisin kello 10 - 18 ja lauantaina kello 10 - 15. Kesällä kirjastossa on supistetut aukioloajat. Aukiolopäivien määrä vaihtelee hieman vuosittain. Vuonna 2012 aukiolopäiviä oli 280. Aukiolotunteja puolestaan kertyi 2 397. Henkilökuntaa on asiakaspalvelussa kaksi henkilöä kolmessa eri vuorossa työpäivän aikana. Palautusautomaattia ja kuljetusten pakkaamista hoitaa yksi henkilö joka vuorossa. Siivooja on tilakeskuksen työntekijä. (Kaarinan kirjaston laatu 2012, 3; Kaarinan kaupunginkirjasto 2013; Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 7.)

Kaarinan keskustan kehittämissuunnitelman mukaan kirjaston pitäisi saada uudet ja väljemmät tilat. Sivistystoimentarkastajan mukaan 2 000 m² tilat olisivat riittävät Kaarinan kokoisen kaupungin pääkirjastolle. Pääkirjaston runsaat aukioloajat takaavat hyvän saavutettavuuden, mutta tilanpuute vaikuttaa alentavasti käynteihin. Pääkirjaston puutteelliset tilat estävät esim. seuraavien toimintojen kehittämisen: verkkopalvelut ja sähköinen asiointi, opiskelu ja opetus, aineiston käyttö ja esittely kirjastossa sekä oheistoiminta. (Kaarinan kirjaston laatu 2012, 3; Saarela 2008, 37.)

7.3.1 Tila

Kaarinan pääkirjasto on toiminut nykyisissä tiloissa vuodesta 1980. Kirjaston nykyinen pinta-ala on 915 m². Tilaa ei ole suunniteltu kirjastoksi. Asiakastiloja on laajennettu vuosina 2010 - 2011 muuttamalla työhuoneita peli-, satu- ja koustilaksi sekä digitointi- ja editointitilaksi. 1970-luvun kokolattiamatto on poistettu 1990-luvulla. Myös viereinen, tyhjä toimistotila liitettiin kirjastoon 1990-luvulla. Nykyisin tässä tilassa on työtiloja ja varasto. Muita suuria muutostöitä tiloissa ei ole tehty. Vuonna 2012 tehdyssä sisäilmatutkimuksessa Kaarinan liiketalossa havaittiin sisäilmaongelmia. Ongelmaa on yritetty ratkaista tuomalla tiloihin ilmanpuhdistimia. Tämä ei kuitenkaan voi olla pysyvä ratkaisu ongelmaan. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 7.)

Pääkirjaston tilojen suurimmat puutteet ja ongelmat tällä hetkellä ovat:

- Kirjasto sijaitsee liiketalon toisessa kerroksessa epäsiistin käytävän päässä.
- Kirjaston sisätilat ovat pienet käyttöön ja toimintaan verrattuna. Tilat rajoittavat kokoelmien käyttöä, kehittämistä, hankintaa ja esille tuomista sekä uusien palvelumuotojen käyttöönottoa.
- Esteettömyyttä ei voida toteuttaa nykyisissä tiloissa. Kirjastossa ei esim. ole wc:tä, johon pääsee rollaattorilla tai pyörätuolilla. Kirjastossa ei myöskään ole lastenhoitotilaa.
- Tilat ovat osittain erittäin huonossa kunnossa, esim. yleisön käyttöön tarkoitettut wc:t.
- Kirjastossa ei ole kunnollisia luku- ja oleskelupaikkoja.
- Kirjaston nykyinen tila ei mahdollista oppimisympäristöjen käyttöönottoa.
- Tilaa laajojen yleisötapahtumien järjestämiseen ei ole. Kunnollista näyttelytilaa ei ole.
- Nykyiset tilat eivät mahdollista osittaista aukioloa, esim. lehtisalia ei voi pitää auki erillään muusta tilasta.
- Työ- ja sosiaalitulat ovat pienet ja ahtaat.

- Kirjastossa on sisäilmaongelma. Ilmanvaihto on riittämätön nykyisille kävijämäärille ja henkilökunnan nykyisten työtilojen ilmanvaihtoa ei ole alun perin suunniteltu toimistotilaan. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 7 - 8.)

7.3.2 Kokoelmat, lainaus ja käynnit

Pääkirjastossa on vuoden 2012 tilastojen mukaan kirja-aineistoa 51 490, nuotteja 1 988, äänikirjoja 1 247, CD-ROM-levyjä 127, DVD-levyjä ja videoita 4 696, CD-levyjä 9 021 ja muuta aineistoa 422 nidettä. Sanomalehtiä on tilattu 32 ja aikakauslehtiä 234 vuosikertaa. Lisäksi kirjasto tarjoaa asiakkaiden käyttöön tietokantoja kuten lehtitietokannat ePress ja PressDisplay. Kirjastoon hankitaan vuosittain kirja-aineistoa noin 5 200, nuotteja 70, äänikirjoja 150, DVD-levyjä 700, CD-levyjä 500 ja muuta aineistoa noin 50 nidettä. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 5.)

Kirjasto hankkii asiakkaille kaukolainaksi aineistoa, jota omassa kirjastossa ei ole, sekä lähettää vastaavasti muihin kirjastoihin kaukolainaksi omaa aineistoaan. Varsinaissuomalaisten kirjastojen yhteenliittymän, Vaskin, sisäiset lainat kulkevat kirjastojen välillä. Kaarinan pääkirjastoon kuljetukset tulevat kolme kertaa viikossa. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 5.)

Pääkirjaston kokonaislainaus on noin 350 000 lainaa vuodessa. Fyysisiä käynntejä pääkirjastossa on noin 120 000 ja verkkokäynntejä koko kirjastossa 210 000 vuodessa. Kirjastotila on asiakaskäytössä myös aukioloaikojen ulkopuolella, esim. luokat ja perhepäivähoitajat voivat käydä kirjastossa sopimuksen mukaan. Vuonna 2012 luokkakäynntejä oli 202, joiden aikana 4 040 oppilasta lainasi ja palautti aineistoa. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 5.)

7.3.3 Kirjaston palvelut

Osa kirjaston aineistosta on tarkoitettu käytettäväksi vain kirjastossa esim. sanomalehdet ja aikakauslehtien uusimmat numerot. Vaskin verkkokirjaston kaut-

ta asiakkaat voivat selata omia tietojaan, uusia lainojaan, tehdä varauksia ja lainata sähköisiä aineistoja. Kirjasto tarjoaa asiakkaiden käyttöön pääasiassa Vaskin kautta myös e-kirjoja ja tietokantoja. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 5.)

Tietopalveluun kuuluu henkilökohtainen neuvonta ja tiedonhaku, mutta myös kokoelmien järjestäminen niin, että asiakas löytää tarvitsemansa tiedon. Koulu-
laisryhmille ja muille halukkaille annetaan tiedonhaun ja kirjastonkäytön opetusta. Vuonna 2012 käyttäjäkoulutuksia oli 36 ja niihin osallistui noin 712 henkilöä, suurin osa lapsia ja nuoria. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 6.)

Kirjastossa on yhdistetty peli-, satu- ja kokoustila sekä digitointi- ja editointitila. Kirjaston tiloissa on sekä SparkNet-verkko että Wlan-verkko. Kirjastossa on joka osastolla asiakaskäytössä tietokoneita verkkoyhteyksineen. Asiakkaiden käytössä on myös e-kirjojen lukulaite, iPadeja ja kannettava tietokone. Kirjaston yleisötilat ja laitteet ovat asiakkaiden ilmaiseksi käytettävissä. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 6.)

Pääkirjaston asiakaspalvelu automatisoitiin vuonna 2011. Jo aikaisemmin kirjastossa oli lainausautomaatti, mutta 2011 otettiin käyttöön myös palautusautomaatti ja lainausautomaatteja lisättiin. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 6.)

Kirjasto järjestää yleisötilaisuuksia, esim. kirjailijavierailuja, jotka ovat kaikille avoimia. Lisäksi järjestetään kirjavinkkausta, erilaisia kerhoja, teemailtoja ja satuhetkiä. Tilaa on vain hyvin pienimuotoisille näyttelyille. Vuonna 2012 erilaisia näyttelyitä oli 38 kappaletta. Tapahtumia oli 67 kappaletta. Tapahtumissa kävi 1 630 henkilöä. (Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013, 6.)

8 HAVAINNOINTI

8.1 Havainnoinnin teoria

Havainnointi eli observointi tarkoittaa huolellista, hyväksytyjen metodien mukaan toteutettua ja tarkkaa havainnointia tutkimuskohteesta. Tutkija tarkkailee havainnoinnin kohdetta enemmän tai vähemmän objektiivisesti. Tarkkaillessaan tutkija tekee samalla muistiinpanoja tai raporttia. Yleensä havainnointi mielletään visuaalisen aineiston keräämiseksi, mutta havainnoissa voidaan käyttää kaikkia muitakin aisteja. (Metsämuuronen 2006, 116; Vilka 2006, 8.)

Havainnoinnin avulla saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin sanovat toimivansa. Esim. yhteiskuntatieteissä on arvostuksia tutkittaessa saatu havainnoinnilla erilaisia tuloksia kuin kysellessä ja haastateltaessa. (Hirsjärvi ym. 2009, 212.)

Havainnoinnin etu siis on, että sen avulla saadaan välitöntä, suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta tai käyttäytymisestä. Havainnoinnin avulla myös päästään luonnollisiin ympäristöihin ja sen avulla vältetään tutkimusmenetelmän keinotekoisuus. Havainnointi on hyvä menetelmä vuorovaikutuksen tutkimiseen. Sitä voidaan käyttää myös tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa tai nopeasti muuttuvia. Havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa tutkittavilta, joilla on kielellisiä vaikeuksia tai tutkittavilta, jotka eivät halua suoraan kertoa mielipiteitään yms. haastattelijalle. (Hirsjärvi ym. 2009, 213.)

Havainnoinnin haittapuolina on pidetty sitä, että havainnointi saattaa häiritä tilannetta tai muuttaa sen kulkua. Havainnoitavien käyttäytyminen saattaa muuttua kun havainnoija on paikalla. Havainnoija saattaa myös sitoutua emotionaalisesti tutkittavaan ryhmään tai tilanteeseen. Joissakin tilanteissa saattaa olla vaikea tallentaa havaintotietoa välittömästi. Tällöin tutkija joutuu luottamaan muistiinsa ja kirjaamaan havainnot myöhemmin. Havainnoinnin toteuttaminen vie aikaa. Tämä voi rajoittaa menetelmän käyttämistä. Havainnointiin liittyy

myös muutamia eettisiä ongelmia, esim. miten paljon havainnoinnista kerrotaan tutkittaville etukäteen. (Hirsjärvi ym. 2009, 213 - 214.)

Havainnointi jaetaan perinteisesti neljään eriasteiseen osallistumiseen: havainnointi ilman varsinaista osallistumista, havainnoija osallistujana, osallistuja havainnoijana ja täydellinen osallistuja. Havainnointi ilman osallistumista on perusteltua esim. etnografisissa tutkimuksissa ja laittomia asioita tutkittaessa. Osallistuva havainnointi puolestaan on perusteltua esim. toimintatutkimuksissa ja jos tapahtuu asioita, joihin pitää puuttua. Havainnointia voidaan tehdä myös piilo-havainnointina eli soluttautua tutkittavien joukkoon ja olla joukon jäsenenä, vaikka todellisuudessa tutkija onkin ulkopuolinen tarkkailija. Tällaista havainnointia on harrastettu mm. tutkittaessa sotaa ja uskonnollisia yhteisöjä. (Metsämuuronen 2006, 116 - 117.)

8.2 Havainnoinnin toteutus

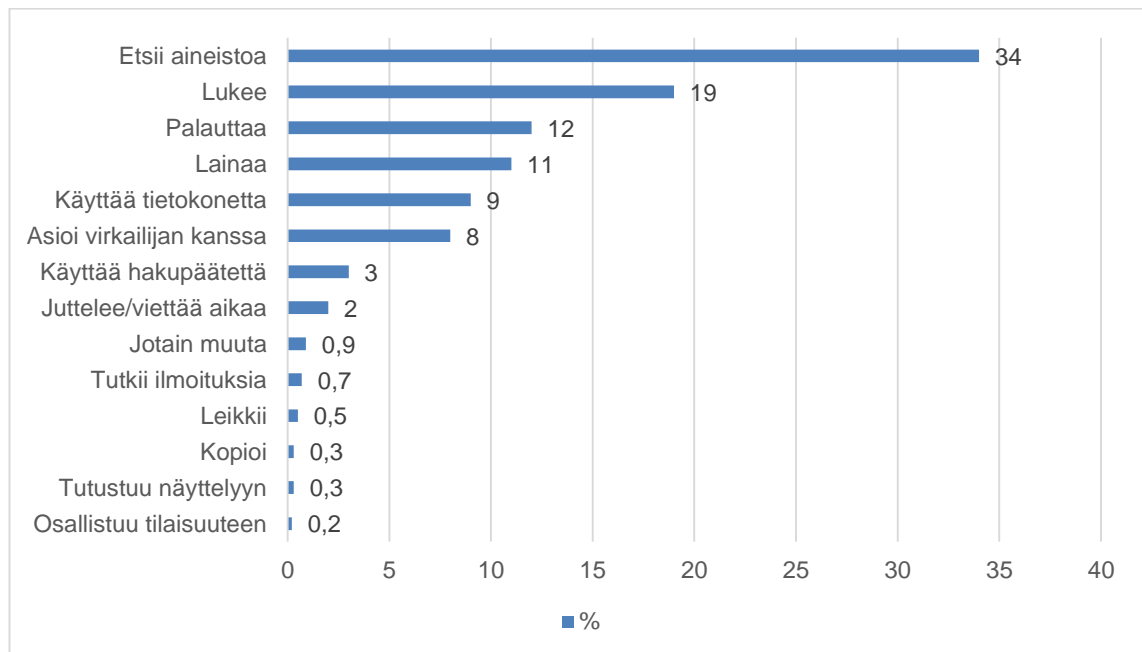
Tätä työtä varten havainnointia tehtiin koko vuosi 2012. Joka kuussa oli yksi havainnointipäivä niin, että kaikki viikonpäivät käytiin läpi. Ainoastaan huhtikuu 2012 jäi väliin, koska kirjasto oli silloin suljettu Vaski-konversion takia. Tästä syystä perjantai tuli havainnoitua vain kerran. Koska perjantai havainnoitiin vuonna 2012 vain kerran, tammikuussa 2013 järjestettiin perjantaina 25.1. koko päivän kestävä havainnointi. Havainnointia varten tehtiin lomake (liite 1), johon merkittiin havainnoitavat asiat. Näin havainnointia voi tehdä kuka tahansa asiakaspalveluvuorossa oleva. Pääsääntöisesti havainnointi kuitenkin tehtiin itse. Joku muu kuin tämän työn tekijät teki havainnoinnin vain muutaman kerran. Tällöin ulkopuolinen havainnoitsija ohjeistettiin huolellisesti.

Havainnointipäivät olivat vuoden 2012 aikana seuraavat: 14.1., 13.2., 13.3., 23.5., 14.6., 13.7., 20.8., 18.9., 17.10., 17.11. ja 13.12. Havainnointi tehtiin kerran kaikkien kolmen asiakaspalveluvuoron aikana. Lauantaisin havainnointi tehtiin kaksi kertaa kirjaston aukioloaikana. Tammikuun 2013 havainnointipäivänä havainnointi tehtiin kerran tunnissa koko aukioloajan. Näin saatiin kokonaiskuva tilan käytöstä yhden kokonaisen päivän aikana.

Heti ensimmäisen havainnointikerran yhteydessä heräsi kysymyksiä. Havainnointipisteiden tilanne havainnointiaikana muuttui koko ajan. Päätettiin, että havainnoidaan yhtä paikkaa noin minuutti eikä enää tämän jälkeen palata tähän pisteeseen. Lisäksi huomattiin, että asiakas voi tehdä eri asioita yhtä aikaa. Päätettiin, että merkitään ylös molemmat asiat, koska kartoitettiin tilan kokonaiskäyttöä. Asiakas voi asioida virkailijan kanssa ja lainata samaan aikaan. Tai asiakkaalla voi olla lehti avattuna pöydällä, mutta hän kuitenkin keskustele jonkun toisen asiakkaan kanssa samanaikaisesti.

Toisen havainnointikerran jälkeen todettiin, että kävijälaskurin lukema pitää ottaa sekä aamulla että illalla, jotta saadaan päivän asiakkaiden kokonaismäärä. Samalla kertaa voi havainnoida suurempia kokonaisuuksia. Esim. lainausta ja palautusta, uutuuksien selausta ja musiikkia tai vaikka aikuisten tietoaineiston ja kaunokirjallisuuden selaamista voi havainnoida samaan aikaan.

8.3 Havainnoinnin tulokset



Kaavio 1. Havainnoinnin tulokset.

Kuusi suosituinta (kaavio 1) Kaarinan pääkirjaston käyttötapaa ovat aineiston etsiminen (34 %), lukeminen (19 %), palauttaminen (12 %), lainaaminen (11 %), tietokoneen käyttäminen (9 %) ja virkailijan kanssa asioiminen (8 %). Hakupää-tettä käytti 3 % ja vietti aikaa tai jutteli 2 % asiakkaista. Jotain muuta kirjastossa teki, ilmoituksia tutki, leikki tai kopioi alle prosentti asiakkaista. Myös näyttelyihin tutustui ja tilaisuuteen osallistui alle prosentti asiakkaista.

Tuloksista selviää, että Kaarinan pääkirjaston käyttö on hyvin perinteistä. Asiak-kaiden kirjastonkäyttöön varmasti vaikuttavat nykyiset tilat, jotka eivät houkutte-le viihtymään ja viettämään aikaa. Koska lähes 30 % käyttäjistä joko lukee tai käyttää tietokonetta kirjastossa, myös pitkäaikaiselle kirjaston käytölle ja tiloissa viihtymiselle on tarvetta. Vaikka kirjastossa on sekä lainaus- että palautusauto-maatit myös henkilökohtaiselle palvelulle on tarvetta, koska lähes 10 % asiak-kaista asioi havainnoinnin aikana henkilökunnan kanssa.

Digitointi-/editointitila oli havainnointiaikana varattu kolme kertaa. Havainnoinnin aikana katsottiin vain, onko tila varattu vai ei. Käyttäjämäärää ei laskettu. Sama koskee yhdistettyä satu-, peli- ja kokoustilaa, jossa varauksia havainnointiaika oli kahdeksan. Yleisötilaisuuksia havainnoinnin aikana ei ollut, lukuun ottamatta Luetaan koiralle -hetkiä. Luetaan koiralle -lukuhetket eivät ole kaikille avoimia, vaan niihin varataan aika etukäteen.

9 MITÄ TEIN TÄNÄÄN KIRJASTOSSA - ASIAKASKYSELY

9.1 Kyselyn teoria

Kyselytutkimuksen etuna pidetään sitä, että kyselyn avulla saadaan kerättyä laaja tutkimusaineisto. Kyselymenetelmä säästää tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Aineisto voidaan käsitellä nopeasti ja analysoida se tietokoneen avulla. Tiedon käsittelyyn on kehitetty tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot, joten tutkijan ei tarvitse itse kehittää aineistojen analyysitapoja. Tulosten tulkinta voi kuitenkin olla ongelmallista. Kyselytutkimuksessa on myös heikkouksia. Tavallisimmin aineistoa pidetään pinnallisena ja tutkimuksia teoreettisesti vaatimattomina. Tutkija ei voi tietää miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet kyselyyn ja ovatko vastausvaihtoehdot olleet onnistuneita. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Määrällisessä tutkimuksessa valitaan aina sellainen analyysimenetelmä, joka antaa tietoa siitä, mitä ollaan tutkimassa. Jos tavoitteena on saada tietoa yhden muuttujan jakaumasta, käytetään sijaintilukuja. Tunnetuin sijaintiluku on aritmeettinen keskiarvo. Aritmeettinen keskiarvo saadaan siten, että lasketaan havaintojen mittaustulokset yhteen. Yhteen laskettu tulos jaetaan havaintojen lukumäärällä. (Vilkkä 2007, 119 - 122.)

