

Turun AMK

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2015

Matti Eskola

LÄHIKIRJASTO MUUTOSTEN KESKELLÄ

– Monikulttuurisuuden vaikutukset Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuteen ja asiakkaiden palveluntarpeisiin



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

2015 | 58 + 56

Olli Mäkinen

Matti Eskola

LÄHIKIRJASTO MUUTOSTEN KESKELLÄ - MONIKULTTUURISUUDEN VAIKUTUKSET VARISSUON KIRJASTON PALVELUKOKONAISUUTEEN JA ASIAKKAIDEN PALVELUNTARPEISIIN

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia monikulttuurisuuden vaikutuksia Itä-Turussa sijaitsevan Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuteen, kirjaston toimintaperiaatteisiin sekä asiakkaiden palveluntarpeisiin. Tavoitteena oli tunnistaa palvelukokonaisuutta määrittäviä ominaisuuksia sekä havaita mahdollisia kuiluja kirjaston palveluntarjonnan ja monikulttuurisen asuinyhteisön palveluntarpeiden välillä.

Tutkimuksellinen osuus toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena ja kehittämistutkimuksellisella otteella. Tutkimusmetodeina käytettiin puolestaan asiantuntija- ja asiakashaastatteluja sekä ryhmähaastattelua. Haastattelut suoritettiin Varissuon kirjastossa sekä monikulttuurisuustyötä Itä-Turun alueella tekevän Yhdessä-yhdistys ry:n tiloissa. Asiakashaastattelujen ja ryhmähaastattelun tuloksia analysoitiin lopulta toimintojen nyky- ja tulevaisuudentiloja tulkitsevan gap-analyysin keinoin.

Haastattelututkimuksen kautta selvisi, että monikulttuurisuus vaikuttaa kirjaston toimintoihin ja palvelukokonaisuuteen sekä on lisännyt tarvetta kohdennetulle neuvontapalvelulle ja yhteisöllisyyttä lisääville toiminnoille. Tämän lisäksi gap-analyysin keinoin havaittiin kuilu kirjaston kokoelmapalveluntarjonnan ja asiakkaiden palveluntarpeiden välillä. Kehitysehdotuksina Varissuon kirjastolle ehdotettiin kohdennettua neuvontapalvelukonseptia, kokoelmien monipuolistamista sekä yhteisöllisyyttä lisäävien elokuva- ja konserttitilaisuuksien järjestämistä.

ASIASANAT:

monikulttuurisuus, sivukirjastot, kirjastotyö, kirjastopalvelut, kvalitatiivinen tutkimus, kehittämistutkimus, haastattelut, palvelutarpeet, tarvekartoitus, asiakaslähtöisyys

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and Information Services Degree Programme

2015 | 58 + 56

Olli Mäkinen

Matti Eskola

A BRANCH LIBRARY AMIDST CHANGES - THE EFFECTS OF MULTICULTURALISM ON VARISSUO LIBRARY'S SERVICES AND ON THE SERVICE NEEDS OF CUSTOMERS'

The purpose of the thesis was to study the effects of multiculturalism on the services and operating principles of Varissuo library, a branch library located in Turku and on the service needs of library customers'. The goal was to detect the defining properties of Varissuo library's service groups and also to detect possible gaps between the library's services and the service needs of the multicultural community.

The study was implemented as a qualitative research. Development research was used as a strategy and customer, expert and group interviews were used as research methods. The interviews were conducted at the Varissuo library and at Together Association ry, an association promoting cultural awareness and diversity within the Turku area. In addition, gap analysis was used as an analytical tool to analyze the results of the customer and group interviews.

The results of the qualitative research showed that multiculturalism has an effect on Varissuo library's services and has increased the need for focused advisory services and services promoting communality. In addition, gap analysis revealed a need-gap between the library's collection services and the service needs of the library's customers. As development proposals Varissuo library was suggested to utilize a new and focused advisory service concept, to further develop its collections and to organize events promoting communality within the Varissuo area.