9.2 Kyselyn toteutus

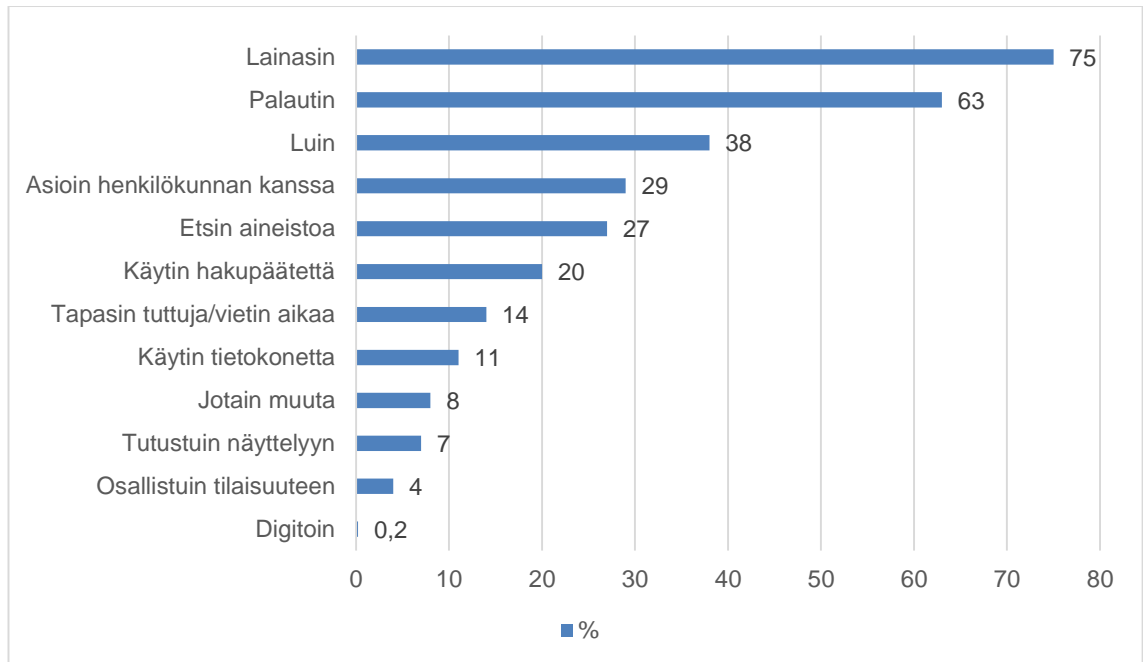
Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa pääkirjaston käytön nykytilaa. *Mitä tein tänään kirjastossa?* -kyselylomake (liite 2) sisälsi 11 strukturoitua vaihtoehtoa sekä yhden avoimen jotain muuta -vaihtoehdon. Vastausvaihtoehtoina olivat ne yleisimmät toiminnot, joita asiakas tutkijoiden mielestä nykyisessä Kaarinan pääkirjastossa voi tehdä. Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kirjapalkintoja, joten jos vastaaja halusi, hän täytti lomakkeeseen myös yhteystietonsa. Kyselyn kohdejoukko oli Kaarinan pääkirjastossa asioivat henkilöt. Kyselyyn osallistujat olivat satunnaisia kirjaston käyttäjiä, jotka halusivat vastata kyselyyn.

Kyselylomakkeita oli esillä pääkirjaston kahdella lainausautomaatilla ja kirjaston ulko-oven vieressä pienellä pöydällä, jolla oli myös laatikko vastausten palauttamista varten. Pöydällä oli myös tiedote kyselystä. Muuten kyselyä ei mainostettu.

Kysely järjestettiin kolme kertaa. Ensimmäinen kyselykerta oli ajanjaksolla 1. - 23.3.2012. Vastauksia saatiin 147, joista kolme hylättiin asiattoman sisällön vuoksi. Toinen kyselykerta oli 2. - 31.7.2012. Vastauksia saatiin 107, joista kolme hylättiin asiattoman sisällön vuoksi. Kolmas kyselykerta oli 11. - 31.10.2012. Vastauksia saatiin 58, joista yksi hylättiin asiattoman sisällön vuoksi. Yhteensä kyselylomakkeita palautui 312, joista seitsemän jouduttiin hylkäämään.

Hyväksytyt kyselylomakkeet numeroitiin ja lomakkeiden tiedot kirjattiin Exceltaulukkoon havaintomatriisiksi. Yksittäiselle toiminnolle eli muuttujalle laskettiin suhteellinen osuus prosentteina. Avoimen kysymyksen vastaukset ryhmiteltiin asiasisällön mukaan. Osa avoimen kysymyksen vastauksista tulkittiin kuuluvaksi annettuihin vaihtoehtoihin. Esim. avoimeen kysymykseen täytetty vastaus ”luin lehteä” tulkittiin kuuluvaksi vastausehtoon ”luin”. Vastauksissa havaittiin sisäisiä epäloogisuuksia. Loogisesti kaikki, jotka ilmoittivat lainanneensa etsivät siis myös aineistoa, mutta etsin aineistoa –vaihtoehtoa ei oltu valittu. Etsin aineistoa –vaihtoehto koettiin ehkä syvällisemmäksi tiedon etsimiseksi esim. työtä tai opiskelua varten.

9.3 Kyselyn tulokset



Kaavio 2. Mitä tein kirjastossa -kyselyn tulokset.

Reilusti yli puolet kyselyyn vastanneista kirjaston asiakkaista lainaa ja palauttaa (kaavio 2). Vastanneista 38 % luki kirjastossa ja 27 % etsi aineistoa. Hakupäätettä käytti viidennes vastaajista ja tietokonetta 11 %. Henkilökunnan kanssa asioi 29 % vastaajista. Kirjastossa vietti aikaa tai tapasi tuttuja 14 %, tutustui näyttelyihin 7 % ja osallistui tilaisuuteen 4 %. Digitointitilaa käytti vain muutama asiakas. Vastaajista 8 % ilmoitti tekevänsä kirjastossa jotain muuta.

Taulukko 6. Mitä tein tänään kirjastossa -kyselyn avoimien vastausten määrä.

Nautin tunnelmasta	5
Opiskelin	2
Kopioin	2
Ostin poistokirjoja	2
Tutkin ilmoituksia	2
Sain kirjastokortin	2
Hain lukupassin	2
Hain varauksen	1
Katsoin DVD:tä	1
Tulostin	1
Tutustuin kirjoihin	1
Osallistuin kyselyyn	1
Lapsi leikki	1
Kuuntelin musiikkia	1
Pelasin Wii:tä	1
Yhteensä	25

Asiakaskyselyn tulokset vastaavat havainnoinnin tuloksia. Perinteinen kirjaston käyttö korostuu myös asiakkaiden omissa vastauksissa. Havainnoinnista poiketen asiakkaista 14 % ilmoitti viettävänsä aikaa tai tapaavansa tuttuja kirjastossa. Tämä vahvistaa käsitystä siitä, että kirjasto on myös sosiaalisen kanssakäymisen paikka. Vaikuttaisi siltä, että kirjasto tilana on asiakkaille tärkeä. Kirjaston tiloihin on järjestetty uusia palveluja kuten digitoititila, mutta vaikuttaa siltä, että asiakkaat eivät tiedä niistä. Toinen mahdollisuus on se, että asiakkaat eivät tarvitse näitä palveluja.

Kyselyn avoimissa vastauksissa (taulukko 6) mielenkiintoista on, että muutama asiakas ilmoitti nauttivansa tunnelmasta, kuunteli musiikkia tai katsoi dvd:tä tai pelasi Wii:tä. Kirjastotilaa käytettiin siis muulla kuin perinteisellä tavalla.

10 BENCHMARKING-KÄYNNIT

10.1 Benchmarking-menetelmän teoria

Suomen kieleen ei käsitteelle benchmarking ole kyetty luomaan yleistä ja käytökelpoista käännoästä. Käännoäsinä on erilaisissa yhteyksissä käytetty vertailua, vertailevaa arviointia, parhaiden käytänteiden etsimistä, esikuva-arviointia ja jopa parastamista. Nämä sanat kuvaavat hyvin jotakin ilmiön puolta, mutta eivät kokonaisuutta. (Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 11.)

Benchmarking on systemaattinen menetelmä, joka tähtää tiedon keruuseen, vertailuun ja oman toiminnan parantamiseen. Benchmarkingilla haetaan parhaita käytäntöjä ja sen avulla kehitetään omaa toimintaa. (Hotanen ym. 2001, 6.) Benchmarking ei ole kopiointia, vaan soveltamista omiin olosuhteisiin.

Benchmarking voi olla esim.

- suoritteita vertailevaa: tutkitaan oman toiminnan tasoa vertaamalla sitä yleisiin standardeihin tai benchmarkkeihin
- parhaita käytänteitä omaksuvaa: identifioidaan toisten laadukkaita toimintatapoja ja sovelletaan niitä omaan organisaatioon
- yhteistyöhakuista: pyritään pidempikestoiseen yhteistyöhön kumppanin kanssa
- sisäistä: oman organisaation eri osien välillä tapahtuvaa
- ulkoista: haetaan kumppani tai kohde oman organisaation ulkopuolelta
- panoksiin, tuotoksiin tai prosesseihin tai näiden yhdistelmään keskittyvää
- seikkailevaa ja kokemuksellista: ystävyysvierailuja ja tutustumiskäyntejä ilman tiukkaa tavoitetta

(Hämäläinen & Kaartinen-Koutaniemi 2002, 13 - 14).

10.2 Benchmarking-käyntien toteutus

Tässä kehittämistutkimuksessa benchmarkingin avulla vertailtiin suoritteita ja omaksuttiin parhaita käytänteitä. Benchmarkingin avulla oli tarkoituksena saada tietoa kirjastojen suunnitteluprosessista, tutustua kirjastojen tilaratkaisuihin ja kuulla miten tilat ovat toimineet ja kestäneet aikaa.

Benchmarking-kohteiksi valittiin kuusi 2000-luvulla valmistunutta tai remontoitua varsinais-suomalaista kirjastoa sekä Seinäjoen kaupunginkirjasto. Vierailut kirjastoihin tehtiin kevään ja kesän 2012 aikana. Seinäjoen kaupunginkirjastoon tutustuttiin syksyllä 2012.

Benchmarking-tutkimukseen liittyvä kysely (liite 3) lähetettiin ennen vierailua tutustumiskohteiden kirjastonjohtajille lukuun ottamatta Turkua ja Seinäjokea. Avoimilla kysymyksillä kysyttiin perustietoja kirjastosta ja sen suunnittelusta, rakentamisprosessista ja toimivuudesta. Turun pääkirjaston tiedot on saatu kirjaston kotisivuilta, henkilökunnan haastatteluista sekä Inkeri Näätäsaaren kirjoittamasta kirjasta Kaupungin valo: Turun pääkirjasto Siriuksen korttelissa (2012). Seinäjoen kirjaston tiedot on saatu kirjaston kotisivuilta.

Benchmarking-kohteissa kiinnitettiin huomiota mm. kirjaston saavutettavuuteen, esteettömyyteen, tilaratkaisuihin ja tilan käyttöön. Kohteissa otettiin valokuvia ja tehtiin muistiinpanoja.

10.2.1 Auran kunnankirjasto

Auran uusi kirjastorakennus valmistui vuonna 2003. Kirjastossa on 457 m², johon sisältyy kirjastotilojen lisäksi 30 m² osuus aulatilasta, jota voidaan käyttää kirjaston näyttely- ja esittelytilana. Kirjastorakennus oli yhteishanke Asemanseudun koulun lisärakennuksen kanssa. Rahoitussuunnitelmat tehtiin joulukuussa 2000 ja arkkitehdin suunnitelmat maaliskuussa 2001. Varsinainen toteutus alkoi vuonna 2002 ja kirjasto avattiin lokakuussa 2003. Kirjaston tulevaisuusnäkökulmassa painotettiin asiakaskeskeisyyttä, -palvelua, keskeistä sijain-

tia sekä koulun ja kirjaston vuorovaikutteisuutta. (Sähköpostiviesti Putus 15.5.2012.)

Auran kunnankirjastossa on lainaus- ja palautuspalvelut. Kirjastossa on lehtien-lukutila, lasten- ja nuorten osastot ja aikuisten osasto. Lisäksi kirjastossa on lapsiperheille ja päiväkotiryhmille suunnattu tila Satuvintti ja 18 hengen Toivo Anttila -kokoushuone, jota voi vuokrata kirjaston aukioloaikoina. Kirjaston yhteydessä on Aurasali eli koulun ja kirjaston yhteisesti hallinnoima auditorio. Auditorion vieressä on erittäin suosittu ja kiiteltu taidenäyttelytila, jossa voidaan tarjota kahvitus auditorion tilaisuuksien yhteydessä. Asiakkaiden käytössä on kopiokone, kolme internetkonetta ja tulostusmahdollisuus sekä kaksi aineistohakukonetta. (Sähköpostiviesti Putus 15.5.2012.)

Kirjastossa onnistui koulun ja kirjaston yhteistyön lisääminen. Rakennus on valoisa ja houkutteleva. Näyttelytila ja auditorio ovat fyysisesti erotettavissa lasiovellalla, jolloin niiden käyttö on mahdollista kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella. Auditorion varausjärjestelyt ja auditorion ovien avaamiset ja sulkemiset sekä tietotekniset vastuut ovat kuitenkin olleet ongelmallisia. Lasten- ja nuortenosastot olivat alun perin yksitoikkoisia ja ankean värisiä, mutta pienellä omarahoituksella ja hankerahoituksella tiloja uudistettiin 2009 (kuva 3). (Sähköpostiviesti Putus 15.5.2012.)

Kirjaston rakentamisen laadussa oli puutteita. Kirjaston lattiapintamateriaali jouduttiin uusimaan jo vuonna 2007, koska lattiabetoniin oli jäänyt kosteutta mikä irrotti maton. Kirjaston ilmanvaihto oli puutteellinen. Kesäisin kirjat ja varsinkin lehdet käpristyivät ja vanhukset ja raskaana olevat valittivat ilmanlaadusta. Kesällä 2012 kirjaston ilmastointijärjestelmää parannettiin asentamalla kosteutta poistava yksikkö. Näyttelytilan ikkunavetriinistä puuttuu auringonlämmön suodatus eli tila kuumenee kesäisin. Henkilökunnan työtilat ovat ahtaat ja erillinen sosiaali-/ruokailutila puuttuu kokonaan. Kirjastotoimenjohtajan huoneen katosta puuttuu eristys mikä aiheuttaa vedon tunnetta. Kirjaston suunnittelussa ei otettu tarpeeksi huomioon esteettömyyttä. Ulko-ovesta on vaikea tulla pyörätuolilla ja isojen lastenrattaiden kanssa, koska ovi ei aukea automaattisesti. Myös kynnyks vaikeuttaa sisään tuloa. (Sähköpostiviesti Putus 15.5.2012.)



Kuva 3. Taidetta Auran kirjaston lasten osastolla.

10.2.2 Laitilan kaupunginkirjasto

Laitilan uusi kirjastorakennus valmistui vuonna 2006. Kirjastossa on 1 183 m², josta hyötypinta-ala on 983 m². Kirjaston suunnittelu alkoi vuonna 2001 ja rakentaminen 2005. Kirjaston rakentamiskustannukset olivat 1,8 miljoonaa euroa, josta 50 % oli valtionapua. Paikallinen Hiekan Säätiö lahjoitti Laitilan kunnalle ratkaisevat 510 000 euroa, joka mahdollisti kirjaston rakentamisen. (Laitilan kaupunginkirjasto 2013.)

Laitilan kaupunginkirjastossa on osastot aikuisille, lapsille ja nuorille (kuva 4). Nuorten osaston yhteydessä on myös musiikkiaineistoa. Lisäksi kirjastossa on erillinen lehtisali ja Monikko-tila, joka toimii kokoustilana ja jossa sijaitsee käsi-

kirjasto ja Laitila-kokoelma. Kirjastossa on satutila ja tutkijanhuone, joka nykyisin toimii myös digitointitilana. Kirjastossa on tilaa myös näyttelyille. Asiakkaiden käytössä on internetkoneita, aineistohakukoneita sekä taulutietokoneita. Laitilassa on myös kirjastoauto.

Kirjastossa on onnistunut Monikko-tila, jossa on kokoustila 20 - 30 hengelle. Koska lehtisali on erillinen tila, sitä voidaan pitää auki muun kirjaston aukioloaikojen ulkopuolella. Tutkijanhuone, jolla ei ole ollut paljon käyttöä, muuntautui myöhemmin digitointitilaksi. Kirjaston ilmanvaihto toimii erittäin hyvin ja valaistus on hyvä lukuun ottamatta yhtä nurkkaa. (Henkilökohtainen tiedonanto Mutka 15.6.2012.)

Hyvää kirjastossa ovat myös palautusluukut ja ulko-oven pyörätuoliluiska, joka on sähkölämmiteinen. Portaat tosin eivät ole lämmitettyjä. Jälkikäteen nuorten valtuusto on saanut suunnitella kirjastoon nuorisotilaa täydentävän tilan ja näin nuorten osasto ja musiikkiosasto yhdistyivät ja nuoret saivat toivomaansa rauhallista tilaa. (Henkilökohtainen tiedonanto Mutka 15.6.2012.)

Alussa ongelmia tuottivat palautusluukut ja varsinkin palautuslaatikot, jotka olivat huonosti suunniteltuja. Asiakkailla ei ole yksityisyyttä tietokoneilla. Tietokoneet kiertävät pylväitä tai ne on sijoitettu keskelle lattiaa eikä niiden uudelleen järjestäminen ole mahdollista tai ainakaan helppoa. (Henkilökohtainen tiedonanto Mutka 15.6.2012.)



Kuva 4. Yleisnäkymä Laitilan kirjastosta.

10.2.3 Paimion kaupunginkirjasto

Paimion uusi kirjastorakennus valmistui vuonna 2005 kaupungintalon uudisosaan. Kaupungintalo-kirjasto jakaantuu virasto-osuuteen, auditorio-osuuteen ja kirjastoon, joita yhdistää korkea, lasiseinäinen sisääntuloaula. Kirjastossa on 1 150 m² ja asiakastilat sijaitsevat yhdessä kerroksessa. (Paimion kaupunginkirjasto 2013.)

Kirjaston suunnittelu alkoi toukokuussa 2003 ja rakentaminen heinäkuussa 2004. Rakennus valmistui joulukuussa 2005 ja kirjasto avattiin helmikuussa 2006. Suunnitteluaijankataulu oli kireä, koska Paimio saikin Opetusministeriön myöntämän valtionosuuden vuotta suunniteltua aiemmin. Kirjastonjohtaja oli

suunnittelussa mukana alusta asti ja pääsi vaikuttamaan suunnitelmiin. (Sähköpostiviesti Tuominen 11.6.2012.)

Paimion kaupunginkirjastossa on aikuisten, lasten ja nuorten osastot sekä erillinen lehtienlukutila. Lisäksi kirjastossa on hiljainen lukusali, varattava neuvotteluhuone Peimari yhdistyksille ja ryhmille sekä vuokrattava tutkijanhuone. Kirjaston keskiosassa voidaan järjestää tapahtumia ja lasten osastolla on erillinen satunurkkaus, jossa pidetään satutunteja ja esitetään elokuvia. Kirjastolla on vitriinejä ja seinäkkeitä näyttelyjä varten. Asiakkaiden käytössä on internetkoineita ja kopiokone. (Sähköpostiviesti Tuominen 11.6.2012.)

Kirjasto on toimiva ja muunneltavissa tulevaisuuden tarpeiden mukaan (kuva 5). Kirjastossa on asennuslattia eivätkä seinät ole kiinteitä. Kalusteet ovat osoittaneet heikkolaatuisiksi. Sisustussuunnittelija halusi Paimion kirjastolle suunnitellut hyllyt, mutta niiden rakenne on heikko. Osa kalusteista, kuten CD-hyllyt, eivät ole toimivia. (Sähköpostiviesti Tuominen 11.6.2012.)



Kuva 5. Lukupaikkoja Paimion kirjastossa.

10.2.4 Rymättylän lähikirjasto

Rymättylän kunnan uusi kirjasto valmistui vuonna 2003. Nykyisin kirjasto toimii Naantalin kaupunginkirjaston yhtenä lähikirjastona. Kirjaston pinta-ala on 230 m², kun mukaan luetaan myös varasto ja yleisön wc. Oppilaskirjasto 70 m² on rakennettu koulun rahoituksella, eikä kuulu edellä mainittuun neliömäärään. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)

Kirjaston palveluihin kuuluvat kaikki normaalit lainaustoiminnat, yleisötietokoneita, Naantalin kaupungin palvelupiste, maksuton näyttelytila ja oppilaskirjasto. Oppilaskirjastoa ja sen yhteydessä olevaa ruokasalia voi vuokrata erilaisiin tilaisuuksiin. Lisäksi kirjaston palveluihin kuuluvat rakennustarkastajan, ympäristöviraston ja maaseutuasiamiehen vastaanotot. Kirjastossa kokoontuu Naantalin Opiston käsityö- ja joogaryhmät. Kirjastossa järjestetään myös lukijailtoja, satutuokioita, kirjastonkäytön opetusta ja kirjavinkkausta ala-asteen oppilaille. Erilaisia lukukampanjoita järjestetään ala-asteelle yhdessä koulun kanssa. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)

Kirjaston suunnittelu alkoi yllättäen kirjastonhoitajan aloitteesta noin 1,5 vuotta ennen valmistumista. Prosessi eteni nopeasti, koska se oli ns. pieni hanke, johon valtionapua oli silloin saatavilla. Tulevaisuutta mietittiin sen verran, että kunnanhallitus päätti säilyttää palvelupisteen kunnanvirastossa, vaikka kirjastolautakunta ehdotti sen huomioimista suunnitelmissa. Myöhemmin palvelupiste kuitenkin muutti kirjastoon kuntaliitoksen takia. Tällöin jouduttiin tekemään pieniä muutostöitä. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)

Kunnanvaltuusto päätti rakennustoimikunnan jäsenet, jotka olivat lähinnä kunnanhallituksen jäseniä joka puolueesta. Myös kirjastonhoitaja oli mukana rakennustoimikunnassa. Kunnanvaltuusto valitsi arkkitehdin ja rakentajat. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)

Rakennus on erittäin kaunis – puurakenteet sopivat saaristoon. Rakennus on sopivan kokoinen ja näyttävä. Tilat ovat monikäyttöiset. Sijainti kiinteästi koulun yhteydessä on hyvä. Sosiaalitila yhdessä keittiö- ja siivoushenkilökunnan kans-

sa pommisuojassa on hyvä ratkaisu, koska kirjastossa työskentelee yksi tai kaksi henkilöä ja muitakin työntekijöitä on vain kolme tai neljä. Tauot ovat samalla sosiaalisia tapahtumia ja tilaa säästyi kirjastosalin neliöistä, koska sosiaalitila on pommisuojassa. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)

Parkkipaikkaliikenne on huonosti suunniteltu, toimitosta puuttuu hätäpoistumistie, palvelupistettä ei suunniteltu rakennusvaiheessa, tiski on jo nykyisin vanhanaikainen (kuva 6). Myös palautuslaatikko ovesa voisi olla parempi ja hyllyvalot estävät hyllyjen paikan vaihtamisen, koska pistorasiat ovat lattiassa. Pieniä esteettömyysmuutoksia on tehty kirjaston valmistumisen jälkeen. Myös sisäilman jäähdytysjärjestelmä on lisätty valmistumisen jälkeen. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)

Suunnittelussa pitäisi olla siivoushenkilöstöä mukana. Lisäksi suunnittelussa kannattaa pyrkiä huomioimaan käyttökulut, koska rakennus on pitkäaikainen. Hyllyjen ja muiden kalusteiden tulee olla mahdollisimman monikäyttöisiä, esim. ainakin osassa hyllyjä pitää olla pyörät. Yhteistyö muiden hallintokuntien kanssa on tärkeää, jotta tilojen yhteiskäyttö sujuu mahdollisimman hyvin. (Sähköpostiviesti Tarvainen 15.6.2012.)