KEYWORDS:

multiculturalism, branch libraries, public services (Libraries), qualitative research, interviews, needs assessment

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 MONIKULTTUURISUUS	9
2.1 Monikulttuurisuuden käsitteistö	9
2.2 Monikulttuurisuuden tutkimus Suomen ja Ruotsin korkeakouluissa	11
2.3 Monikulttuurinen kirjastotyö	13
2.3.1 IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti	13
2.3.2 Monikulttuurista kirjastotyötä tukeva lainsäädäntö ja kirjastotyön eettiset periaatteet	14
2.3.3 Open Zone	16
3 VARISSUON KIRJASTON TOIMINTAYMPÄRISTÖ	17
3.1 Varissuon lähiöalue	18
3.2 Varissuon väestörakenne	20
3.3 Varissuon kirjasto - lähikirjasto muutosten keskellä	22
3.4 Palvelukokonaisuus	25
3.4.1 Monikulttuurinen palvelukonsepti	26
3.4.2 Kokoelmapalvelut ja vieraskieliset aineistot	26
3.4.3 Kohdennetut lisäpalvelut	27
3.4.4 Turun kaupunginkirjaston sähköiset sisällöt	28
3.4.5 Tilapalvelut	29
3.4.6 Verkkotoripalvelut	29
3.4.7 Tilaisuus- ja tapahtumapalvelut	30
3.4.8 Kirjastonkäyttö	30
3.5 Sidosryhmät	31
3.5.1 Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala	31
3.5.2 Turun kaupunginkirjaston organisaatio	32
3.5.3 Sidosryhmät Varissuolla	33
4 KEHITTÄMISTUTKIMUS	36
4.1 Asiantuntijahaastattelut Varissuon kirjastossa	37
4.1.1 Varissuon lähiöalue ja kirjaston rooli	38

4.1.2 Kirjastonkäytön erityispiirteet	39
4.1.3 Monikulttuurisuuden vaikutukset kirjaston toimintoihin ja toimintaperiaatteisiin	39
4.1.4 Tapahtumat ja tilaisuudet Varissuon kirjastossa	40
4.1.5 Ajankohtainen tilanne ja haasteet	41
4.2 Asiakkaiden teemahaastattelut Varissuon kirjastossa	42
4.3 Ryhmähaastattelu Yhdessä-yhdistys ry:ssä	46
4.4 Gap-analyysi	48
4.4.1 Palvelukokonaisuuden nykytila	49
4.4.2 Palvelukokonaisuuden toivottu tulevaisuudentila	50
4.4.3 Kehittämiskohteiden määrittäminen	51
4.5 Kehittämistutkimuksen luotettavuusarviointi	52
4.5.1 Tutkimusstrategian ja menetelmien soveltuvuus	52
4.5.2 Validiteetti	53
4.5.3 Saturaatio	53
4.5.4 Tutkimuksen eettisyys	54
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET	56
5.1 Johtopäätökset	56
5.2 Kehitysehdotukset	58
5.2.1 Kohdennetun neuvontapalvelun konsepti	58
5.2.2 Monikulttuurinen kokoelma	61
5.2.3 Monikulttuurinen yhteisötoiminta	63
6 LOPUKSI	64
LÄHTEET	66

LIITTEET

Liite 1. Asiantuntijahaastattelulomake ja tutkimusraportti

Liite 2. Asiakashaastattelulomakkeet ja tutkimusraportti

Liite 3. Ryhmähaastattelulomakkeet ja tutkimusraportti

Liite 4. Gap-analyysin taulukot

Liite 5. Varissuon kirjasto 2015

KUVAT

Kuva 1. Varissuon kirjasto 2015. Näkymä sisäänkäynnin yhteydestä.	111
Kuva 2. Varissuon kirjasto 2015. Aikuisten kaunokirjallisuus.	111
Kuva 3. Varissuon kirjasto 2015. Lastenosasto.	112
Kuva 4. Varissuon kirjasto 2015. Nuortenosasto.	112
Kuva 5. Varissuo kirjasto 2015. Aikuisten vieraskielinen kirjallisuus.	113
Kuva 6. Varissuon kirjasto 2015. Hiljainen lukunurkkaus.	113
Kuva 7. Varissuon kirjasto 2015. Asiakashaastattelujen promootiota.	114

KUVIOT

Kuvio 1. Varissuon muuttuva väestörakenne. (Turun kaupungin tilastolliset vuosikirjat 2004 - 2014.)	21
---	----

TAULUKOT

Taulukko 1. Varissuon kirjasto. Muutokset kirjastonkäytössä. (Turun kaupunginkirjasto 2007 - 2013.)	31
Taulukko 2. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden nykytila: kirjastonkäyttö.	107
Taulukko 3. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden nykytila: ominaisuudet.	107
Taulukko 4. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden tulevaisuudentila: säilytettävät palvelut.	108
Taulukko 5. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden tulevaisuudentila. Palveluntarpeet.	109
Taulukko 6. Gap-analyysi. Asiakaslähtöiset tavoitteet ja mahdolliset esteet.	110

1 JOHDANTO

Suomen yleiset kirjastot ovat muutosten keskellä. Vähenevät resurssit, kilpailu muiden palveluntarjoajien kanssa sekä nopea tietoteknologinen kehitys heijastuvat suoraan yleisten kirjastojen toimintaympäristöihin, palvelukokonaisuuksiin sekä kykyyn kehittää olemassa olevia tai uusia palveluja. Samalla yleisten kirjastojen toimintaympäristöt ovat muuttuneet monikulttuurisiksi, lisääntyneen maahanmuuton seurauksena. Monikulttuurisuus on vaikuttanut kirjastojen asiakarakenteisiin ja asiakkaiden palveluntarpeisiin sekä luonut tarvetta monikulttuurisille palvelukonsepteille, kohdennetuille palveluille ja toimintojen yhdenmuikaistamiselle.

Tämä opinnäytetyö pohtii monikulttuurisuutta sekä monikulttuurisuuden luoman muutosvoiman mahdollisia vaikutuksia yleisten kirjastojen toimintaympäristöihin, palvelukokonaisuuksiin, toimintaperiaatteisiin sekä asiakkaiden palveluntarpeisiin. Muita muutosvoimia käsitellään monikulttuurisen kirjastotoiminnan ja tutkimuksen kohteeksi valikoidun kirjastoympäristön konteksteissa.

Opinnäytetyön tutkimuskohteiksi valikoituivat Itä-Turussa sijaitseva Varissuon kirjasto sekä kirjaston monikulttuurinen toimintaympäristö. Valintaan vaikuttivat opinnäytetyön tekijän työkokemus, kiinnostus monikulttuurisuus- aihetta kohtaan sekä työssäolojakson aikana tehdyt havainnot kirjaston toiminnasta ja roolista lähiöalueen palveluntarjoajana. Opinnäytetyöllä ei ollut virallista toimeksiantajaa, mutta yhteistyötahoina toimivat Varissuon kirjasto sekä moniarvoisuutta Turun alueella edistävä Yhdessä-yhdistys ry tarjoamalla mahdollisuuden tutkimuksen suorittamiselle. Varissuon kirjasto toimii osana Turun kaupunginkirjastoa sekä Vaski-kirjastojen yhteistä kirjastoverkostoa.

Itä-Turussa sijaitseva Varissuon lähiöalue on yksi Suomen monikulttuurisimmista lähiöalueista. Viimeisimmän tiedon mukaan (Turun kaupunki 2015a) alueen väestöstä 42 prosenttia puhuu muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään. Varissuon kirjaston toimintaympäristönä lähiöalue luo monia kirjaston

toimintaan, rooliin sekä tämän myötä tutkimusasetelmaan vaikuttavia kysymyksiä.

1. Millä tavoilla lähiöalueen monikulttuurisuus vaikuttaa Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuteen ja toimintaperiaatteisiin?
2. Millä tavoilla lähiöalueen monikulttuurisuus vaikuttaa kirjaston asiakkaiden palveluntarpeisiin?
3. Onko Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden ja kirjaston asiakkaiden palveluntarpeiden välillä kuilua?