Kuva 6. Rymättylän kirjaston palvelutiskin yläpuolella on purje.

10.2.5 Sauvon kunnankirjasto

Sauvon kirjasto on valmistunut vuonna 2005. Uusi kirjasto valmistui vanhan meijerin peruskorjattuihin tiloihin (kuva 7). Samassa rakennuksessa on myös nuorisotiloja. Kirjaston pinta-ala on 417 m², johon kuuluu kirjastosali ja henkilökunnan työtilat. Nuorisotiloja ei ole laskettu tähän lukuun. (Henkilökohtainen tiedonanto Inkinen 13.6.2012.)

Kirjastossa on normaalit lainaus- ja tiedonhakupalvelut, näyttely-, kokous- ja tapahtumatila, internet, lasten, nuorten ja aikuisten osastot ja lehtien lukutila. Kirjastossa on myös lippujen yms. välitystä. (Henkilökohtainen tiedonanto Inkinen 13.6.2012.)

Päätös uudesta kirjastosta tehtiin nopeasti. Suunnittelu- ja rakennusvaihe kesti noin kaksi vuotta. Tulevaisuutta ei juuri ehditty miettiä. Tilat ovat muuntuvat, hyllyjä saa siirrettyä ja sähköpistokkeita on paljon. Erityisesti lasten osasto onnistui. Osastolla on hyvä akustiikka ja siitä saa muokattua helposti yleisötilan, johon mahtuu noin 80 henkeä. (Henkilökohtainen tiedonanto Inkinen 13.6.2012.)

Aikuisten osasto on suhteessa kokonaisuuteen liian pieni. Osaston valaistus suunnittelu ei onnistunut. Aikuisten osasto on pimeä, koska siellä ei ole ikkunoita. Tilaan suunnitellaan nyt led-valaistusta. Kalusteissa olisi saanut olla laajempi valikoima esim. pinottavia tai kokoontaitettavia tuoleja. Kirjastossa ei myöskään ole varastotilaa siirrettäville kalusteille. (Henkilökohtainen tiedonanto Inkinen 13.6.2012.)

Arkkitehdin ja kirjaston henkilökunnan on hyvä keskustella koko suunnitteluprosessin ajan, jotta tilasta tulee mahdollisimman käytännöllinen. Asiakkaiden ja yhteistyökumppanien olisi hyvä olla mukana suunnittelussa. Tiloja tehdään asiakkaita varten ja heillä saattaa olla hyviä näkökantoja. Yhteistyökumppanien pitäisi olla mukana ainakin valaistus- ja äänisuunnittelussa, koska yleisötilaisuuksien tekniikka poikkeaa kirjaston normaalista tarpeesta. (Henkilökohtainen tiedonanto Inkinen 13.6.2012.)



Kuva 7. Sauvon kirjasto on remontoitu vanhaan meijeriin.

10.2.6 Seinäjoen pääkirjasto

Seinäjoen pääkirjaston uudisosa Apila valmistui vuonna 2012. Vanha Alvar Aallon suunnittelema kirjasto peruskorjataan ja otetaan jälleen kirjastokäyttöön. Aallon kirjasto on valmistunut vuonna 1965. Peruskorjaus valmistuu vuonna 2014. Uusi ja vanha kirjasto yhdistyvät toisiinsa maanalaisella käytävällä. Apilan pinta-ala on 3 500 m² ja Aallon kirjaston pinta-ala on 1 600 m². Kirjastorakennukset sijaitsevat Alvar Aallon suunnitteleman hallinto- ja kulttuurikeskuksen välittömässä läheisyydessä. Kirjastosta on näkymä myös Lakeuden Ristin kirkkoon. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2013.)

Apilan on suunnitellut helsinkiläinen arkkitehtitoimisto JKMM-arkkitehdit, joka voitti kutsukilpailun vuonna 2008. Rakennuksen pääarkkitehti oli Asmo Jaaksi, sisustusarkkitehti Päivi Meuronen ja projektiarkkitehti Aaro Martikainen. Apila on saanut nimensä siitä, että rakennuksen muoto ylhäältä katsottuna muistuttaa apilaa. Suunnittelussa on otettu vaikutteita myös japanilaisesta origamista. Julkisivu on kuparia. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2013.)

Yleisölle avoimia kerroksia Apilassa on kaksi. Henkilökunnan työtilat ovat ensimmäisessä ja toisessa kerroksessa. Lainaus ja palautus on automatisoitu ja varausten itsepalvelunouto on otettu käyttöön. Myös lehti- ja kirjavarastot ovat avoimia asiakkaille. Alakerran avovarastossa on myös mikrofilmin ja mikrokortin lukijoita sekä digitoititila asiakkaille. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2013.)

Ensimmäisessä kerroksessa on uutisalue, internet-koneita ja kahvila. Lisäksi ensimmäisessä kerroksessa on 120 paikkainen Jaaksi-sali ja atk-tila. Myös lasten Piilomaa on ensimmäisessä kerroksessa. Piilomaa on saanut innoituksensa Lea Pennasen Piilomaan pikku aasista. Aikuisten kirjasali on Piilomaan vieressä. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2013.)

Kirjaston sydän on ensimmäisessä kerroksesta toiseen johtava Lukuportaikko (kuva 8). Portaikossa voi järjestää tapahtumia, mutta myös lukea ja viettää aikaa. Musiikkiaineisto ja nuorten aineisto on pohjakerroksessa. Tämän tilan innoittajana on ollut Douglas Adamsin Linnunradan käsikirja liftareille. Pohjakerroksessa on lisäksi peli- ja näyttelytilaa sekä musiikinkuunteluhuone. Seinäjoen kaupungin nuorten neuvonta- ja tietopalvelulla on toimitila nuorten osaston yhteydessä. (Seinäjoen kaupunginkirjasto 2013.)

Eriyksen onnistunut ratkaisu on, että uutisalueen, aulan ja Jaaksi-salin saa pidettyä auki muusta kirjastotilasta erillään. Asiakkaat ovat oppineet käyttämään avovarastoja ja varausten itsepalvelunoutokin toimii hyvin. Hankinnan, luetteloinnin ja muovituksen työhuoneet ovat oikeassa paikassa. Lisäksi Jaaksi-sali on hyvin monenlaisessa käytössä. Kaikki ergonomia-asiat eivät kuitenkaan onnistuneet. Joitakin parannuksia on jo mietitty ja toteutettu. (Koivu 2012, 15.)

Asiakkaat ovat ottaneet uuden kirjaston hyvin vastaan. Kirjastoa käytetään perinteiseen lainaukseen, mutta myös uudenlaiset kirjastonkäyttötavat ovat lisääntyneet. Kirjastossa esim. kokoontuu omaehtoisia harrastusryhmiä (kuva 9), tehdään etätöitä, pidetään palavereja ja vietetään aikaa. (Koivu 2012, 15.)



Kuva 8. Seinäjoen pääkirjaston Lukuportaikko.



Kuva 9. Seinäjoen pääkirjaston tila tukee yhteisöllisyyttä.

10.2.7 Turun pääkirjasto

Turun pääkirjaston uudisosa, Tiedon talo, avautui yleisölle keväällä 2007 ja kunnostettu vanha kirjastotalo, Taiteiden talo, syksyllä 2008. Uudisosan pääarkkitehtina toimi JKMM-Arkkitehtien Asmo Jaaksi ja sisustusarkkitehtina Päivi Meuronen. Vanhan kirjastotalon peruskorjauksen suunnittelusta vastasi Ari Paukio. (Näätsaari 2012, 57.) Pääkirjastohanke kesti kauan. Kun uusittu vanha kirjastotalo avattiin yleisölle, oli kulunut 23 vuotta pääkirjastohankkeen virallisesta aloituksesta ja 28 vuotta kirjastolautakunnan ensimmäisestä ehdotuksesta (Näätsaari 2012, 99).

Uudessa kirjastotalossa on 5 447 m² ja vanhassa kirjastotalossa 2 867 m². Lisäksi vanhassa kansliarakennuksessa, jossa sijaitsee mm. kahvila, on 315 m².

Yhdessä rakennukset muodostavat arkkitehtonisesti vaikuttavan kokonaisuuden. Rakennus- ja kalustuskustannukset olivat yhteensä noin 30 miljoonaa euroa, josta valtionosuus oli 4 miljoonaa euroa. (Turun kaupunginkirjasto 2013.)

Uuden kirjaston suunnittelussa oli tärkeää tilan jäsentämisen lähtökohtana tietosisällöt, henkilökunnan työskentely joukkueina ja tekniikan hyödyntäminen. Rakennuksessa on hyödynnetty huipputekniikkaa ja panostettu kestäväyyteen ja laatuun. Tekniikan ja tilaratkaisujen tavoitteena on helpottaa omatoimista asiointia kaikkialla missä se on mahdollista. Itsenäistä toimijuutta tukevat myös osastot, jotka on perinteisestä poiketen muodostettu kokoelmien sisältöjen mukaan. Tavoitteena on, että sisällöt avautuvat kävijöille helposti. (Näätsaari 2012, 13.)

Tiedon taloon sijoittuvat vastaanotto, tieto-osasto, uutistori (lehdet ja tietokoneet) sekä lasten ja nuorten osastot Saaga ja Stoori. Taiteiden talossa toimivat taideosasto eli kirjallisuus ja taiteet sekä musiikkiosasto. Eri sisältöihin perustuvat osastot jakaantuvat kukin kolmeen vyöhykkeeseen: asiakaspalvelu-, kokoelma- ja syventymisen vyöhykkeeseen. (Näätsaari 2012, 14.) Entisessä maaherran kansliarakennuksessa on kirjaston kokoustiloja ja kahvila. Rakennuksia yhdistää toisiinsa vanhasta kirjastotalosta uudisrakennukseen kulkeva lasinen tila, joka liittyy myös kahvilan kirjastokokonaisuuteen. (Näätsaari 2012, 57.)

Lasten Saagan kokoelmat on sijoitettu värikkäisiin kirjataloihin, osastolla on mielikuvitusta lisäävä värimaailma ja kalusteet, kuten lumipallot ja ilmalaiva katossa (kuva 10). Nuorten Stoorissa on suuri sohvasyvennys sekä tilaa nuorten näyttelyille. Taiteiden talon kirjallisuus-osastolla on runohuone ja lukusalonki. Musiikkiosastolta löytyvät digitointitila, demoteekki ja soittohuone, jossa on sekä digitaalinen että akustinen piano. (Turun kaupunginkirjasto 2013.)

Uudesta pääkirjastosta haluttiin rakentaa kaupunkilaisille uudenlainen kirjasto, toimiva tietokeskus ja elävä taideteos. Kirjastoon hankittiin nykytaidetta osana rakennushanketta niin sanotulla prosenttiperiaatteella (kuva 11). Taidetta on sijoitettu ympäri kirjastoa. (Näätsaari 2012, 91.)

Inkeri Näätsaari (2012, 55) on kuvannut kirjassaan Kaupungin valo Turun pääkirjastoa näin:

Turun pääkirjasto on yhtä aikaa moderni ja perinteinen. Se heijastaa historiaa ja turkulaisten muistia, mutta elää samalla nykyhetkessä ja luo viitteitä tulevaisuuteen. Arkkitehtuuri tukee toimintaa ja elämystä.

Uudisrakennus saavutti sille asetetut elinkaaritavoitteet. Hukkaenergia voidaan ottaa talteen, mikä vähentää energiankulutusta. Rakennus on selkeä ja eri tilat on helppo hahmottaa. Asennuslattia lisää muuntojoustavuutta ja sisustusmateriaalit ovat kestäviä ja helppohoitoisia. Esteettömyyteen on kiinnitetty erityisesti huomiota. (Näätsaari 2012, 111.)

Jo ennen uudisrakennuksen suunnittelua tiedettiin, että ulkoisista rajoitteista johtuen ensimmäinen kerros tulee olemaan tiivis eikä kirjastoon mahdu suurta auditoriota ja pysäköintipaikkoja tulee olemaan rajoitetusti. Kirjaston suurin yleisötila Studio onkin ollut usein viimeistä paikkaa myöten täynnä. Varsinkin aluksi ilmastoinnissa oli ongelmia. Uudisosan ja vanhan kirjastotalon välinen kirjankuljetin viivästyi ja hankaloitti työtä. Äänten kuulumista lastenosastolta tietosaston hiljaiselle alueelle ei ole pystytty poistamaan, vaikka äänenvaimennusta on lisätty. Ajan kuluessa on huomattu, että tarvittaisiin enemmän kokoustiloja, tapaamispaikkoja ja hiljaista tilaa. Asiakaspalvelualueet eivät toimineet ihan niin kuin oli suunniteltu ja joitakin muutoksia on jouduttu tekemään. Nuorisotoimen kanssa on ideoitu uusia yhteistyömalleja, kun alkuperäiset suunnitelmat eivät toimineet. (Näätsaari 2012, 122 - 123.)

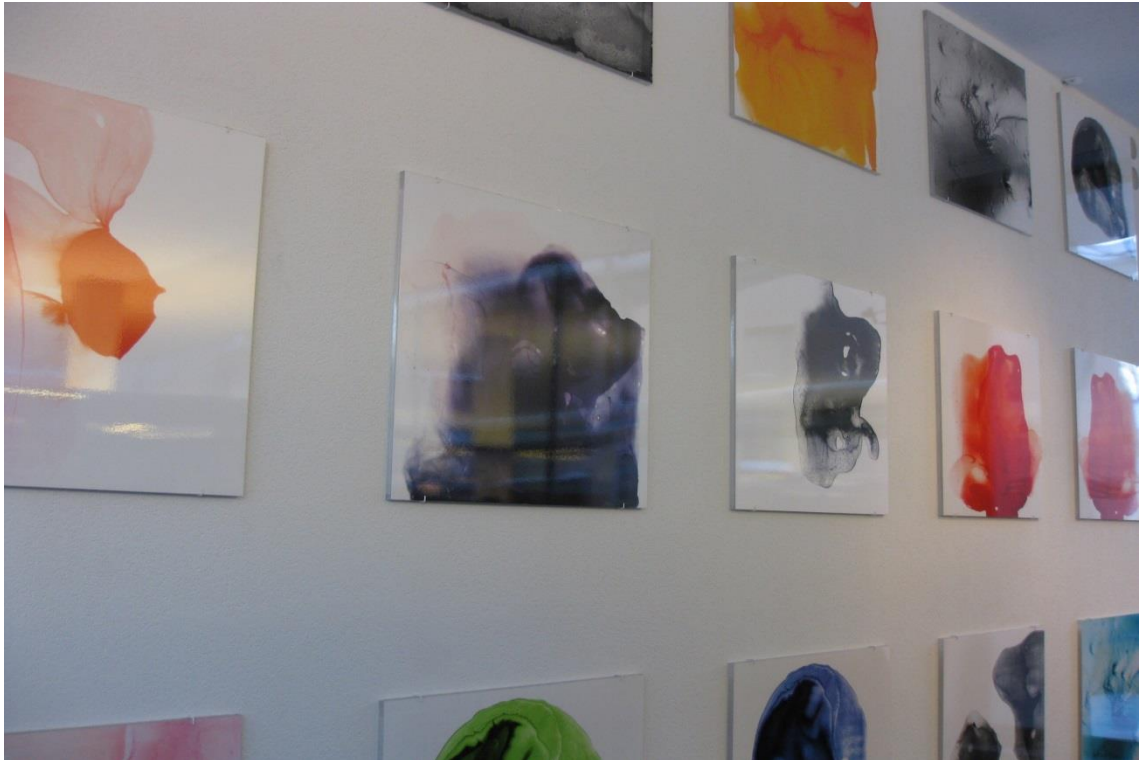
Tilastot osoittavat pääkirjaston suosion: kävijöitä on tavallisena arkipäivänä noin 5 000. Kun pääkirjasto lähestyi viiden vuoden ikää, toteutettiin kirjastossa Alalaputtaa –kampanja, jossa asiakkaat saivat kertoa kokemuksistaan ja toiveistaan. Samanaikaisesti toteutettiin Käytsä täällä usein –asiakaskysely ja Library Looks –valokuvakilpailu. Tulosten mukaan kirjastoa pidettiin kaupunkilaisten ylpeytenä ja tärkeänä yhteisenä tilana. Pääkirjasto vastaa käyttäjiensä tarpeisiin viihtyisänä ja mukavana paikkana ja on osa ihmisten arkea. Vastaajat kokivat saaneensa kirjastosta hyvän mielen, tietoa ja hengähdystauon kiireen keskelle. Lainaamisen ja palauttamisen lisäksi kirjastossa luetaan ja kirjoitetaan, käyte-

tään tietokonetta, opiskellaan, työskennellään ja haetaan tietoa, tutustutaan aiheeseen, osallistutaan tapahtumiin sekä oleskellaan ja tavataan ystäviä. (Näätäsaari 2012, 48 - 50.)

Pääkirjaston saamassa palautteessa on myös kritiikkiä ja toiveita. Suurimmat toiveet kohdistuvat hiljaisuuteen. Monet kokevat, että kulkeminen tilasta toiseen ja äänekäs keskustelu aiheuttavat rauhattomuutta. Lisäksi toivotaan lisää opasteita siihen mitä mistäkin löytyy. (Näätäsaari 2012, 51 - 52.)



Kuva 10. Yleiskuva Turun pääkirjaston toisesta kerroksesta lasten osastolle.



Kuva 11. Turun pääkirjastoon on valikoitu taidetta prosenttiperiaatteella.

10.3 Benchmarking-käyntien tulokset

Tulosten mukaan kirjaston suunnittelussa on tärkeää tuoda kirjaston näkemys tilasta selkeästi ja johdonmukaisesti esiin, jotta tilasta tulee mahdollisimman käytännöllinen. Yhteistyö arkkitehtien ja muiden suunnittelijoiden kanssa pitäisi olla sujuvaa. Uuden tilan suunnittelulle ja rakentamiselle pitää varata riittävästi aikaa. Tilojen suunnittelussa on tärkeää osallistaa henkilökunta ja mahdollisesti myös asiakkaat.

Suunnittelussa kannattaa kiinnittää huomiota valaistukseen, äänimaailmaan ja muunneltavuuteen. Myös yksityiskohtiin, kuten opasteisiin, kannattaa panostaa. Kirjastoon on hyvä saada tiloja, joita voi pitää avoinna muusta tilasta erillään. Myös yhteiskäyttöisiä tiloja, esim. yhteispalvelupisteen kanssa, kannattaa harkita. Tulevaisuudessa kirjasto ei ole ainoastaan lainausta varten vaan tilaa tarvi-

taan myös näyttelyille, tapahtumille ja sosiaaliselle kanssakäymiselle sekä uusille palveluille. Hiljaista tilaakaan ei pidä unohtaa.

Tilan suunnittelussa täytyy ottaa huomion esteettömyys. Esteettömyys ei tarkoita pelkästään sitä, että tilaan on helppo päästä vaan myös koko palvelun hyvää saavutettavuutta. Suunnittelu pitää laajentaa koskemaan myös rakennuksen ulkotiloja, jotta esim. palautusluukku toimii, parkkipaikkoja on tarpeeksi ja kirjasto erottuu katukuvassa.

11 ASIAKASRAADIT

11.1 Asiakasraatien teoria

Asiakasraadien muodostaa joukko organisaation asiakkaita, jotka on koottu yhteen tiettyä tarkoitusta varten. Asiakasraati myös kokoontuu useammin kuin kerran. (Energiateollisuus 2013.) Tarkoituksena on asiakkaan tai palvelun käyttäjän ottaminen huomioon ja heidän näkemystensä kuuleminen toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja päätöksenteossa (Innokylä 2013). Asiakkaiden mukaan ottaminen suunnitteluun tuo mukanaan etuja. Asiakkaita sitoutetaan tuotteeseen tai palveluun, heidän tarpeidensa ja intressiensä ottaminen mahdollisimman hyvin huomioon varmistuu ja auttaa projektin tai kehittämisen onnistumisessa. Asiakkailta on myös tietoa, josta julkisen sektorin kehittämisessä on hyötyä. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Asiakasraateja voidaan käyttää esim.

- asiakaspalautteen keräämiseen
- asiakkaiden huolien kuuntelemiseen
- palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen ja testaamiseen
- uusien ideoiden synnyttämiseen ja hankkimiseen
- vuorovaikutteisena tiedotus- ja markkinointikanavana
- asiakastuntemuksen lisäämiseen
- viestintätaitojen kehittämiseen
- vertaisopetukseen ja -oppimiseen
- toiminnan jatkuvaan arviointiin ja parantamiseen. (Energiateollisuus 2013; Innokylä 2013).

Asiakasraateja ei kuitenkaan kannata käyttää edustavana otoksena kaikista asiakkaista, tuotekehityksen korvikkeena tai pelkästään markkinointikanavana (Energiateollisuus 2013). Tärkeää on, että asiakasraati toimii aktiivisena kehittämiskumppanina pelkän informaation antajan roolin sijaan. Raatiin osallistuvien pitää myös saada palautetta asiakasraadien vaikutuksista. (Innokylä 2013.)

Asiakasraadien osallistujamäärä ei ole vakio, mutta tyypillisesti raadissa on 10 - 20 henkilöä. Raatiin osallistujat voivat olla nykyisiä tai potentiaalisia asiakkaita tai palvelun käyttäjiä. Asiakasraati voidaan koota esim. oman asiakasrekisterin perusteella, sidosryhmien verkostojen avulla tai erilaisten yhdistysten kautta. Raatia koottaessa on tärkeää miettiä ainakin seuraavia kysymyksiä:

- Keitä halutaan mukana?
- Kenellä on mahdollisuus osallistua?
- Mitä raatilaisilta odotetaan?
- Mitä raatilaiset saavat osallistumisestaan? (Energiateollisuus 2013; Innokylä 2013.)

Raadin vetäjän tehtävänä on johdattaa keskustelua ennalta mietittyjen teemojen avulla sekä dokumentoida keskustelun kulku tarkasti (Innokylä 2013). Asiakasraatien kokoontumisissa voidaan soveltaa erilaisia työskentelytapoja, kuten ryhmäkeskusteluja, työpajoja, kyselyjä, keskustelufoorumeita sekä retkiä ja vierailuja (Energiateollisuus 2013).

Suomen yleisistä kirjastoista Espoo oli ensimmäisiä, joka käytti asiakasraateja toiminnassaan. Asiakasraateja on kohdistettu erilaisille ryhmille. Terhi Nikulaisen (2011, 201) mukaan ihmiset arvostavat mielipiteensä kuulemistakin. Kuuluminen marginaaliseen väestöryhmään, esim. maahanmuuttajat, tai jonkun asian kokeminen uhaksi, esim. kirjaston lakkauttaminen, takaa aktiivisen osallistumisen. Espoon asiakasraadeista on saatu paljon samanlaisia tietoja kuin asiakaskyselyistäkin. Toisaalta ne ovat tärkeä yhteydenpitoväylä asiakkaisiin. Myös asiakasraatien yhteisöllinen puoli koettiin tärkeäksi. (Nikulainen 2011, 205 – 207).

11.2 Asiakasraatien toteutus

11.2.1 Nuorten raati

Nuorten raadissa oli mukana yhdeksän 7 - 9 -luokkalaista nuorta. Mukana oli kolme poikaa ja kuusi tyttöä. Raati kokoontui kevään 2012 aikana kolme kertaa.

Helmikuussa 2012 raati kokoontui ensimmäisen kerran. Nuoret kertoivat omista kirjastokokemuksistaan ja heille esiteltiin erilaisia kirjastoja ja kirjastojen palveluja. Nuorten kanssa käytiin läpi Kaarinan pääkirjaston palveluja ja aineistoja.

Maaliskuun tapaamisessa nuoret pohtivat kirjaston palveluja ja aineistoja. Pohdittavana oli se, ovatko kirjastopalvelut tarpeellisia myös tulevaisuudessa. Toinen aihe oli, mitä uusia palveluja ja aineistoja kirjastoihin tulee ja jääkö jotain nykyisestä valikoimasta pois.

Toukokuun tapaamisessa oli kaksi aihetta: kirjaston tekemä yhteistyö ja kirjastotila. Nuoret täyttivät kirjaston yhteistyöhön liittyvän kyselyn (liite 4). Nuoret pohtivat mitä hyvää nykyisessä Kaarinan pääkirjaston tilassa on ja minkälainen uusi kirjastotila voisi olla. Nuoret kertoivat myös kokemuksiaan muista kirjastotiloista.

Kesän 2012 aikana yksi nuorten raatilainen teki ikääntyneiden ja nuorten raadeissa esiin tulleista ideoista muutamia kuvia havainnollistamaan uutta kirjastotilaa (liite 6).

11.2.2 Ikääntyneiden raati

Ikääntyneiden raadissa oli mukana kuusi eläkkeellä olevaa kirjaston aktiiviasiakasta. Mukaan saatiin neljä naista ja kaksi miestä. Alkuperäinen tarkoitus oli saada raatiin kolme naista ja kolme miestä. Miesten osallistaminen oli kuitenkin yllättävän vaikeaa, joten joidenkin kieltäytymisten jälkeen päädyttiin yllä esitettyyn ratkaisuun. Mukaan pyydettiin ihmisiä, jotka olivat olleet ahkeria kirjaston käyttäjiä jo vuosia ja joiden arveltiin olevan kiinnostuneita palvelujen ja tilojen

kehittämisestä. Raati kokoontui kevään 2012 aikana neljä kertaa. Kaikki raatilaiset eivät voineet osallistua erilaisten syiden takia jokaiseen kokoontumiseen.

Helmikuun tapaamisessa raadin jäsenet tutustuivat toisiinsa ja kertoivat omista kirjastokokemuksista. Raadin jäsenille annettiin tässä tapaamisessa myös eväitä seuraavia kertoja varten. Raadille kerrottiin, minkälaisia kirjastoja Suomessa 2000-luvulla on rakennettu ja minkälaisia tällä hetkellä suunnitellaan. Raadin kanssa käytiin läpi Kaarinan pääkirjaston palveluja ja aineistoja. Lisäksi raatilaiset saivat ideakirjaksi Kirjasto 2011 -teoksen.

Maaliskuun kerralla käytiin läpi niitä aineistoja, palveluita ja asioita, joita raatilaisten mielestään kirjastossa pitää olla. Mietittiin mm. seuraavia kysymyksiä. Sähköistyykö kirjasto tulevaisuudessa täysin vai säilyttääkö painettu kirja asemansa? Tarvitaanko kirjastossa tapahtumia? Minkälaista aineistoa raatilaiset haluavat kirjastosta lainata?

Huhtikuussa keskityttiin kirjastotiloihin. Mietittiin minkälaisissa tiloissa edellisellä kerralla käsiteltyjen palvelujen pitäisi sijaita. Mietittiin mm. seuraavia kysymyksiä. Mitä pitäisi tilasuunnittelussa ottaa huomioon kun ihminen ikääntyy? Miten taataan esim. ikääntyvien ja nuorten palvelujen sopivuus samaan tilaan? Mitä pitää ottaa huomioon, jotta tilaratkaisu kantaa pitkälle tulevaisuuteen?

Toukokuussa keskityttiin puolestaan siihen, mitä oheistoimintoja tai yhteistyötahoja pitäisi samassa tilassa kirjaston kanssa olla. Lisäksi mietittiin, mitä hyötyä eri yhteistyökumppaneista olisi kirjaston asiakkaalle. Raatilaiset täyttivät yhteistyöhön liittyvän kyselyn (liite 4).

Raadin vetäjä teki jokaista tapaamista varten valmiiksi teemaan liittyvän powerpoint-esityksen tai kysymyksiä, joiden mukaan keskustelua käytiin. Tapaamisista kirjoitettiin mahdollisimman nopeasti muistio, joka tallennettiin tekijöiden tutkimusblogiin.

11.3 Asiakasraatien tulokset

11.3.1 Kirjaston aineistot tulevaisuudessa

Asiakasraatien mielestä kirjaston nykyiset aineistot säilyvät tulevaisuudessa, mutta e-aineisto tulee rinnalle ja formaatit muuttuvat. Eri tallennemuodot ovat rinnakkain vielä lähitulevaisuudessa. Nykyisistä aineistoista voi jäädä pois musiikki ja elokuvat tai ne voivat siirtyä verkkoaineistoksi. Erilaisten esineiden, esim. kameran ja kannettavan tietokoneen, lainaus voisi lisääntyä. Ikääntyneiden raati oli kuitenkin sitä mieltä, että mitä tahansa esineitä kirjasto ei voi lainata, vaan niiden pitää liittyä jotenkin kirjaston perustehtävään.

E-aineistojen määrä lisääntyy. Musiikki ja elokuvat siirtyvät luultavasti ensimmäisenä verkkoaineistoksi. Kumpikin raati oli sitä mieltä, että painettu kirja säilyttää asemansa. Ikääntyneiden raati toi esille oman kielen säilyttämisen tärkeyden painetun tekstin kautta. Painetulla kirjalla on tulevaisuudessa suomen kielen säilyttämistehtävä.

11.3.2 Kirjaston palvelut tulevaisuudessa

Raatilaiset kokivat kirjaston palvelut tulevaisuudessa tarpeellisiksi. Varsinkin lapsille suunnatut palvelut koettiin tärkeiksi. Mikään nykyinen palvelu ei jää pois vaan palveluvalikoima laajenee. Kysyttäessä uusista palveluista raatien vastauksissa oli painotuseroja. Nuoret toivoivat elokuvanäytöksiä, avoimia kirjavinkkaustilaisuuksia, tietovisoja, työn/opiskelupaikan hakupistettä, kahviota, äänitysstudiota, soittohuonetta, harrastustiloja, rentoutumishuonetta ja läksyparkkia. Ikääntyneiden palvelutoiveet olivat hieman perinteisempiä. Toivottiin lukupii-rejä ja kirjavinkkejä myös verkossa, luentoja, vierailevia esiintyjä sekä työskentely- ja oleskelutiloja, läksyenluku-, elokuva- ja pulinakerhoa, teematapahtumia, elävää kirjastoa, elokuvanäytöksiä, vuorovaikutteista verkkokirjastoa ja kahviota.

Kirjaston peruspalveluja ovat lainaus, palautus ja neuvonta. Lisäksi ikääntyneiden raati mainitsi uutuusaineiston tarjoamisen ja lukusalin. Nuorten raadin mielestä oheispalveluja ovat kahvio, digitointitila ja työn/opiskelupaikan hakupiste. Raatilaiset käyttävät kirjastoa tulevaisuudessakin. Ikääntyneet ovat tottuneet lukemaan ja käyttämään kirjastoa, joten heille se on luonnollista tulevaisuudessakin. Ikääntyminen aiheuttaa sen, että kirjaston käyttö lopulta jää pois, koska ei jaksa enää lähteä kirjastoon. Siksi kirjaston kotipalvelu on tarpeellinen. Länmyötä kirjan rinnalle tulee muita materiaalityyppejä, joita on esim. näön huonontuessa helppo käyttää. Näitä materiaaleja ovat esim. isotekstiset kirjat ja äänikirjat. Lisäksi ikääntyneet mainitsivat kirjaston yhtenä tiedonlähteenä tulevaisuudessakin. Nuoret käyttäisivät kirjastoa tulevaisuudessa, jos siellä olisi tilaa ajanviettoon ja uusia palveluja.

Nuorten mielestä kirjaston rooli tulevaisuudessa on nykyisen kaltainen perinteinen kirjasto. Kuitenkin verkkopalveluihin panostaminen on tärkeää. Molemmat raadit näkevät kirjaston sosiaalisen kanssakäymisen paikkana, jossa vietetään aikaa. Ikääntyneiden raadin mielestä muut toimijat kuin kirjasto voivat järjestää tilaisuuksia, näyttelyjä ja oman paikkakunnan kulttuuripalvelujen sekä erilaisten järjestöjen esittelyjä, mutta kirjastopalveluja ei voi ulkoistaa.

Tulevaisuudessa kirjastossa pitää olla henkilökuntaa, joka hoitaa lainauspalvelua, opastaa ja järjestää tilaisuuksia. Palvelutilanteisiin ikääntyneet toivoivat enemmän henkilökohtaisuutta. Nuoret näkivät, että kirjaston henkilökunnan pitäisi osata tulevaisuudessa vähän kaikkea. Ikääntyneet puolestaan olivat sitä mieltä, että henkilökunta erikoistuu esim. ikäryhmien, aineistojen ja sisältöjen mukaan.

Tulevaisuudessa asiakkailta on enemmän mahdollisuuksia esittää omia toiveitaan. Asiakkaat voivat osallistua erilaisiin asiakasraateihin ja -kyselyihin. Vapaaehtoiset asiakkaat voisivat toimia erilaisten kerhojen ja piirien vetäjinä. Kirjaston palveluja voi kohdentaa. Esim. lapset, nuoret ja vanhukset ovat tärkeitä asiakkaita. Ainakin koulukirjastot ja kotipalvelu olisivat myös tulevaisuudessa omalle asiakaskunnalleen kohdennettuja palveluja.

Kirjastopalvelujen pitää säilyä maksuttomina. Sivistystä ei voi määritellä rahassa. Toisaalta oltiin valmiita maksamaan kirjastopalveluista verojen muodossa, vuosimaksuna tai tilan käyttömaksuina. Nuoret esittivät idean kanta-asiakaskortista, joka voisi olla maksullinen ja sillä saisi tiettyjä etuja.

11.3.3 Kirjaston tila tulevaisuudessa

Nykyisissä pääkirjaston tiloissa asiakasraatilaiset pitävät valoisuudesta, avaruudesta ja sijainnista sekä viherkasvien luomasta viihtyisyydestä. Uudet kaluste-hankinnat ja selkeät osasto- ja sarjamerkinnot saivat kiitosta. Myös henkilökunta sai kiitosta. Huonoa pääkirjastossa on sijainti toisessa kerroksessa ikävän näköisen käytävän varrella. Kirjastossa on huono ilmanvaihto, pääosin vanhat ja kuluneet kalusteet ja äänet kantautuvat läpi kirjaston. Tietokoneita on liian vähän, lehtisali on pieni ja lehtiä tilataan liian vähän. Lisäksi kirjastosta puuttuu kahvila.

Sopiva paikka pääkirjastolle on raatilaisten mielestä keskeinen paikka Kaarinan keskustassa. Kirjaston pitää sijaita katutasossa, lähellä muita palveluja ja bus-siyhteyksien varrella. Kirjastossa täytyy olla laajat aukioloajat, verkkokirjaston pitää olla auki 24h/vrk ja esteettömyyteen on kiinnitettävä huomiota. Suunnitel-lussa pitäisi ottaa huomioon koko ja muunneltavuus. Kirjastossa pitäisi olla kahvio, nuorille omaa tilaa, lehtien lukusali, varattavia tiloja ja riittävästi parkkipaik-koja.

Molempien raatien mielestä nykyaikaisen ja aikaa kestävän kirjastotilan kalus-tuksen ja valaistuksen pitäisi olla muunneltavia. Tilan pitää olla esteetön, mate-riaalien kestäviä ja sisustuksen ajatonta. Ikääntyneiden raadin mielestä talon pitää tukea paikallisuutta. Tulevaisuuden palvelut ja aineistot vaativat erilaisia ja erillisiä tiloja, esim. studio, äänityshuone, elokuvahuone, kuten nuorten raati visioi. Eläkeläisten raati oli perinteisimmillä linjoilla. He toivoivat kokous-, näytte-ly-, opiskelu- ja työtiloja, lukusalia sekä atk-tiloja. Osa tiloista voisi olla auki eri aikoina.

Molemmat raadit näkivät lasten osaston värikkäänä ja iloisena. Nuoret esittivät toiminnallisia asioita, esim. pomppulinna, pallomeri ja leluja. Nuoret toivoivat omalle osastolleen tietokoneita, sohvia, televisiota, pelejä, ruoka-automaattia, englanninkielisiä kirjoja, kännykän latauspistettä ja lehtiä. Ikääntyneiden raadin mielestä tärkeintä on nuoria kiinnostava aineisto ja tekeminen. Ikääntyneet toivoivat kirjastoon hyvää valaistusta, selviä opasteita ja apuvälineitä. Raadissa keskusteltiin myös eri käyttäjä- ja ikäryhmien törmäyttämisestä.

Ikääntyneiden raadin mielestä kirjastotilassa voisi olla kahvio, yhteispalvelupiste, kulttuuritiloja, kokous- ja ryhmätiloja sekä työtiloja. Muun toiminnan pitäisi kuitenkin olla läheisessä yhteydessä kirjaston tehtävään. Nuoret ehdottivat myös kahvilaa sekä hierontatuolia ja yrityspäivää, jolloin yritykset olisivat esittelemässä toimintaansa.

Asiakkaat voisivat olla mukana kirjastotilan suunnittelussa kyselyiden, asiakasraatien ja haastattelujen muodossa. Nuorten raati ideoi verkossa pelattavan pelin, joka vastausten perusteella ehdottaisi käyttäjälle sopivaa kirjastotilaa palveluineen. Ikääntyneet ehdottivat, että asiakkaat voisivat jättää toiveita suoraan kirjastolle Keskustakirjasto 2017 -tyyliin. Lisäksi toivottiin, että lopullisessa suunnitteluryhmässä olisi myös asiakkaiden edustus. Lopuksi ikääntyneet totesivat, että kaikkea ei voi kysyä kaikilta.

Nuorten raatilaisten unelmien kirjastossa olisi suihkulähde, uima-allas, vedenalaisia kirjoja, lasilattian alla kaloja, samassa rakennuksessa vaatekauppoja, kampaamo, solarium, iPad-huone, tynnyhuone, sauna, monta kerrosta, kaneja (eläimiä), pomppulinna, painoton tila, huvipuisto sekä maskotti.

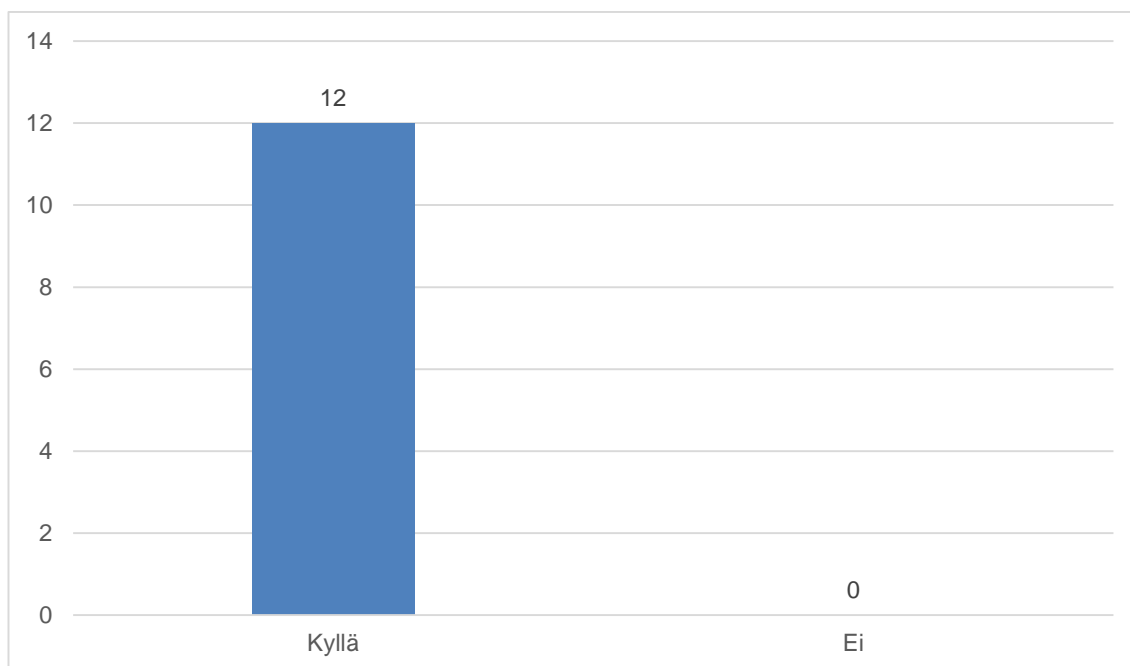
Ikääntyneiden raati kuvaili unelmiensa kirjastoa seuraavasti:

- Unelmien kirjasto sijaitsee katutasossa ja sinne on helppo päästä.
- Tila on helposti muunneltava.
- Rakennus voisi olla muodoltaan pyöreä. Keskellä olisi viheralue, johon voi mennä lukemaan ja viettämään aikaa. Kaiken keskellä olisi suihkulähde ja keinuja.