Aikaisemmat monikulttuurisuutta käsittelevät kirjastoalan tutkimukset ovat usein keskittyneet tarkastelemaan määrättyä kohdekirjaston toimintoa tai ominaisuutta monikulttuurisuuden kontekstissa. Tämän opinnäytetyön tavoite on puolestaan hahmottaa monikulttuurisen kirjaston palvelujen muodostama kokonaisuus sekä tunnistaa palvelukokonaisuuden eri ominaisuuksia. Tämän lisäksi tavoitteena on selvittää millä tavoin mahdollisesti muuttuneita palveluntarpeita otetaan huomioon kirjaston toiminnoissa sekä havaita palvelukokonaisuudessa kehityskohteita. Havaittujen kehityskohteiden perusteella tehdään myös kehitysehdotuksia.

Opinnäytetyössä korostuu kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuskysymyksiä lähestytään kehittämistutkimuksellisella otteella, haastattelututkimuksen kautta sekä gap-analyysin keinoin. Haastattelututkimuksen kohteina ovat viisi Varissuon kirjaston työntekijää, kuusi kirjaston vakiokäyttäjää sekä Yhdessä-yhdistys ry:n tiloissa suomea opiskeleva monikulttuurinen ryhmä. Gap-analyysin avulla pyritään havaitsemaan kuiluja kirjaston palveluntarjonnan ja asiakkaiden palveluntarpeiden välillä sekä tämän myötä määrittämään kehityskohteita.

Rakenteeltaan opinnäytetyö on jaettuna johdantoon, monikulttuurisuutta käsittelevään teoriaosioon, Varissuon kirjaston toimintaympäristöä tarkastelevaan osioon, tutkimukseen, johtopäätöksiin sekä kehitysehdotuksiin ja lopetukseen.

2 MONIKULTTUURISUUS

Teoreettisen viitekehyksen kautta luodaan perusta kehittämistutkimukselle sekä pohditaan monikulttuurisuuden ilmiön luonnetta. Tarkastelun kohteena ovat monikulttuurisuuden käsitteistö, kirjastoalan monikulttuurisuuden tutkimus Suomen ja Ruotsin korkeakouluissa sekä monikulttuurista kirjastotyötä koskevat eettiset periaatteet, lainsäädäntö ja IFLA:n ohjeistukset. Tämän lisäksi monikulttuuriseen kirjastotyöhön liittyvää kehittämistyötä käsitellään Open Zone -yhteistyöhankkeen tapauksen kautta.

2.1 Monikulttuurisuuden käsitteistö

Monikulttuurisuus

Monikulttuurisuus (*multiculturalism*) on käsitteenä moniulotteinen ja altis useille eri tulkinnoille. Sanana monikulttuurisuus viittaa Rastaan, Huttusen ja Löytyn (2005, 20) mukaan siihen, että yhteiskunnassa on kulttuuriltaan toisistaan poikkeavia ihmisryhmiä. Käsitteenä monikulttuurisuudella on kuitenkin Hiltusen mukaan toiminnallisempi merkitys: yhteiskunnan rakenteita ja asenteita pyritään muuttamaan sellaisiksi, että eri ryhmien välinen rinnakkaiselo ja yhteistyö tulevat mahdollisiksi. Tämän vuoksi monikulttuurisuudella voidaan nähdä olevan myös poliittinen ulottuvuus. (Hiltunen 2011, 20.)

Identiteetti

Identiteetti (*identity*) määrittää yksilön tai ryhmän ominaisuuksia, käsityksiä omasta itsestä ja muista ihmisistä. Puhutaan myös kulttuuri-identiteetistä, jonka perusteella omia tai ryhmän asenteita ja uskomuksia suhteutetaan muiden kulttuurien käsityksiin omasta itsestä. Hiltusen mukaan identiteetin muodostuminen on myös muuttuva ja jatkuva prosessi: identiteetti pyrkii mukautumaan uusiin tilanteisiin ja ympäristöihin. (Hiltunen 2011, 6.)