- Kirjastossa olisi ilmoitustaulu. Kahvio, jossa olisi näyttelytilaa ja taulu-tv yhdistysten käytössä. Aulan pitäisi toivottaa kävijä tervetulleeksi.
- Kalusteina olisi hyviä tuoleja ja sohvaryhmiä. Kirjastoon olisi ripoteltu pieniä naulakoita. Äänieristetty tuoli rauhalliseen lukemiseen olisi hyvä. Kalusteiden pitäisi olla käytännöllisiä ja asiallisia, suurta designia ei kai-vattu. Kalusteiden pitäisi olla myös helposti puhdistettavia, jotta ne säilyi-sivät houkuttelevina ja siisteinä.
- Lasten osastolla voi olla kirkkaita värejä, mutta muuten toivottiin rauhalli-sia värejä. Väreillä voitaisiin korostaa ja häivyttää yksityiskohtia.
- Tilaan toivottiin taidetta väriläiskiksi ja katseenvangitsijoiksi.
- Valaistukseksi toivottiin hyvää yleisvalaistusta. Lukuvaloja voisi käyttää esim. lukusalongissa.
- Tilan akustiikkaan kannattaa kiinnittää huomiota. Lattiat eivät saa olla kopisevia.
- Lukollinen säilytystila esim. kirjaston aulassa olisi hyvä juttu.

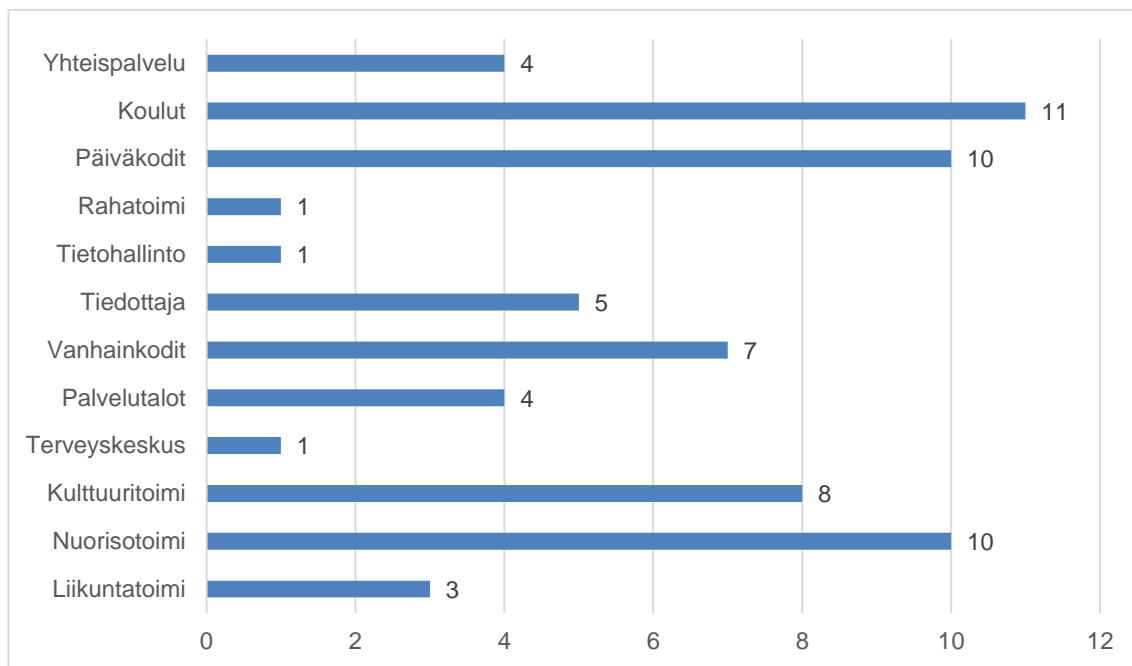
11.3.4 Yhteistyö-kysely asiakasraadeille

Kaikki raatilaiset eivät päässeet yhteistyötapaamiseen, joten kyselyyn vastan-neita on vain kaksitoista.



Kaavio 3. Pitääkö kirjaston tehdä yhteistyötä?

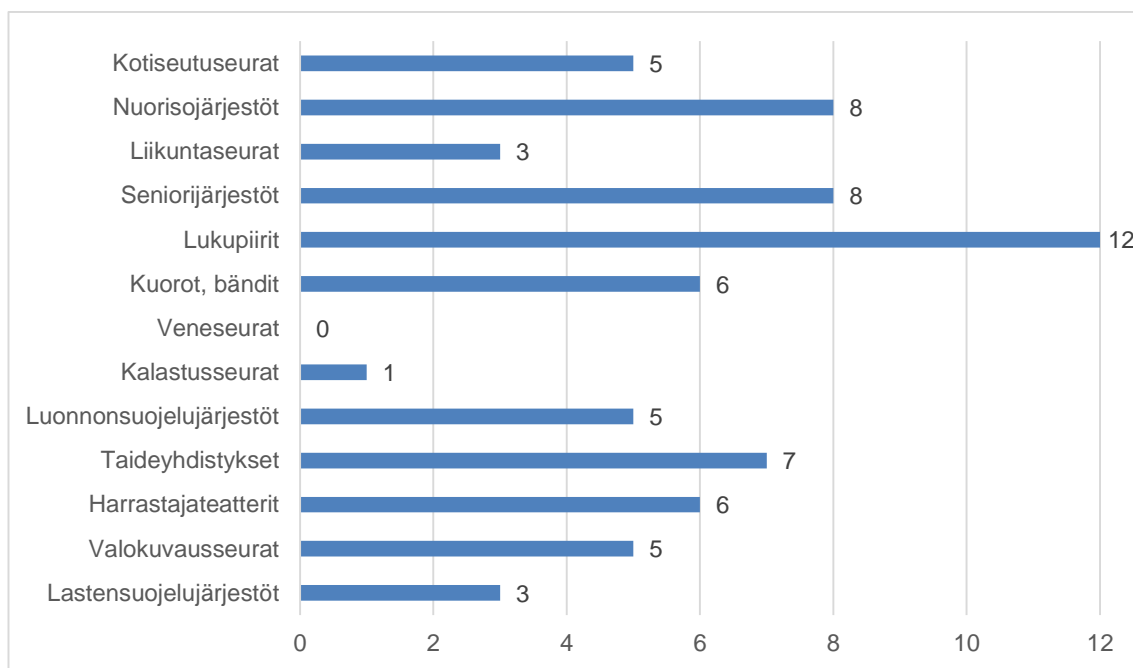
Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että kirjaston pitää tehdä yhteistyötä (kaavio 3). Vapaamuotoisissa vastauksissa raadiit selvensivät, että yhteistyötä on tehtävä, koska se tuo lisää asiakkaita ja laajentaa toimintaa. Ikääntyneiden raati esitti, että yhteistyön kautta asiakkaat oppivat tuntemaan kaupungissa toimivia järjestöjä ja niiden henkilöstöä. Vuorovaikutus on rikastuttavaa ja se tuo mukanaan uusia ideoita.



Kaavio 4. Mitkä Kaarinan kaupungin toimijat ovat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita?

Yhdentoista vastaajan mielestä koulut ovat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita kaupungin sisältä (kaavio 4). Vastaajista kymmenen kannatti yhteistyökumppaneiksi päiväkoteja ja nuorisotoimea. Kulttuuritoimea piti luonnollisena yhteistyökumppanina kahdeksan vastaajaa ja vanhainkoteja seitsemän vastaajaa. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että luonnollinen yhteistyökumppani on tiedottaja. Sekä yhteispalvelua että palvelutaloja kannatti molempia neljä vastaajaa. Kolme vastaajaa kannatti liikuntatoimeja ja rahatoimi, tietohallinto ja terveyskeskus olivat kukin yhden vastaajan mielestä luonnollisia yhteistyökumppaneita.

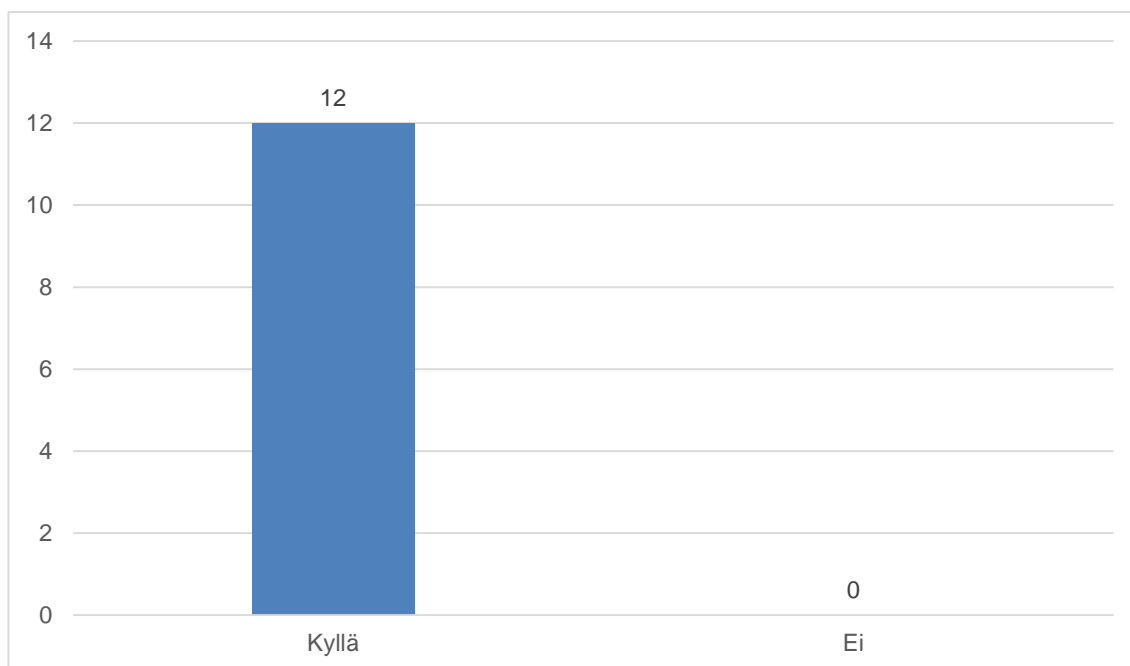
Ikääntyneiden raadista tuli myös vapaamuotoinen kommentti. Päiväkotien ja koulujen kautta opitaan käyttämään kirjaston palveluja. Näin kirjaston palveluja käytetään myöhemminkin eri yhteyksissä.



Kaavio 5. Mitkä järjestöt, yhdistykset ja epäviralliset yhteenliittymät olisivat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita?

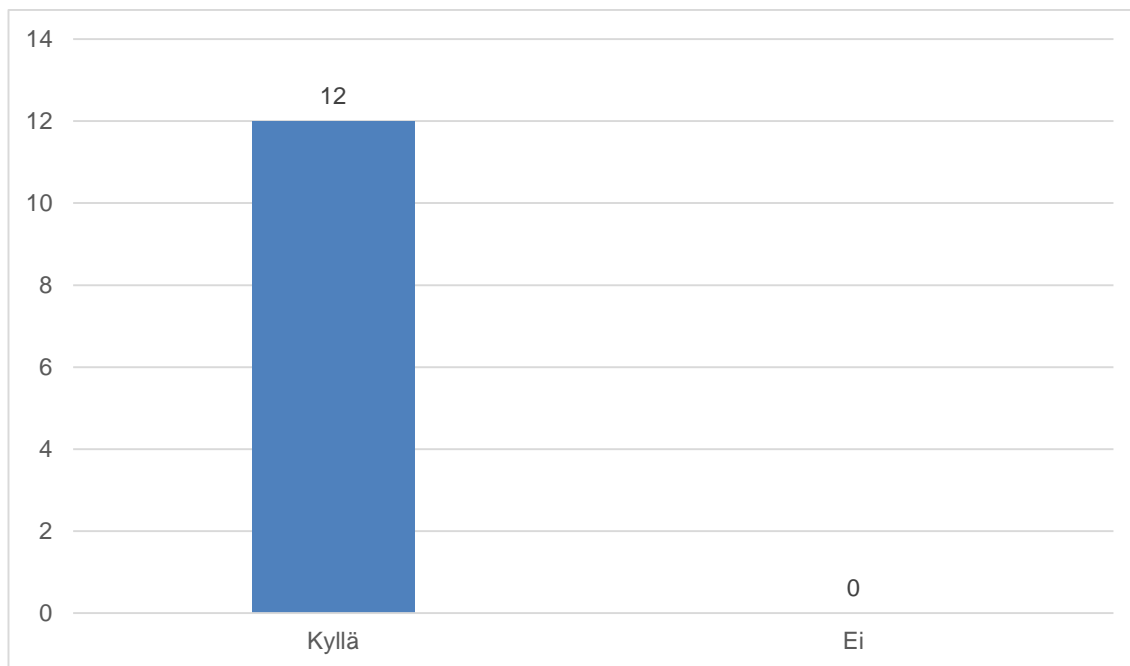
Lukupiirit saivat selvästi eniten kannatusta järjestöistä, yhdistyksistä ja epävirallisista yhteenliittymistä kirjaston yhteistyökumppaneina (kaavio 5). Nuorisojärjestöt ja seniorijärjestöt keräsivät molemmat kahdeksan ääntä ja taideyhdistykset seitsemän ääntä. Kuoroja, bändejä ja harrastajateattereita pitivät luonnollisina yhteistyökumppaneina kuusi vastaajaa. Viisi vastaajaa piti luonnollisina yhteistyökumppaneina kirjastolle kotiseutuseuroja, luonnonsuojelujärjestöjä ja valokuvausseuroja. Lastensuojelujärjestöt ja liikuntaseurat saivat kumpikin kolme ääntä ja kalastusseurat yhden äänen. Veneseuroja ei nähty yhteistyökumppaneina.

Ikääntyneiden raati oli sitä mieltä, että järjestöt saavat oman toimintansa kuuluviin kirjaston kautta. On hyvä, että järjestöillä on luotettava ja pysyvä yhteistyökumppani, esim. näyttelyitä ja luentoja järjestettäessä.



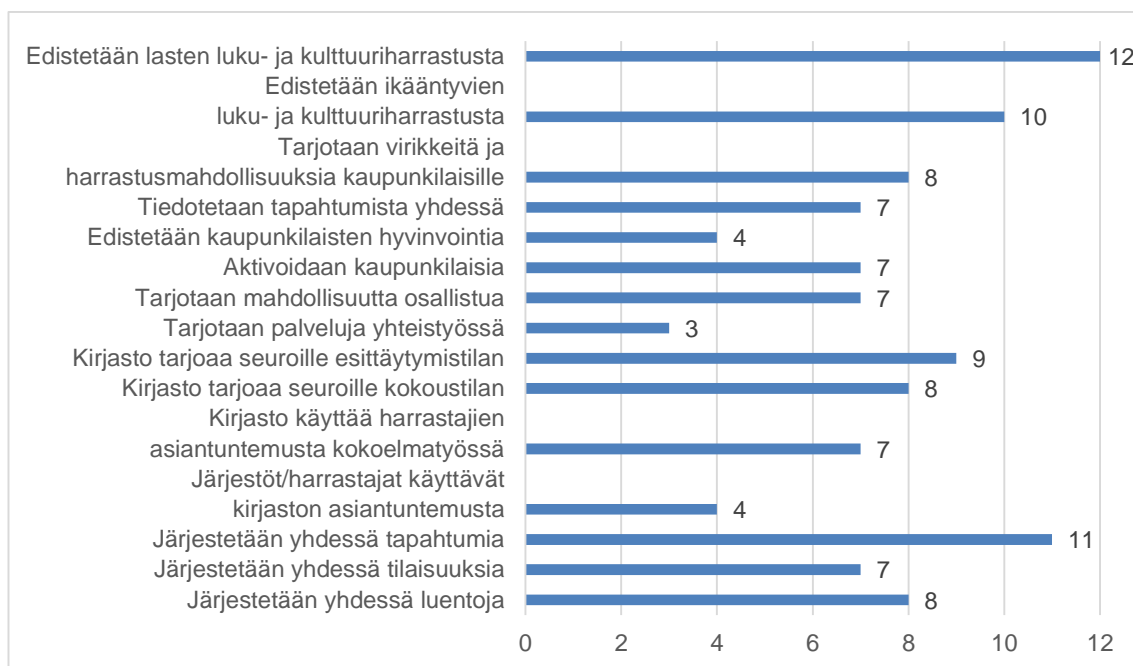
Kaavio 6. Voiko kirjasto tehdä yhteistyötä yksityisten henkilöiden kanssa?

Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että kirjasto voi tehdä yhteistyötä yksityisten henkilöiden kanssa (kaavio 6). Ikääntyneiden raati oli sitä mieltä, että asiakkailta on asiantuntemusta eri aloilta. Kirjaston kautta yksityiset henkilöt saavat esille omaa osaamistaan ja kirjasto hyötyy siitä erilaisina tapahtumina. Nuorten raati esitti konkreettisia ehdotuksia asiakkaiden kanssa tehtävästä yhteistyöstä: asiakkaat voisivat pitää satutunteja ja luentoja.



Kaavio 7. Voiko kirjasto tehdä yhteistyötä yritysten kanssa?

Kaikki vastanneet olivat sitä mieltä, että kirjaston voi tehdä yhteistyötä yritysten kanssa (kaavio 7). Ikäänntyneiden raati näki tärkeänä, että yhteistyökumppanin pitää olla eettisesti hyväksyttävä yritys, kuten kirjakaupat ja kustantajat. Yhteistyökumppani voi esitellä omaa tuotantoaan tai toimintaansa ja pitää tietoiskuja kirjastossa. Sponsorointi jakoi raatilaisten mielipiteitä. Nuorten raati ehdotti yhteistyökumppaneiksi ruokaketjuja ja kuntosalia.



Kaavio 8. Minkälaista kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyö voisi olla?

Kahdentoista vastaajan mielestä kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyön pitäisi liittyä lasten luku- ja kulttuuriharrastusten edistämiseen (kaavio 8). Yhden toista vastaajan mielestä kirjasto ja muut toimijat voisivat järjestää yhdessä tapahtumia. Kymmenen vastaajaa oli sitä mieltä, että yhteistyön pitäisi edistää ikääntyvien luku- ja kulttuuriharrastusta. Kirjaston pitäisi tarjota seuroille esiintymistilaa yhdeksän vastaajan mielestä. Harrastusmahdollisuudet kaupunkilaisille, kokoustilan tarjoaminen seuroille ja luentojen järjestäminen yhdessä keräsivät kaikki kannatusta kahdeksan äänen verran. Seitsemän ääntä saivat tapahtumista yhdessä tiedottaminen, kaupunkilaisten aktivoiminen, osallistumismahdollisuuksien tarjoaminen, harrastajien asiantuntemuksen käyttäminen kokoelmatyössä ja tilaisuuksien järjestäminen yhdessä. Kaupunkilaisten hyvinvoinnin edistäminen ja järjestöjen tai harrastajien kirjaston asiantuntemuksen käyttäminen saivat kumpikin neljä ääntä. Kolmen vastaajan mielestä kirjaston ja muiden toimijoiden pitäisi tarjota palveluja yhteistyössä.

Kun kirjasto tekee yhteistyötä, asiakas saa

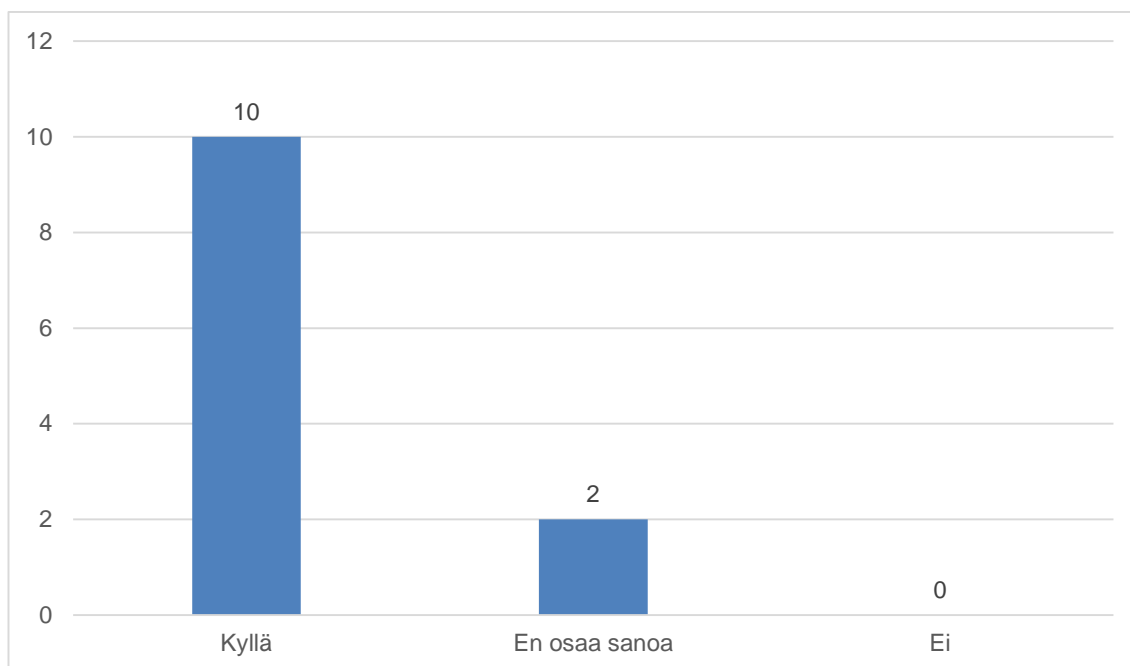
- laaja-alaista tietoa
- uusia ideoita
- tietoa uusista harrastuksista
- uudenlaista sosiaalisuutta
- parempia palveluja
- mahdollisesti etuja ja alennuksia yrityksiin.

Kirjasto saa yhteistyöstä seuraavia hyötyjä

- lisää asiakkaita
- laajempaa toimintaa
- positiivista vuorovaikutusta
- mainonnan tehostumista
- voi saada lisärahoitusta sponsoreilta.

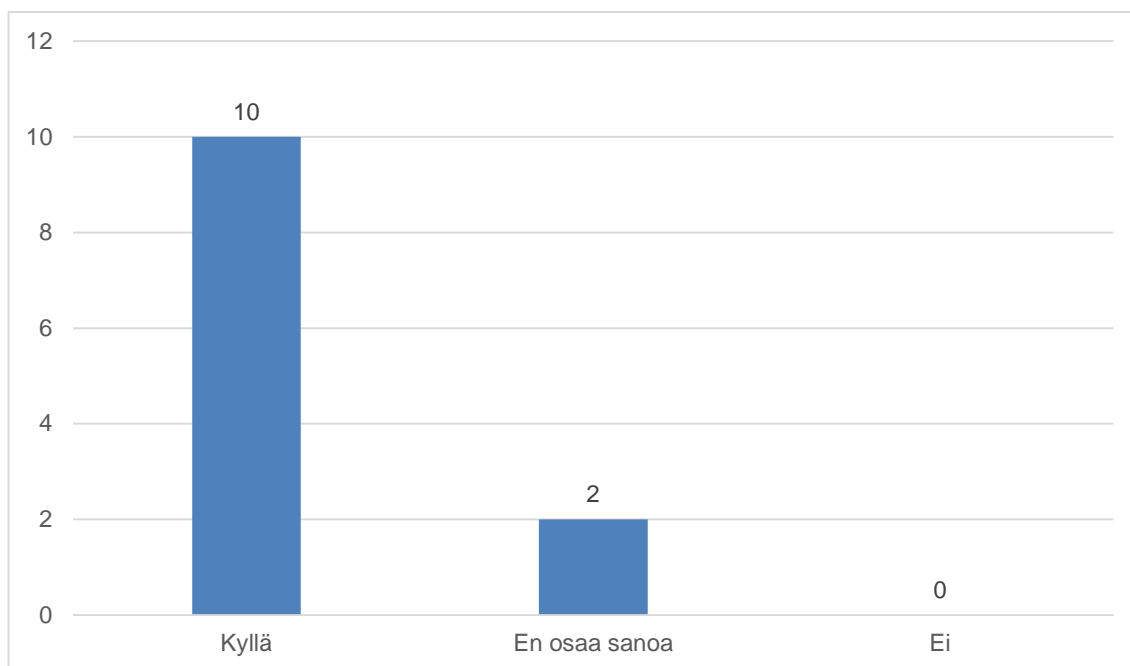
Yhteistyökumppani puolestaan saa seuraavia hyötyjä

- enemmän asiakkaita
- näkyvyyttä
- vuorovaikutusta
- mainonnan tehostumista.



Kaavio 9. Voiko kirjaston harjoittama laaja yhteistyö luoda yhteisöllisyyttä ja turvallisuutta yhteisössä?

Kymmenen vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjaston harjoittama yhteistyö luo yhteisöllisyyttä ja turvallisuutta (kaavio 9). Kahdella vastaajalla ei ollut asiasta mielipidettä. Ikääntyneiden raadissa oltiin sitä mieltä, että kirjaston tekemä laaja yhteistyö myös lisää sosiaalisuutta. Kirjaston kautta voi tutustua samanhenkisiin ihmisiin ja eri-ikäiset tapaavat toisiaan.



Kaavio 10. Voiko kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyö madaltaa kynnystä käyttää eri palveluja?

Kymmenen vastaajaa oli sitä mieltä, että kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyö madaltaa kynnystä käyttää eri palveluja (kaavio 10). Kahdella vastaajalla ei ollut asiasta mielipidettä. Nuorten raati toi esiin ajatuksen ”yhden pysähdyksen taktiikasta”. On kätevää kun samalla käyntikerralla voi käyttää useita eri palveluja. Ikääntyneiden raadin mukaan yhteistyö lisää tietoa eri toimijoiden palveluista.

12 HAASTATTELUT

12.1 Teemahaastattelun teoria

Haastattelun etu muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna on se, että siinä voidaan säädellä aineiston keruuta tilanteen edellyttämällä tavalla ja vastaajia myötäillen. Vastauksia on mahdollista tulkita enemmän kuin esim. postikyselyssä ja saatuja vastauksia voidaan syventää. Voidaan esim. pyytää perusteluja esitetyille mielipiteille. Haastateltava voi myös kertoa aiheesta laajemmin kuin tutkija pystyy ennakoimaan. Haastattelu sisältää myös ongelmia. Haastattelu vie aikaa ja sen katsotaan sisältävän myös virhelähteitä, jotka aiheutuvat niin haastattelijasta kuin haastateltavastakin sekä itse tilanteesta kokonaisuutena. Haastateltava voi kokea haastattelun itseään uhkaavaksi tai pelottavaksi tilanteeksi. Luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Ratkaisevaa on se, miten haastatteliija osaa tulkita haastateltavan vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 204 - 207.)

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu etenee teemojen varassa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat asioista ja heidän asioille antamansa merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 48.)

Teemoittelun vaatimuksena on se, että teemat kattavat koko tutkittavan ilmiön. Tämä edellyttää tutkijalta jonkinlaista esiyymmärrystä ilmiöstä. (Kananen 2012, 61.) Teemarunko voi sisältää kolmentasoisia teemoja. Ylimmällä tasolla ovat laajat teemat, joista keskustellaan. Toisella tasolla on teemaa tarkentavia apukysymyksiä, joilla varsinaista teemaa voi pilkkoa pienemmiksi ja helpommin vastattaviksi kysymyksiksi. Kolmannella tasolla sijaitsevat yksityiskohtaiset kysymykset, jotka otetaan käyttöön vain silloin, jos aiemmat kysymykset eivät ole tuottaneet vastausta. (Aaltola & Valli 2007, 37.)

Haastateltavien määrä riippuu aina tutkimuksen tarkoituksesta. Jos haastateltavien joukko on liian pieni, aineistosta ei voi tehdä tilastollisia yleistyksiä tai testata ryhmien välisiä eroja. Jos joukko on liian suuri, aineistosta ei voi tehdä syvällisiä tulkintoja. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan otoksen sijaan harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisten yleistysten sijasta pyritään esim. saamaan tietoa jostakin ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 58 - 59.)

Asiantuntijahaastattelulla tarkoitetaan tilannetta, jossa haastateltavilta pyritään hankkimaan tietoa tutkittavasta ilmiöstä tai prosessista. Asiantuntija sinänsä ei ole kiinnostuksen kohteena, vaan henkilöä haastatellaan sen tiedon vuoksi, jota hänellä oletetaan olevan. Haastateltavien valinta perustuu joko heidän institutionaaliseen asemaansa tai osallisuuteensa tutkimuksen kohteena olevassa prosessissa. (Ruusuvaara ym. 2010, 373 - 374.)

Teemahaastattelujen tallentaminen vapauttaa haastattelijan vastausten kirjauksesta. Tallennetut haastattelut puretaan myöhemmin tekstimuotoon. Litteroinnissa eli auki kirjoittamisessa voidaan erottaa tarkkuuden suhteen eri tasoja. Tarkin taso huomioi puheen lisäksi eleet ja äänenpainot. Usein riittää melko karkea taso, joka huomioi lauseen ytimen tiivistetyssä muodossa. Sanatarkkaa kuvausta voidaan käyttää sellaisenaan sitaattina lopullisessa raportissa. (Kananen 2012, 108 - 109.)

Teemahaastatteluaineisto tiivistetään litteroinnin jälkeen luokittelulla. Seuraavassa vaiheessa tutkija selvittää mitä aineisto haluaa hänelle kertoa. Tähän ei ole yhtä menetelmää, sillä se riippuu tutkijan omasta viitekehyksestä. Tässä piileekin laadullisen aineiston erityispiirre, eli sama aineisto voi tuottaa erilaisia tulkintoja. Kun yksittäisiä teemoja pidetään yhtenä luokkana, niin saman teeman alle siirretään haastateltavien vastaukset ja vastaukset luokitellaan. (Kananen 2012, 117.)

12.2 Haastattelujen toteutus

Haastateltaviksi valittiin kolme henkilöä, jotka ovat olleet mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa kirjastorakennusta: kirjastonjohtaja Päivi Inkinen Sau-

von kunnankirjastosta sekä kirjastopalvelujohtaja Inkeri Näätsaari ja informaatikko Kaija Valikainen Turun kaupunginkirjastosta. Kaarinan kaupunginkirjastosta valittiin haastateltaviksi kaksi informaatikkoa, Kirsi Kallioniemi ja Arja Rytönen, sekä kirjastotoimen johtaja Maija Söderblom. Kaarinan kaupungin edustajana haastateltiin sivistysjohtaja Esko Poikelaa. Varsinais-Suomen ELY-keskuksen sivistystoimentarkastaja Päivi Almgren valittiin yhdeksi haastateltavaksi, koska hänellä on näkemystä kirjastoalasta ja kirjastorakentamisesta laajemmin. Haastattelupyynnöt lähetettiin ja haastatteluajasta sovittiin sähköpostitse.

Haastattelumuodoksi valittiin teemahaastattelu. Teemoja olivat kirjaston aineistot ja palvelut, tilat ja yhteistyö tulevaisuudessa. Haastatteluissa oli apuna lomake (liite 5), jossa teemoille oli laadittu tarkentavia apukysymyksiä. Haastateltavat saivat teemakysymykset ennakkoon tutustuttavaksi. Haastattelutilanteissa olivat mukana kaksi tutkimuksen tekijää sekä haastateltava. Ensimmäinen haastattelu oli Päivi Inkisen haastattelu kesäkuussa 2012. Tutkijat olivat varautuneet muuttamaan haastattelun rakennetta ja kysymyksiä, jos haastattelussa olisi ilmennyt ongelmia. Haastattelu sujui kuitenkin hyvin, joten muutokseen ei ollut tarvetta. Muut haastattelut suoritettiin joulukuussa 2012.

Ennen haastattelun aloittamista haastateltavilta pyydettiin lupa keskustelun tallentamiseen. Haastattelut tallennettiin tablettitietokoneella MP3- tai 3GPP-muotoon. Haastattelut kestivät keskimäärin noin tunnin. Haastatteluiden litterointi eli puhtaaksikirjoitus jaettiin tutkijoiden kesken puoleksi, kummallekin neljä haastattelua. Litterointi pyrittiin tekemään sanasta sanaan, muttei kuitenkaan pikkutarkasti. Esim. tauot, yskähdykset ja äänenpainot jätettiin litteroinnista pois.

Haastatteluista laadittiin taulukko, johon poimittiin teemojen alle asioita joita haastattelujen eri vaiheissa tuli ilmi.

12.3 Haastattelujen tulokset

12.3.1 Kirjaston palvelut ja aineistot tulevaisuudessa

Kirjaston tulevaisuuden aineistoista haastatellut olivat yhtä mieltä: nykyiset aineistot säilyvät, mutta rinnalle tulee lisää e-aineistoja. Av-aineistossa tulee tapahtumaan suurin muutos ja se todennäköisesti sähköistyy ensimmäisenä. Teknologian kehitys tuo lisää aineistoformaatteja, esim. mobiili- ja tablettisovellukset. Kirjaston asiakkuudella saa pääsyn laajoihin e-aineistoihin. Myös esineet tulevat kiinteämmäksi osaksi kirjastojen kokoelmia.

Painettu kirja säilyttää asemansa haastateltujen mielestä, mutta fyysisten teosten määrä vähenee. Sisältö pysyy, mutta muoto muuttuu. Kirjastot hankkivat aineistot yhdessä ja syntyy valtakunnallisia yhteiskäyttöisiä tietokantoja. Kokoelman käsitys muuttuu eikä kokoelma ole enää vain yhden kirjaston fyysinen kokoelma. Eräs haastatelluista pohti onko kirjasto enää tulevaisuudessa se kanava, jonka kautta ihmiset e-aineistoja hakevat.

...se olis sit semonen valtakunnallinen homma... [...] Kirjaston asiakkuudella saa käyttööns määrättömän määrän tämmöst digitaalist aineistoo... [...] Kokoelma ei oo enää yhden kirjaston sisältämä fyysinen kokoelma.

Niin ja onko kirjasto se kanava, mistä ihmiset mitään elokuvia ja musiikkia hakee? Kun miettii, mitä on jo tällä hetkellä operaattoreilla tarjolla... [...] Mikä kirjaston rooli maksuttomasti tällaisen aineiston tarjoajana on? Se on aika kiinnostava kysymys.

Nykyiset palvelut säilyvät tulevaisuudessakin haastateltujen mielestä. Tulevaisuudessa kirjaston palvelutarjonta laajenee ja rooli yhteisöllisyyden rakentajana korostuu. Erittäin tärkeinä palveluina mainittiin media- ja informaatiolukutaidon opetus, sisältöjen avaaminen, tapahtumat ja näyttelyt. Kirjaston paikka on edelleen ihmisen ja tiedon sekä ihmisen ja sisältöjen välissä. Haastateltujen mielestä perinteinen tietopalvelu- ja luettelointityö tulevat vähenemään. Myös kaukopalvelu jää pois kirjastojen palveluvalikoimasta tai ainakin muuttuu e-aineistojen myötä. Muutama haastateltu oli sitä mieltä, ettei mikään palvelu jää pois vaan palvelujen suhde muuttuu verrattuna tämän hetkiseen.

Mut sit se kaikki muu pitäis oikeestaan olla se, et millä tavalla me saadaan se sisältö niistä teoksista esille asiakkaille eri keinoilla. Sen mä näen, et se on se meidän tulevaisuuden juttu. Tiedonhaku...enemmän se on semmosta opastamista, asiakkaan kanssa yhdessä verkossa, fyysisistä kirjoista. Semmosta tiedonhaku.

Palveluista, joiden tarve kasvaa, mainittiin tapahtumatuotanto sekä räätälöidyt ja hakeutuvat palvelut. Kirjastosta tulee entistä tärkeämpi tilan tarjoaja ja yhteisöllisyyden tukija. Yhteistyö erilaisten toimijoiden kanssa lisääntyy tulevaisuudessa. Peruspalveluina mainittiin perinteiset lainaus- ja palautuspalvelut, sisältöihin liittyvät palvelut sekä tiedon välittäminen ja jakaminen, opastus ja neuvonta. Osa haastatelluista mietti mikä on oheispalvelu ja onko kirjastossa sellaisia. Toiset olivat sitä mieltä, että jonkun muun toimijan kuin kirjaston tarjoamat palvelut ovat oheispalveluita, kuten yhteispalvelupiste, nuorisopalvelut ja kahvila.

Kaikki haastatellut näkivät, että kirjaston tulevaisuuden rooli on olla yhteisöllinen kokoontumispaikka, johon on turvallista tulla. Kirjasto on matalan kynnyksen paikka, jossa ei tarvita rahaa. Eräs haastateltu visioi kirjaston olohuoneen ja työhuoneen kokonaisuudeksi, jossa on mahdollisuus tehdä ja kokea erilaisia, uusiakin asioita. Kirjastossa on pystyttävä myös syventymään. Kirjaston pitää olla yhteisönsä näköinen.

Kaikkea sitä, mitä jokainen ei välttämättä omassa kodissaan pysy tekemään. Et ei löydä sitä opiskelurauhaa kotoaan tai ei voi parityöskentelyä, yhdessä opiskella jonkun kanssa kotoaan.

Siin on tulevaisuudes tärkeää, et se kirjasto on ain sen yhteisönsä näkönen... [.] Kummonen yhteisö siin on? Onks se lähiö? Onks se maaseutuu, kylää? Onks se alakoulun yhteydes? Niin se palvelee just sitä yhteisöä ja sit ne muut palvelut tulee verkon kaut.

12.3.2 Kirjaston tila tulevaisuudessa

Moderni kirjastotila on haastateltujen mielestä muuntautuva ja sopeutuu monenlaisiin tarpeisiin. Muuntautumisesta huolimatta tilassa pitää olla harmoniaa ja pysyvyyttä.

Ja sitten tietysti, kyllä mä sanoisin, että tietyn tyyppinen hiljainen tilakin sen pitää olla.

Ja arkkitehdit oli aika tiukkoja siinä, et semmonen aika linjakas perusratkasu...

Et samalla kun se [kirjastotila] on hyvin joustava, niin sen täytyy olla kuitenkin tietyllä tavalla semmonen pysyvä ja tukeva ja semmonen juureva. Et se ehkä taas liittyä siihen arkkitehtuuriin ja hyvään ympäristöön ja sellaseen, missä ihmisten on hyvä olla ja tehdä sitä mitä he tarvii... [.] Ja sen täytyy olla kaunis, et siellä viihtyy.

Kirjastotilan pitää olla viihtyisä, avara, kutsuva ja sen pitää erottua massasta. Tilan esteettisyys koettiin erittäin tärkeäksi. Kirjastotila näkyy ulos ja ulkoa näkee sisälle, tila on yhtä kaupungin kanssa. Pitää olla tilaa oleskeluun ja ajanviettoon sekä kirjastotilaan integroitu kahvila. Monet mainitsivat pyörällisten hyllyjen olevan käytännöllisiä.

Kaarinalaiset haastateltavat halusivat, että uusi pääkirjasto sijaitsisi kaupungin keskustassa. Kirjaston pitää olla näyttävä rakennus, josta kaupunkilaiset voisivat olla ylpeitä. Uusi Kaarinan pääkirjasto voisi levittäytyä useampaan tasoon, mutta asiakastilojen pitää sijaita yhdessä kerroksessa. Kirjastoon tultaessa on ensin paikka äänekkäämmälle toiminnalle, esim. näyttelytilat, asiakaspalvelupiste ja kahvila. Taaempana rakennuksessa olisi rauhallinen tila. Kirjastossa tulisi olla tilaa vähintään 2000 m². Uuden tilan suunnittelun pitää lähteä liikkeelle asiakaskunnan tarpeista, tilan käytöstä ja tulevaisuuden näkymistä. Suunnitteluryhmässä täytyy olla mukana kirjaston edustus. Tärkeitä suunnittelussa huomioitavia asioita ovat logistiikka, esteettömyys ja asiakkaiden mahdollisuus oma-toimisuuteen.

Mikäänhän ei luo niin paljon sellasta yhteistä ylpeyden tunnetta kun joku yhteinen kunnallinen investointi. Että jos joku kyläkeskus saa koulun, joka on hieno, niin siitä tulee ylpeyden aihe. Se on yhteisöllisyyttä rakentava asia... [.] Sama juttu jos Kaarina tekee jonkun ankean kirjaston, se on ihan eri asia kuin se, että tehdään sellanen kirjasto josta voidaan olla ylpeitä... [.] Ja kun tuohon toteutettaisiin näyttävä kirjastorakennus niin se olis jo jotain, ihan mikä nostais Kaarinan keskustan keskustaksi.

Nämä on kyl kohtalaise hyvii ratkaisui, et sellaset stage-tilat, vastaanottotilat ja uutistoritilat on aika siin, mis on pääsisäänkäynti. Se on semmost hällisevämpää toimintaa... [.] ...sit on nit rauhallisempii tiloi.

Suunnittelun pohjaksi pitää tehdä tarveselvitys ja luoda visio, jonka pohjalta määritellään tilan tarve. Osa haastatelluista mainitsi tärkeäksi tutustumisen muihin kirjastoihin ja suunnitteluryhmän perustamisen myös kirjastoon, jotta henkilökunnan näkemykset saadaan esiin. Suunnittelua varten perustetaan hankeryhmä, jossa on mukana eri alojen asiantuntijoita. Hankkeesta järjeste-

tään arkkitehtikilpailu. Osa haastatelluista piti tärkeänä sitä, että arkkitehdilla on kokemusta kirjastorakentamisesta. Lisäksi pidettiin tärkeänä, että asiakkaatkin pääsevät kertomaan mielipiteensä. Eräs haastateltava esitti, että suunnittelu-ryhmä miettii vaihtoehtoja, jotka tuodaan kansalaisfoorumille. Näin saadaan sekä päättäjät että käyttäjät mukaan kirjaston suunnitteluun. Suunnittelun yhteydessä yritetään miettiä tulevaisuutta ja ennakoida yhteiskunnan muutoksia, jotta tila kestää aikaa mahdollisimman hyvin.

...mitkä muodostaa sen suunnitteluryhmän...[.] Niin sen tehtävän on tietyst kai-
vaa ne faktat ja sit miettii niit ratkaisui. Mutta sit pitäis olla ehdottomast vaik sel-
lanan kansalaisfoorumi, jolle se suunnitteluryhmä miettii sit näitten kokoamiensa
faktojen pohjalt, mitä tääl vois ol... [.] Sit niitten täytyy esittää se sil jollekin kansa-
laisfoorumil, joka valitsee siint ne vaihtoehdot.