Maahanmuuttaja ja kantaväestö

Maahanmuuttaja- ja kantaväestö -käsitteiden käyttö on vakiintunut monikulttuurisuuden tutkimuksessa 1990- ja 2000-luvuilla. Rastaa, Huttusen ja Löytyn mukaan maahanmuuttajatermiä tulisi kuitenkin käyttää ainoastaan kuvaamaan henkilöitä, jotka ovat vastikään muuttaneet Suomeen. Termi ei ole käyttökelpoinen kuvatessa esimerkiksi henkilöitä, jotka ovat pitkään asuneet Suomessa tai kuvatessa heidän jälkeläisiään. Maahanmuuttaja-sanan tilalle on ehdotettu myös sanaa *uussuomalainen*. Kantaväestöllä tarkoitetaan puolestaan sitä osaa väestöstä, jolla on pitkäaikainen historia maassa ja, joka edustaa väestöllistä sekä kulttuurillista enemmistöä. (Cupore 2015; Huttunen; Löytty & Rastas 2005, 13.)

Integraatio ja kotouttaminen

Integraation (*integration*) ja kotouttamisen käsitteillä kuvataan maahanmuuttajien sopeutumiseen sekä sopeutumisen edistämiseen liittyviä prosesseja. Hiltusen mukaan integraatioprosessin myötä maahanmuuttajille pyritään antamaan yhdenmukaisia mahdollisuuksia suomalaisessa yhteiskunnassa toimimiseen. Myös kirjastoilla voidaan nähdä olevan rooli maahanmuuttajien integraatiossa: tiedon, kulttuurin ja elämysten välittäjinä. Suomen virallinen maahanmuuttopolitiikka noudattaa integraatiota assimilaation sijaan. (Hiltunen 2011, 7.)

Saavutettavuus

Saavutettavuuden (*Access*) käsitettä käytetään puhuttaessa erilaisten kulttuuripalvelujen avoimuudesta sekä eri asiakasryhmien mahdollisuuksista käyttää palveluja. Opintoministeriön julkaisun sekä toimenpideohjelman *Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus* (2006, 7) mukaan saavutettavuus tarkoittaa myös asiakkaiden yhdenvertaista kohtelua sekä syrjimättömyyttä. Kirjaston rooli on tukea saavutettavuutta tarjoamalla asiakkaille yhtäläiset mahdollisuudet palvelujen käyttöön.

2.2 Monikulttuurisuuden tutkimus Suomen ja Ruotsin korkeakouluissa

Yleisten kirjastojen toimintaympäristöjen kansainvälistyminen on lisännyt monikulttuurisuuteen liittyvän tutkimuksen tarvetta 2000- ja 2010- luvuilla. Luonteeltaan kirjastoalalla tehtyä monikulttuurisuuden tutkimusta voidaan kutsua palvelujärjestelmälähtöiseksi: se on tutkimusta, joka pyrkii selvittämään asiakasryhmien palvelunkäyttökokemuksia sekä kehittämään toimintoja tutkimustulosten perusteella (Matinheikki-Kokko 2001, 11). Tutkimuskohteina ovat olleet kirjastojen uudet asiakasryhmät, palvelukokonaisuudet tai yksittäiset palvelut, eri asiakasryhmien palveluntarpeet, kirjastojen toimintaperiaatteet sekä kirjastojen roolit palveluntarjoajina. Tutkimusten konteksteina ovat puolestaan toimineet erilaiset kirjastoympäristöt, uudet palvelukonseptit ja kehittämistyö. Kirjastoalan monikulttuurisuuden tutkimusta tarkastellaan seuraavaksi vertaamalla Suomessa ja Ruotsissa tehtyjen opinnäytteiden aiheita ja näkökulmia. Vertailulla pyritään hahmottamaan Suomessa ja Ruotsissa tehdyn tutkimuksen temaattisia yhtymäkohtia sekä eroavaisuuksia.