Ne haastateltavat, jotka olivat jo käyneet läpi kirjaston suunnittelu- ja rakennus-
prosessin olivat sitä mieltä, että oma kirjasto on kestänyt aikaa. Uuden talon
myötä käyttäjämäärä lisääntyi. Yllätyksenä tuli se, että asiakkaat viettävät aikaa
kirjastossa, jopa monta tuntia.

Me osattiin jollakin tavalla haarukoida, että meillä vois käydä 4 000 - 5 000 ihmis-
tä päivässä. Mut me ei osattu ajatella, että ne viettää täällä tuntikausia... [.] Ja
kun me ajateltiin, että täällä on enemmän aikaa, että ihmiset on enemmän aikaa,
niin ei me ajateltu että ne ottaa kengät pois ja nostaa jalat tuolille ja asettuu kah-
deksaks tunniksi.

Haastateltujen yhteisenä näkemyksenä oli, että asiakkaat ja päättäjät pitää ot-
taa mukaan kirjaston suunnitteluprosessiin. Näin kirjasto vastaa parhaiten yh-
teisön tarpeisiin. Ongelmallisena pidettiin kuitenkin sitä, miten ihmiset saadaan
osallistumaan ja ottamaan kantaa. Lisäksi mietittiin onko asiakkailta tarpeeksi
näkemyistä tulevaisuudesta tai toisenlaisesta kirjastosta. Asiakkailta kannattaa
kysyä mielipidettä valmiisiin ehdotuksiin. Eräs haastatelluista piti lapsia hyvinä
ideoijina, sillä heillä ei ole ennakkonäkemyksiä. Tavoiksi, joilla asiakkaita saa-
tisiin suunnitteluun mukaan, visioitiin asiakasraati, asiakaskysely, keskustelu-
foorumi verkossa, esittelytilaisuudet ja näyttelyt erilaisista vaihtoehdoista sekä
äänestys vaihtoehtojen välillä.

...kun lähdetään suunnittelemaan, pitäisi ensin olla jokin visio siitä, joku käsitys,
tulevaisuuden kirjastosta. Se ei välttämättä ole sellainen, se käsitys, mikä tämän
päivän kirjaston käyttäjällä on... [.] Se on just se, että melkein mitä tahansa kun
suunnittelee tämän päivän käyttäjät, niin ne elää tässä päivässä.

Se on sitten eri asia, mitä sieltä saa irti, koska asiakkaat voi olla vahvasti konservatiivisempia kun nämä kirjaston suunnittelijat... [...] Et lapset on siitä hyviä kun niillä ei oo mitään järjellistä rajaa siinä, mitä voi visioida. Ne vois hyvinkin ajatella, et siel on uimahalli katolla ja kaikkea muutakin. Niin sieltä voisikin tulla kaikkea uutta ja outoa.

12.3.3 Yhteistyö tulevaisuudessa

Haastatellut olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että mikä tahansa yhteistyökumppani voi tarjota palveluja samassa tilassa kirjaston kanssa, jos sille on aidosti tarvetta. Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että yhteistyökumppanien toiminnan pitää edistää ihmisen kehittymistä. Muutama haastateltu oli sitä mieltä, että kirjaston välittömässä läheisyydessä pitää olla yritys- ja muuta toimintaa. Näin saadaan myös kirjastoon laaja asiakaskunta.

Se et siihen pitäs saada yrittäjätoimintaa mukaan siihen kirjaston viereen.

Ja sitte toisaalta mä näen, et kaikki yhdistykset ja muut, jotka tekee yhdessä meidän kanssa töitä kertoo eteenpäin sitä viestiä, että siellä voi ihan hyvin käydä. Ja se on ihan hyvä paikka. Ja kyl mä jotenkin ajattelen, et se hyvä maine ja huhu kiertää ja kasvattaa... sitä kautta saadaan asiakkaita.

Sopivina yhteistyökumppaneina mainittiin kahvila, yhteispalvelupiste ja muut kaupungin toimijat, erityisesti kulttuuritoimi ja nuorisotoimi. Myös kirjakauppa, musiikkiliike ja videovuokraamo mainittiin. Pitää kuitenkin miettiä missä tulee raja vastaan. Sopiiko esim. Alko kirjaston viereen?

Kirjastot, jotka sijaitsee näis kauppakeskuksis, niin siinhän on ihan mitä tahansa samas. Ihmisten on helppo saavuttaa sellanen, mis on paljon erilaisii palveluit... [...] Jos on vähän semmonen pienempi, ei ostoskeskus, niin sit täytyy vähä mietti, mitä on sen kans samas. Et ltäkeskuses menee Alkokin samaan hommaan, mut ei mun mielest Kaarinas.

Palveluja voi tuottaa kirjastossa myös joku muu toimija, jos säännöistä sovitaan. Luonnollisia yhteistyökumppaneita ovat ne toimijat, joilla on samalle asiakasryhmälle kohdennettuja palveluita. Kaikki kunnan muut toimijat ovat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita. Erityisesti mainittiin koulut ja päiväkodit sekä kulttuuritoimi ja kansalaisopisto. Myös kolmannen sektorin toimijat koettiin läheisiksi. Eräs haastateltu kertoi, että kirjasto on haluttu paikka erilaiselle toiminnalle, koska kirjasto tavoittaa paljon erilaisia ihmisiä.

Joo ja sitten kirjasto on kuitenkin niin haluttu paikka tämmöselle. Sitä kautta tavottaa ihmisiä.

Yhteistyön lisäarvona pidettiin resurssien säästöä ja asiakaskunnan lisääntymistä. Kirjaston ja muiden palveluiden koettiin tukevan toisiaan ja tuovan molemmille lisää näkyvyyttä. Muiden toimijoiden myötä kirjaston palvelut monipuolistuvat. Lisäksi toiminnan laatu ja tehokkuus paranevat. Yhteistyö luo yhteisöllisyyttä, joka ei maksa mitään. Haastateltujen mielestä yhteistyön tulee perustua selkeille säännöille ja kirjatuille sopimuksille. Sekä kirjastossa että yhteistyökumppanilla täytyy olla nimetty yhteyshenkilö. Kaiken yhteistyön perustana tulee olla vapaaehtoisuus ja halu toimia yhdessä. Haastatelluista kaksi oli sitä mieltä, että kirjaston täytyy valita ja perustella tärkeimmät yhteistyökumppanit, jotta yhteistyölle on tarpeeksi aikaa.

Yhteistyö, paitsi et se tuo hyvää tulost, se luo yhteisöllisyyt. Mun mielest se alkaa nykyisin olla haussa. Et mis ihmiset tuntee osallisuut ja yhteisöllisyyt, joka ei maksa mitään? Ei sun tarte mennä kahvilaan ostamaan kahvikuppia ollakses jonkun kans tekemisis.

... että meidän kans halutaan tehdä sitä ja tätä ja tuota. Meillä ei riitä henkilökunta niin ku tekemään niiden kanssa yhteistyötä. Niin sitte me ollaan päätetty semmonen, et me koitetaan valita ne kaikista tärkeimmät... [...] Ja sitte on ne toiset joiden kanssa tehtäs vähän niin ku ettei koko aikaa vaan vähän vuorotellen.

13 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tulosten tarkastelua

Asiakaskyselyn ja havainnoinnin tuloksien perusteella Kaarinan pääkirjastoa käytetään nykyisin hyvin perinteisellä tavalla. Asiakkaat lainaavat, palauttavat, etsivät aineistoa ja tietoa sekä lukevat. Myös henkilökunnan kanssa asioidaan kirjastokäynnillä. Tuloksista kuitenkin näkee, että kirjastoa käytetään jo nyt pitkäaikaiseen oleskeluun, esim. lukeminen ja tietokoneiden käyttö. Asiakkaiden omien vastausten mukaan yllättävän moni vietti kirjastossa aikaa ja tapasi tuttuja. Tulosten mukaan kirjaston tilaan sovitettuja uusia palveluja, kuten digitointitilaa, ei juuri käytetä. Näyttää siltä, että asiakkaat eivät joko tiedä näistä palveluista tai eivät tarvitse niitä.

Benchmarking tuloksissa nousee esiin, että uusi rakennus pitää suunnitella ajan kanssa. Kirjaston tarpeet pitää tuoda suunnittelussa rohkeasti esiin. Suunnittelussa pitää kiinnittää huomiota valaistukseen, äänimaailmaan, muunneltavuuteen, opasteisiin, esteettömyyteen ja kirjaston ulkotiloihin. Tiloja tarvitaan monenlaiselle toiminnalle, näyttelyille, tapahtumille, sosiaaliselle kanssakäymiselle, uusille palveluille sekä yhteistyölle. Hiljaista tilaakaan ei pidä unohtaa.

Asiakasraatien tuloksista näkyy pieniä painotuseroja. Nuorten raati visioi lennokkaasti nuoruuden innolla, joskus melko yllätyksellisestikin. Toisaalta nuoret olivat kuitenkin melko konservatiivisia. He esim. kannattivat perinteisenkaltaisen kirjaston säilymistä. Kaikki raadin ideat eivät ole mahdollisia toteuttaa. Ikääntyneiden raati oli ideoissaan ja mielipiteissään nuorten raatia realistisempi. Raati ajatteli palveluja ja tiloja yleensä hyvin käytännöllisesti.

Molempien raatien mielestä kirjaston nykyiset aineistot ja palvelut säilyvät tulevaisuudessa, mutta niiden rinnalle tulee uusia aineistoja, formaatteja ja palveluja. Molemmat raadit olivat samaa mieltä siitä, että painettu kirja säilyttää asemansa, vaikka e-aineistot lisääntyvätkin. Erityisesti lapsille, nuorille ja vanhuksille suunnatut palvelut koettiin tärkeiksi. Tässä raadit olivat täysin samoilla linjoilla

kirjaston nykyisen strategian kanssa. Kummankin raadin mielestä kirjasto on tulevaisuudessa yhä enemmän sosiaalisen kanssakäymisen paikka. Kirjastossa pitää tulevaisuudessakin olla henkilökuntaa, joka hoitaa lainauspalveluja, opastaa ja järjestää tilaisuuksia. Palvelutilanteisiin toivottiin enemmän henkilökohtaisuutta. Tulevaisuudessa myös asiakkailta on mahdollisuus osallistua kirjaston toimintaan erilaisten asiakasraatien ja -kyselyjen kautta. Kirjastopalvelujen pitää säilyä maksuttomina.

Asiakasraatien mukaan sopiva paikka uudelle pääkirjastolle on Kaarinan keskustassa, katutasossa. Kirjaston suunnittelussa pitää ottaa huomioon rakennuksen koko ja tilan muunneltavuus. Kalustuksen ja valaistuksen pitää olla muunneltavia, materiaalien kestäviä ja sisustuksen ajaton. Tulevaisuuden palvelut ja aineistot vaativat erilaisia ja erillisiä tiloja kuten studio/äänityshuone, asiakkaiden varattavissa olevia tiloja, kokous-, opiskelu- ja työtiloja. Osa tiloista voi olla auki eri aikaan kuin muu kirjasto. Kirjastossa pitää olla kahvila. Molemmat raadit esittivät oman versionsa unelmien kirjastosta.

Kummankin raadin mielestä on tärkeää, että kirjasto tekee laajaa yhteistyötä. Yhteistyökumppanit voivat olla niin yhteisöjä, yrityksiä kuin yksityisiä henkilöitäkin. Erityisesti muut kaupungin toimijat, kuten koulut, päiväkodit ja nuorisotoimi ovat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita. Yhteistyö tuo etuja niin kirjastolle kuin sen asiakkaille ja yhteistyökumppaneillekin. Sekä kirjasto että kumppani saavat uusia asiakkaita, näkyvyyttä, vuorovaikutusta ja mainonta tehostuu. Asiakas saa parempia palveluja, laaja-alaista tietoa, uusia ideoita ja tietoa uusista harrastuksista sekä uudenlaista sosiaalisuutta.

Kaikki haastatellut näkivät kirjaston tulevaisuuden yllättävän samankaltaisena. Kukaan ei ollut radikaalisti eri mieltä, vaan vastauksissa tulivat esille samat teemat ja ideat kautta linjan. Kuten asiakasraatien myös haastateltujen mielestä nykyiset aineistot säilyvät, mutta niiden rinnalle tulee lisää e-aineistoja. Teknologinen kehitys muuttaa aineistoformaatteja ja erilaiset esineet tulevat kiinteämmäksi osaksi kirjaston kokoelmia. Tulevaisuudessa kirjaston palvelutarjonta laajenee ja rooli yhteisöllisyyden rakentajana korostuu. Ainakin tapahtumatuotanto, räätälöidyt ja hakeutuvat palvelut lisääntyvät.

Kaarinalaiset haastatellut olivat sitä mieltä, että uuden pääkirjaston pitää sijaita kaupungin keskustassa. Kirjaston pitää olla näyttävä rakennus, josta kaupunkilaiset voivat olla ylpeitä. Uusi rakennus olisi kaupunkilaisten avoin kohtaamispaikka.

Haastateltujen mielestä moderni kirjastotila on muuntautuva. Muuntautumisesta huolimatta tilassa pitää olla pysyvyyttä. Kirjastotilan pitää olla viihtyisä, avara, kutsuva ja erottua kaupunkikuvassa. Tilan pitää olla esteetön ja esteettinen. Uuden tilan suunnittelun pitää lähteä asiakaskunnan tarpeista, tilan käytöstä ja tulevaisuuden näkymistä. Suunnittelun yhteydessä pitää miettiä tulevaisuutta ja ennakoida yhteiskunnan muutoksia, jotta tila kestää aikaa mahdollisimman hyvin. Asiakkaat ja päättäjät pitää ottaa mukaan kirjaston suunnitteluun, jotta uusi kirjasto vastaa yhteisön tarpeita.

Haastatellut olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, että mikä tahansa yhteistyökumppani voi tarjota palveluja samassa tilassa kirjaston kanssa, jos sille on aidosti tarvetta. Sopivia yhteistyökumppaneita kirjastolle kaikkien mielestä olisivat kahvila, yhteispalvelupiste ja muut kaupungin toimijat. Palveluja voi tuottaa myös joku muu toimija, jos säännöistä sovitaan. Yhteistyön lisäarvona pidettiin resurssien säästöä, asiakaskunnan lisääntymistä, palvelujen monipuolistumista sekä toiminnan laadun ja tehokkuuden paranemista.

Esitys Kaarinan uudesta pääkirjastosta ja sen suunnitteluprosessista

Tutkimuksen tulosten perusteella Kaarinan kaupunkiin tarvittaisiin uusi pääkirjasto. Kirjaston nykyiset palvelut säilyvät, mutta niiden rinnalle tulee uusia. Monipuolistuva palvelutarjonta tarvitsee monipuolisia tiloja. Tilaa pitää uudessa talossa olla riittävästi sillä eri asiakasryhmät, kuten lapset, nuoret ja ikääntyvät, tarvitsevat omat tilansa. Myös lisääntyvä tapahtumatuotanto asettaa tilalle haasteita. Hakeutuvat sekä räätälöidyt, henkilökohtaiset palvelut avaavat tilaa myös kirjaston ulkopuolelle. Vaikka fyysinen aineisto todennäköisesti vähenee, lisääntyvä e-aineisto lisää opastamista ja välineiden tarjoamista. Nämäkin toiminnot tarvitsevat oman tilansa. Tulevaisuudessa kirjaston lisääntyvä käyttö sosiaali-

sen kanssakäymisen paikkana täytyy huomioida uuden rakennuksen ja palvelutarjonnan suunnittelussa. Palvelutarjontaa kannattaa selkeyttää ja palvelujen markkinointiin panostaa palvelumuotoilun keinojen avulla. Markkinointi korostuu erityisesti uusista palveluista viestittäessä. Markkinointiin täytyy tulevaisuudessa varata resursseja jo talousarvioon. Lisäksi markkinointiin pitää saada ammattiapua.

Uuden pääkirjaston pitää olla vähintään 2 000 m²:n kokoinen, jotta se ei jo alkuun ole liian pieni monipuolistuvien kirjastopalvelujen tarpeisiin. Pääkirjaston pitää sijaita Kaarinan keskustassa, hyvien liikenneyhteyksien varrella. Rakennuksen pitää olla katukuvasta erottuva, yllätyksellinen ja houkutteleva. Tilan pitää olla muuntautuva ja monitoiminen. Tilaa pitää olla erilaisille toiminnoille, kuten esim. perinteiseen lainaustoimintaan, tapahtumille, näyttelyille, opiskeluun, kokouksiin ja oleskeluun sekä kirjaston aineistolle ja logistiikalle. Lisäksi kirjastossa pitää olla tiloja, joita voi pitää auki muusta kirjastosta erillään. Myös hiljaista tilaa tarvitaan edelleen selkeästi. Uudessa talossa pitää huomioida eri asiakasryhmien tarpeet esim. esteettömyyttä ajatellen. Ja tietenkin lapset tarvitsevat oman mitoituksensa esim. huonekaluissa ja wc-tiloissa. Kalustuksen ja valaistuksen pitää olla muunneltavia, materiaalien kestäviä ja sisustuksen ajatton.

Uuden talon suunnittelun pitää lähteä asiakaskunnan tarpeista, tilan käytöstä ja tulevaisuuden näkymistä. On tärkeää, että tulevaisuutta hahmotetaan vaikka tulevaisuuden tutkimuksen menetelmien avulla, jotta uusi kirjasto kestää aikaa mahdollisimman hyvin. Palvelutarjonnan selkeyttämisen jälkeen uuden pääkirjaston suunnittelua on helppo jatkaa palvelumuotoilun tarjoamien keinojen avulla. Asiakkaat ja päättäjät pitää saada mukaan suunnitteluun esim. erilaisten kyselyjen ja raatien avulla. Myös henkilökunnan laaja osallistuminen tilojen suunnitteluun on onnistumisen edellytys. Kirjastoon on hyvä perustaa eri osastojen ja toimintojen suunnitteluryhmiä. Näitä ryhmiä koordinoi ja kirjaston ulkopuolisiin tahoihin, kuten arkkitehteihin ja muihin suunnittelijoihin sekä eri alojen asiantuntijoista muodostettuun hankeryhmään, pitää yhteyttä projektin johtoryhmä.

On tärkeää, että uudessa pääkirjastossa ja sen välittömässä läheisyydessä toimii myös yhteistyökumppaneita. Rakennuksessa pitäisi olla ainakin kahvio. Lisäksi rakennuksessa voisi olla tila, jossa esim. paikalliset järjestöt voivat esitellä omaa toimintaansa. Luonnollisesti kirjaston näyttely-, tapahtuma- ja kokoustilat olisivat vapaasti myös yhteistyökumppaneiden varattavissa. Monipuolisen ja onnistuneen yhteistyön edellytyksenä ovat selkeät sopimukset ja säännöt. Uuden tilan pitäisi tehdä kirjaston harjoittaman yhteistyön lisäarvo näkyväksi esim. erilaisten yhteistyössä järjestettyjen tapahtumien ja uusien sisältöjen muodossa. Yhteistyö voi lisätä yhteisöllisyyttä ja madaltaa eri palvelujen käyttöä.

Soveltamalla tämän kehittämistutkimuksen tuloksia Kaarinan uuden pääkirjaston suunnittelussa, kirjasto tulee täyttämään nykyaikaisen kirjaston tunnusmerkit. Kaarina saa pääkirjaston, joka toimii kaupunkilaisten luonnollisena kohtauspaikkana ja monenlaisen toiminnan keskuksena, yhteisönsä sydämenä. Kaarinalaisten pitää voida olla ylpeitä omasta kirjastostaan.

14 LOPUKSI

Työn tekeminen oli mielenkiintoista. Koska tutkimuksessa käytettiin useaa tutkimusmenetelmää, saatiin työhön monia eri näkökulmia. Tutkimuksen tekeminen oli konkreettista ja käytännöllistä. Uskomme, että tutkimuksesta on todella hyötyä Kaarinan kaupunginkirjastolle.

Tutkimuksessa etsittiin vastausta siihen, minkälaisen pääkirjaston Kaarinan kaupunki tarvitsee, jotta ratkaisu kantaa mahdollisimman pitkälle tulevaisuuteen. Vastauksena kysymykseen selvisi, että kirjaston tulee toimia kaupunkilaisten ja monenlaisen toiminnan kohtauspaikkana. Lähtökohtana toiminnalle on muuntuvuus ja monikäyttöisyys. Samalla saatiin vastaus siihen, minkälainen on nykyaikainen, toimiva kirjasto. Yhteistyön lisäarvona nähtiin resurssien säästö, asiakaskunnan lisääntyminen, näkyvyyden lisääntyminen, palvelujen monipuolistuminen ja toiminnan laadun ja tehokkuuden parantuminen. Myös tässä korostui yhteisöllisyys.

Tutkimuksessa pystyttiin esittämään malli uudesta kirjastosta ja sen suunnitteluprosessista. Mallia täytyy konkretisoida vielä käytännössä, koska tässä tutkimuksessa esitettäväksi se olisi ollut liian laaja. Kaikki kerätty materiaali on kuitenkin käytettävissä, kun suunnitteluprosessi käynnistyy. Myös tutkimuksen tekijöiden tieto on käytettävissä.