Kirjastoalan monikulttuurisuuden tutkimus Suomen korkeakouluissa

2000- ja 2010-luvuilla Suomessa on tehty runsaasti kirjastojen toimintaympäristöjen monikulttuurisuutta käsittelevää tutkimustyötä. Tutkimustyötä on tehty muun muassa Turun, Seinäjoen ja Oulun ammattikorkeakouluissa sekä Tampereen ja Oulun yliopistoissa. Tutkimusten tilaajina ovat usein olleet suomalaiset kaupunginkirjastot, jotka ovat nähneet tarvetta uusien toimintatapojen kehittämiseksi. Suosituimpia aiheita ovat olleet maahanmuuttajille suunnatut palvelut, uusien asiakasryhmien palveluntarpeet sekä vieraskielisten kokoelmien kehittäminen. Tämän lisäksi yksittäisiä opinnäytetöitä on tehty kirjastoalan monikulttuurisesta koulutuksesta, monikulttuurisesta työyhteisöstä, maahanmuuttaja-asiakkaisiin kohdistuvasta opastuspalvelusta, mediakasvatuksesta sekä maahanmuuttajien kotoutumista tukevasta toiminnasta. Erilaisista näkökulmista huolimatta opinnäytetöitä ja graduja yhdistävät monikulttuurisuuden ja asiakaslähtöisyyden teemat: eri asiakasryhmille suunnattuja palveluja ja toimintoja on py-

rittä kehittämään asiakkaiden näkökulmista. Tutkimusmenetelminä on puolestaan käytetty sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä, joista haastattelu- ja kyselytutkimuksien variaatiot ovat olleet yleisimpiä.

Anne Siraisen vuonna 2011 valmistunutta opinnäytetyötä *Maahanmuuttajille suunnatut kirjastopalvelut Mikkelin kaupunginkirjastossa* voidaan pitää esimerkkinä suomalaisesta monikulttuurisuutta käsittelevästä tutkimuksesta ja opinnäytetyöstä. Sirainen selvittää opinnäytetyössään maahanmuuttajien näkemyksiä Mikkelin kaupunginkirjaston kokoelmista ja palveluista. Tämän lisäksi hän pohtii muun muassa kirjaston roolia maahanmuuttajien kotouttamisessa. Asiakkaiden mielipiteitä selvitettiin sekä kyselyn että teema- ja ryhmähaastattelun keinoin. Siraisen tavoite oli tuoda esille maahanmuuttajien toiveita ja kehittää Mikkelin kaupunginkirjaston toimintoja. (Sirainen 2011, 2 - 8.)

Kirjastoalan monikulttuurisuuden tutkimus Ruotsin korkeakouluissa

Monikulttuurisuuden historia on Ruotsissa pitempi kuin Suomessa. Tämä heijastuu myös aihetta käsittelevien tutkimusten määrään. 2000- ja 2010-luvuilla yksinomaan Boråsin yliopistossa julkaistujen ja monikulttuurisuutta käsittelevien tutkimusten määrä on mittava. Yliopiston digitaalisen arkiston kokoelman (BADA 2015) perusteella suosituimpia tutkimusaiheita ovat olleet kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisen tukijana, vieraskieliset kokoelmat sekä maahanmuuttajille tarjotut kirjastopalvelut. Tämän lisäksi muutamat opinnäytetyöt ovat käsitelleet kielikahviloita, monikulttuurisia lastenkirjoja, maahanmuuttajakirjailijoiden toiseutta sekä muun muassa Tukholman kansainvälistä kirjastoa.

Suosituin aihe ruotsalaisissa monikulttuurisuutta käsittelevissä kirjastoalan tutkimuksissa on kuitenkin ylivoimaisesti ollut kirjaston rooli maahanmuuttajien kotoutumisen edistäjänä. 2000- luvun alkupuolella julkaistut ja teemaa käsittelevät tutkimukset pohtivat maahanmuuttajien integraatiota poliittisena ilmiönä sekä kirjaston mahdollisena roolina. 2000- luvun lopulla integraatio ymmärrettiin jo osaksi ruotsalaisten kirjastojen tehtävää, jolloin tutkimusten pääpaino siirtyi kotoutumista tukevan toiminnan suunnitteluun ja kehittämistyöhön. 2010- luvulla

integraatiota on puolestaan käsitelty osana jo olemassa olevia toimintoja kuten esimerkiksi lukusali- ja kielikahvilatoimintoja.