Jatkotutkimukset voisivat keskittyä esim. siihen miten suunnitteluprosessi onnistui, tuliko kirjastotilasta sellainen kuin piti, mitä hyvää ja huonoa suomalaisissa uusissa kirjastoissa on tai miten asiakkaita voisi osallistaa suunnitteluun. Tulokista on jo laadittu PowerPoint-esitys hankeprojektin käyttöön ja lisäksi laaditaan lyhyt tiivistelmä päättäjien käyttöön.

LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 2., korjattu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Aaltonen, H. 2012. The Finnish library space – from stacks to living room: a history of the development of public library spaces in Finland. Helsinki: Avain.
- Aaltonen, H. & Carlson, J. 1986. Suomalaista kirjastoarkkitehtuuria. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Arina, T. 2009. Tulevaisuuden kirjastomaisema. Teoksessa Kekki, K. (toim.) Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. [Helsinki]: Opetusministeriö, 75 - 82. Saatavissa myös http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf.
- Berndtson, M. 2009. Millainen on kirjastomaisema vuonna 2035. Teoksessa Kekki, K. (toim.) Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastomaisemista. [Helsinki]: Opetusministeriö, 6 - 7. Saatavissa myös http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/linjaukset_ja_hankkeet/Liitteet/Kirjastomaisema_2035.pdf.
- Brophy, P. 2007. The Library in the Twenty-First Century. London: Facet Publishing.
- Eliasson, R. (toim.) 2010. Folkbibliotekens framtid? Lund: BTJ Forlag.
- Energiateollisuus 2013. Opas asiakasraatien hyödyntämiseen. Viitattu 3.6.2013 http://energia.fi/sites/default/files/images/Mainetalkoot/asiakas_ja_sidosryhmaraadit_opas.pdf.
- Eskola, E. 1999. Teoksessa Mäkinen, I. (toim.) Kirjastojen vuosisata. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 115 – 146.
- Forpole, K. [2003]. 21st century libraries. Changing form, changing futures. Viitattu 16.6.2013 <http://www.buildingfutures.org.uk/assets/downloads/pdf/31.pdf>.
- Gambles, B. 2010. New spaces for new uses. Viitattu 4.6.2013 <http://www.ub.edu/bid/25/gambles2.htm>.
- Hautamaa, M. 2010. Nuorten tulevaisuuskuvat. Tutkimus erään Pirkanmaalaisen kunnan yhdeksäsluokkalaisista. Pro gradu-tutkielma. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavissa myös <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04537.pdf>.
- Hazdra, A. 2012. Service Design for Libraries. Viitattu 16.6.2013 <http://www.slideshare.net/AdamHazdra/service-design-for-libraries>.
- Heinisuo, R.; Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla. Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. [Helsinki]: Opetusministeriö. Saatavissa myös http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2004/liitteet/opm_189_kirjastopalvelut.pdf.
- Heinonen, S.; Kurki, S. & Ruotsalainen, J. 2011. Kohtaamisten kuunsillalta voimaantumisen valtamerelle. Luova tulevaisuustila -pilotti Helsingin kaupunginkirjastossa. Viitattu 13.6.2013 http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/e-tutu/Documents/eTutu_2011_14.pdf.
- Heinonen, S. & Ruotsalainen, J. 2011. Tulevaisuuden kirjasto – avoin vuorovaikutteinen oppimispilvi? Kirjaston e- ja f-tilojen ja palvelujen rooli vuonna 2020? Viitattu 13.6.2013

http://www.innopark.fi/attachments/uudet_hankeaineistot/vidico_luova_tulevaisuustila_tulevaisuuden_kirjasto-sessio.pdf.

Helsingin kaupunginkirjasto 2011a. Helsingin kaupunginkirjaston konseptikäsikirja. [Helsinki]: [Helsingin kaupunginkirjasto].

Helsingin kaupunginkirjasto 2011b. Kirjastolaisen käsikirja. [Helsinki]: [Helsingin kaupunginkirjasto].

Helsingin kaupunginkirjasto 2013. Viitattu 10.6.2013
http://pandora.lib.hel.fi/ulkomaalaiskirjasto/yleinen_kirjasto.htm.

Helsingin kaupunki 2013. Viitattu 12.6.2013
http://www.helsinki.fi/kirjasto_old/medialle/kaisatalo.html.

Helsingin yliopisto 2012. Älyllistä designia – palvelumuotoilu Helsingin yliopiston uudessa pääkirjastossa Kaisa-talossa 2012. Viitattu 12.6.2013
http://www.helsinki.fi/kirjasto_old/medialle/esitteet/palvelumuotoilu.pdf.

Hendrix, J. C. 2010. Checking Out the Future. Perspectives from the Library Community on Information Technology and 21st-Century Libraries. Viitattu 25.6.2013
http://www.ala.org/offices/sites/ala.org.offices/files/content/oitp/publications/policybriefs/ala_checking_out_the.pdf.

Hiltunen, E. 2012. Matkaopas tulevaisuuteen. Helsinki: Talentum.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hotanen, J.; Laine, R. O. & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas. Opi hyviltä esikuvilta! Helsinki: Laatuokeskus.

Hämäläinen, K. & Kaartinen-Koutaniemi M. (toim.) 2002. Benchmarking korkeakoulujen kehittämismallina. Korkeakoulujen arviointineuvoston julkaisuja 13:2002. Helsinki: Edita.

Innokylä 2013. Viitattu 3.6.2013 <https://www.innokyla.fi/web/malli110706>.

Jochumsen, H.; Rasmussen, C. H. & Skot-Hansen, D. 2010. A new model for the public library in the knowledge and experience society. Viitattu 17.3.2013
http://www.kulturstyrelsen.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/bibliotek/indsatsomraader/Udvalg_om_Folkebibliotekernes_rolle_i_videnssamfundet/A_new_model_for_the_public_library.pdf.

Kaarina-Seura 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://www.kaarina-seura.net/>.

Kaarinan kaupunginkirjasto 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://www.kaarina.fi/kirjasto>.

Kaarinan kaupunginkirjaston strategia 2006 - 2016. Kaarina: Kaarinan kaupunginkirjasto.

Kaarinan kaupunki 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://www.kaarina.fi/>.

Kaarinan kirjaston kokoelmapolitiikka 2011. Kaarina: Kaarinan kaupunginkirjasto.

Kaarinan kirjaston laatu 2012. Kaarina: Kaarinan kaupunginkirjasto.

Kaarinan kirjaston toimintakertomus 2012. Kaarina: Kaarinan kaupunginkirjasto.

Kaarinan pääkirjaston hankesuunnitelma 2013. Kaarina: Kaarinan kaupunginkirjasto.

Kaarinan Yrittäjät 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/varsinais-suomenyrittajat/kaarina/>.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä: kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. [Jyväskylä]: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kekki, K. 2006. Kirjaston kehittämisohjelma 2006 - 2010. Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. Opetusministeriön julkaisuja 2006:4. [Helsinki]: Opetusministeriö. Saatavissa myös <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm44.pdf>

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi 2013a. Viitattu 10.6.2013 <http://www.kirjastot.fi/fi-FI/kirjastoala/julkaisut/unesco/>.

Kirjastot.fi 2013b. Viitattu 13.6.2013 <http://www.kirjastot.fi/kirjastoala/julkaisut/raportit/leuven.>

Kirjastot.fi 2013c. Viitattu 12.6.2013 <http://hankkeet.kirjastot.fi/asiasanat/palvelumuotoilu.>

Koivu, I. Inspiroiva uudistila. Kirjastolehti 5/2012, 15.

KvaliMOTV 2013. Viitattu 17.6.2013 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html.

Laitilan kaupunginkirjasto 2013. Viitattu 29.7.2013 <http://www.laitila.fi/index.php?id=113.>

Leinonen, T. 2012. Viitattu 12.6.2013 <https://blogs.aalto.fi/teemuleinonen/2012/02/16/sairaaloiden-ja-kirjastoautojen-palvelumuotoilututkimusta-11-prototyypeilla/>.

Leisti, M. 2008. Keskustakirjasto – Metropolin sykkivä sydän. Viitattu 17.3.2013 http://keskustakirjasto.fi/wp-content/uploads/2010/08/keskustakirjasto_metropolin_sykkiva_sydan.pdf

Lounaspaikan karttapalvelu 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://www.lounaispaikka.fi/>.

Mansikkamäki, P. 2006. Yleisen kirjaston tulevaisuuskuvat tulevaisuustaulukkomenetelmällä hahmotettuna. Informaatiotutkimus Vol. 25, Nro 1, 2 - 10. Saatavissa myös <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/view/2240.>

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: Methelp.

Metsämuuronen, J. 2001. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 2., tarkistettu painos. Helsinki: Methelp.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknonova, 20 – 41.

Miettinen, S.; Raulo, M. & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknonova, 13 – 15.

Nikulainen, T. 2011. Espoon asiakasraadit ja kirjasto. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 194 – 215.

Näätsaari, I. 2012. Kaupungin valo: Turun pääkirjasto Siriuksen korttelissa. Turku: Enostone.

Paimion kaupunginkirjasto 2013. Viitattu 12.3.2013 <http://www.paimio.fi/kirjasto.>

Palvelumuotoilu.fi 2013. Viitattu 11.6.2013 <http://palvelumuotoilu.fi/>.

- Piikkiö-Seura 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://www.piikkioseura.net/index.html>.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Ruusuvuori, J.; Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Saarela, S. 2008. Kaksin aina kauniimpi. Strategian pohjakartoitus laajenevan Kaarinan kirjastolle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Seinäjoen kaupunginkirjasto 2013. Viitattu 4.6.2013 <http://www.seinajoki.fi/kirjasto/kirjastorakennukset.html>.
- Suomi Sanakirja 2013. Viitattu 10.6.2013 <http://www.suomisanakirja.fi/tulevaisuus>.
- Tilastokeskus 2013a. Viitattu 10.6.2013 <http://www.stat.fi/meta/kas/ykirkjasto.html>.
- Tilastokeskus 2013b. Viitattu 5.6.2013 <http://tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/202.html>.
- Toikko, T & Rantanen, T 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere. Tampere University Press.
- Tulevaisuuden tutkimuksen seura 2013. Viitattu 10.6.2013 <http://www.futurasociety.fi/>.
- Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013a. Topi – Tulevaisuudentutkimuksen oppimateriaali. Viitattu 10.6.2013 <http://www.tulevaisuus.fi/topi/>.
- Tulevaisuuden tutkimuskeskus 2013b. Viitattu 10.6.2013 <http://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/Sivut/home.aspx>.
- Turun kaupunginkirjasto 2013. Viitattu 12.3.2013 <http://www.turku.fi/kirjasto>.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.
- Urban Mediaspace Aarhus 2013. Viitattu 12.3.2013 <http://www.urbanmediaspace.dk/en>.
- Valleala, S. 2011. Tulevaisuuden kirjasto – kiehtova mysteeri. Viitattu 26.3.2013 <http://keskustakirjasto.fi/2011/02/24/tulevaisuuden-kirjasto-kiehtova-mysteeri/>.
- Valleala, S. & Miettinen, V. 2012. Kerro se lappusin 7.10. Viitattu 26.6.2013 <http://keskustakirjasto.fi/2012/10/12/kerro-se-lappusin/>.
- Vatanen, P. 1999. Sääty-yhteiskunnasta kansalaisyhteiskuntaan: Kirjastot amerikkalaistuvat. Teoksessa Mäkinen, I. (toim.) Kirjastojen vuosisata. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu, 29 – 94.
- Wikipedia 2013. Viitattu 10.6.2013 <http://fi.wikipedia.org/wiki/Tulevaisuus>
<http://fi.wikipedia.org/wiki/Tulevaisuus>.
- Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa : määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Väestörekisterikeskus 2013. Viitattu 5.6.2013 <http://vrk.fi/default.aspx?docid=7560&site=3&id=0>.
- Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavissa myös <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf>

Havainnointilomake

Mitä asiakkaat tekevät Kaarinan pääkirjastossa?

Päivä ja aika _____

Kävijälaskurin lukema aamulla _____ illalla _____

1. Palautusautomaatti

Kuinka monta asiakasta

1. palauttaa? _____

2. jonottaa? _____

2. Musiikkiosasto

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____

2. lukee? _____

3. käyttää hakupäätettä? _____

4. tekee jotain muuta, mitä?

3. Lainausautomaatit

Kuinka monta asiakasta

1. lainaa? _____

2. jonottaa automaatille? _____

4. Ilmoitustaulu/esitteet

Kuinka monta asiakasta

1. tutkii ilmoitustaulua/esitteitä?

5. Kopiokone

Kuinka monta asiakasta

1. kopioi? _____

2. jonottaa? _____

6. Palautus-/uutuushyllyt

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____

7. Pikakoneet

Kuinka monta asiakasta

1. käyttää pikakoneita? _____

8. Aikuisten DVD-hylly

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____

9. Lehtisali

Kuinka monta asiakasta

1. lukee lehteä? _____
2. juttelee/viettää aikaa? _____
3. käyttää kannettavaa? _____
4. tekee jotain muuta, mitä?

10. Lehtihuone

Kuinka monta asiakasta

1. lukee lehteä? _____
2. juttelee/viettää aikaa? _____
3. käyttää tietokonetta? _____
4. käyttää kannettavaa? _____
5. tekee jotain muuta, mitä?

11. Aikuisten tietokirjallisuus

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____
2. käyttää hakupäätettä? _____
3. lukee? _____
4. käyttää kannettavaa? _____

5. tekee jotain muuta, mitä?
_____**12. Aikuisten kaunokirjallisuus**

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____
2. käyttää hakupäätettä? _____

13. Nuorten osasto

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____
2. käyttää hakupäätettä? _____
3. lukee? _____
4. käyttää tietokonetta? _____
5. tekee jotain muuta, mitä?

14. Lasten osasto

Kuinka monta asiakasta

1. etsii aineistoa? _____
2. lukee? _____
3. käyttää tietokonetta? _____
4. leikkii? _____
5. lainaa? _____

6. tekee jotain muuta, mitä?

15. Palvelupisteet

Kuinka monta asiakasta

1. asioi virkailijan kanssa? _____

2. jonottaa? _____

16. Editointi-/digitointitila

Onko tila varattu? _____

17. Satu-/peli-/kokoustila

Onko tila varattu? _____

18. Onko kirjastossa jokin näyttely? Kuinka monta asiakasta on tutustumassa näyttelyyn?

19. Onko kirjastossa jokin tilaisuus? Kuinka paljon on yleisöä?

20. Muita havaintoja

Asiakaskyselylomake

Mitä tein tänään kirjastossa?

Palautin

Lainasin

Etsin aineistoa

Käytin kirjaston hakupäätettä

Asioin henkilökunnan kanssa

Luin

Vietin aikaa/tapasin tuttuja

Käytin tietokonetta

Digitoin

Osallistuin tilaisuuteen

Tutustuin näyttelyyn

Jotain muuta, mitä? _____

Jos halut osallistua kirjavalkintojen arvontaan, täytä yhteystietosi:

Nimi

Puhelinnumero/sähköpostiosoite

Benchmarking -kysely

1) Milloin kirjasto on valmistunut?

2) Pinta-ala?

3) Mitä palveluja ja toimintoja kirjastossa on?

4) Minkälainen oli kirjaston suunnittelu- ja rakennusprosessi?

(Esim. milloin alkoi?, miten kauan kesti?, miten tulevaisuusnäkökulma otettiin huomioon?)

5) Minkä onnistui lopputuloksessa?

6) Mikä epäonnistui lopputuloksessa?

7) Haluaisitko kertoa jotain muuta suunnittelu- ja rakennusprosessista?

Yhteistyö –kyselylomake asiakasraadeille

Laita rasti ruutuun sen vaihtoehdon kohdalle, joka vastaa sinun mielikuvaasi kirjaston hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa. Voit rastittaa useita vaihtoehtoja. Käytä myös hetki aikaa miettimällä, miksi rastitit tämän vaihtoehdon.

1. Pitääkö kirjaston tehdä yhteistyötä?

Kyllä

Ei

Miksi?

2. Mitkä Kaarinan kaupungin toimijat ovat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita?

Yhteispalvelu

Koulut

Päiväkodit

Rahatoimi

Tietohallinto

Tiedottaja

Vanhainkodit

Palvelutalot ja toimintakeskukset

Terveyskeskus

Kulttuuritoimi

Nuorisotoimi

Liikuntatoimi

Muu. Mikä? _____

Miksi?

3. Mitkä järjestöt, yhdistykset ja epäviralliset yhteenliittymät olisivat kirjaston luonnollisia yhteistyökumppaneita?

Kotiseutuseurat

Nuorisojärjestöt

Liikuntaseurat

Seniorijärjestöt

Lukupiirit

Kuorot, bändit

Veneseurat

Kalastusseurat

Luonnonsuojelujärjestöt

Taideyhdistykset

Harrastajateatterit

Valokuvausseurat

Lastensuojelujärjestöt

Muu. Mikä? _____

Miksi?

4. Voiko kirjasto tehdä yhteistyötä yksityisten henkilöiden kanssa?

Kyllä

Ei

Miksi?

5. Voiko kirjasto tehdä yhteistyötä yritysten kanssa?

Kyllä

Ei

Miksi ja minkäläisten yritysten kanssa?

6. Minkälaista kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyö voisi olla?

Edistetään lasten luku- ja kulttuuriharrastusta

Edistetään ikääntyvien luku- ja kulttuuriharrastusta

Tarjotaan virikkeitä ja harrastusmahdollisuuksia kaupunkilaisille

Tiedotetaan tapahtumista yhdessä

Edistetään kaupunkilaisten hyvinvointia

Aktivoidaan kaupunkilaisia

- Tarjotaan mahdollisuutta osallistua
- Tarjotaan palveluja yhteistyössä
- Kirjasto tarjoaa seuroille esittäytymistilan
- Kirjasto tarjoaa seuroille esittäytymistilan
- Kirjasto käyttää harrastajien asiantuntemusta kokoelmatyössä
- Järjestöt/harrastajat käyttävät kirjaston asiantuntemusta
- Järjestetään yhdessä tapahtumia
- Järjestetään yhdessä tilaisuuksia
- Järjestetään yhdessä luentoja

Muuta. Mitä? _____

Miksi?

7. Mitä kirjaston asiakas hyötyy kirjaston tekemästä yhteistyöstä?

8. Mitä kirjasto hyötyy tekemästään yhteistyöstä?

9. Mitä yhteistyökumppani hyötyy kirjaston kanssa tehtävästä yhteistyöstä?

10. Voiko kirjaston tekemä laaja yhteistyö lisätä yhteisöllisyyttä ja luoda turvallisuutta yhteisössä?

Kyllä

Ei

Miksi?

11. Voiko kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyö madaltaa kynnystä käyttää eri palveluja?

Kyllä

Ei

Miksi?

Haastattelulomake

1. Kirjaston aineistot

- Mitä aineistoja kirjastossa tulevaisuudessa on?
- Mitkä aineistot jäävät pois valikoimasta?
- Mitä ihan uusia aineistoja kirjastoon tulee?
- Miten sähköistyminen vaikuttaa kirjastoaineistoihin?
- Mikä on kirjan asema tulevaisuudessa?

2. Kirjaston palvelut

- Mitä palveluja kirjastossa tulevaisuudessa on?
- Mitkä palvelut jäävät pois valikoimasta?
- Mitä ihan uusia palveluja kirjastoon tulee?
- Mitkä ovat peruspalveluja?
- Mitkä ovat oheispalveluja?
- Mikä on kirjaston rooli tulevaisuudessa?

3. Tilat

- Minkälainen on moderni kirjastotila?
- Mitä asioita kirjaston suunnittelussa täytyy ottaa huomioon?
- Minkälainen oli oman kirjaston suunnitteluprosessin kulku?
- Miten tulevaisuusnäkökulma otettiin huomioon suunnittelussa?
- Kestääkö oma kirjasto aikaa?

- Mikä onnistui kirjaston suunnittelussa?
- Mikä epäonnistui kirjaston suunnittelussa?
- Pitääkö asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden olla mukana suunnittelussa?
- Miten asiakkaat ja yhteistyökumppanit saadaan mukaan suunnitteluun?

4. Yhteistyö

- Mitä oheispalveluja samassa talossa kirjaston kanssa voisi olla?
- Voiko joku muu kuin kirjasto tuottaa palveluja kirjaston tiloissa?
- Mitkä ovat kirjaston luonnolliset yhteistyökumppanit?
- Mitä lisäarvoa yhteistyöstä saadaan?
- Miten yhteistyö pitäisi järjestää, jotta sekä asiakkaat että yhteistyökumppanit saisivat siitä mahdollisimman suuren hyödyn?

Nuorten raatilaisen hahmotelmia uudesta kirjastosta



Kuva 12. Sisäpihan suihkulähde.



Kuva 13. Lasten osastoa.



Kuva 14. Opetustila.



Kuva 15. Kokoustila.



Kuva 16. Äänitysstudio.



Kuva 17. Nuorten osaston lukupaikkoja.



Kuva 18. Kahvilan pöytiä.



Kuva 19. Aikuisten osastoa.