Camilla Svenssonin ja Jennie Wallin vuonna 2012 valmistunut opinnäytetyö *Språkcafé och integration – Om språkcaféets betydelse för dess deltagares integrationsprocess* toimii esimerkkinä ruotsalaisesta monikulttuurisuuden aihetta käsittelevästä kirjastoalan opinnäytetyöstä. Se tutkii kielikahvila-ilmiötä sekä kielikahvilan roolia maahanmuuttaja-asiakkaiden kotouttamisessa. Tutkiakseen ilmiötä Svensson ja Wall suorittivat puolistrukturoituja haastatteluja seitsemälle kielikahvilatoimintaan osallistuneelle maahanmuuttajalle. Tuloksia analysoitiin lopulta ruotsalaisen sosiologin, José Alberto Diazin integraatioprosessiteorian perusteella. (Svensson & Wall 2012, 2.)

2.3 Monikulttuurinen kirjastotyö

2.3.1 IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti

IFLA:n *Monikulttuurisen kirjaston manifesti* määrittää monikulttuurisen kirjastotyön periaatteita sekä monikulttuurisen kirjaston toimintoja ja tehtäviä. Manifestin tehtävä on toimia monikulttuurisen kirjastotyön ideologisena pohjana, ohjeistuksena monikulttuurisille kirjastoille sekä edistää monikulttuurisuuteen liittyvää vuoropuhelua. IFLA:n mukaan kaikkien kirjastojen tulisi toiminnallaan heijastaa sekä tukea kielellistä ja kulttuurillista moninaisuutta kansainvälisellä, kansallisella ja paikallisella tasolla kulttuurien välisen dialogin ja aktiivisen kansalaisuuden edistämiseksi. (IFLA 2008, 1 - 4.)

Monikulttuurisen kirjaston toimintojen tarkoitus on manifestin perusteella heijastaa palveltavan yhteisön monikulttuurisuutta: jokaisella yksilöllä ja ryhmällä on oltava yhtäläiset mahdollisuudet kirjaston palvelujen käyttöön sekä palvelujen saavuttamiseen. Toimintojen yhdenmukaistamiseksi ja monikulttuurisuustyön edistämiseksi kirjastojen tulisi IFLA:n mukaan

- palvella kaikkia yhteisön jäseniä ilman kielelliseen tai kulttuuriseen taustaan perustuvaa syrjintää
- tarjota tietoa tarkoituksenmukaisilla kielillä ja kirjoitusjärjestelmillä
- tarjota kaikkia asiakasryhmiä ja erilaisia palveluntarpeita huomioivia aineistoja sekä palveluja
- ottaa palvelukseen henkilökuntaa, joka heijastaa yhteisön monimuotoisuutta ja on koulutettu palvelemaan monikulttuurisia asuinyhteisöjä. (IFLA 2008, 1 - 4.)

Monikulttuurisissa yhteisöissä toimiminen vaatii kirjastoilta manifestin kuvaamana myös kykyä tunnistaa erilaisia palveluntarpeita. Erityistä huomiota tulisi kiinnittää niihin kulttuuri- ja kieliryhmiin, jotka monesti jäävät alipalveluiksi tai ovat syrjäytymisen vaarassa. Tämän kaltaisiin ryhmiin lukeutuvat usein muun muassa pakolaiset, turvapaikanhakijat, alkuperäiskansojen edustajat sekä määräaikaisen oleskeluluvan saaneet. Kirjastojen olennaisiksi tehtäviksi nousevat eri kieli- ja kulttuuriryhmiä edustavien kirjastonkäyttäjien osallistaminen ja osallistumisen mahdollistaminen, kulttuuri- ja kieliperinnön vaaliminen sekä kielellistä moninaisuutta kuvastavien aineistojen tuotannon ja levityksen tukeminen. (IFLA 2008, 1 - 4.)

2.3.2 Monikulttuurista kirjastotyötä tukeva lainsäädäntö ja kirjastotyön eettiset periaatteet

Suomessa tehtävää monikulttuurista kirjastotyötä tukevat IFLA:n *Monikulttuurisen kirjaston manifestin* lisäksi myös kirjastoalan lainsäädäntö, maahanmuuttajien kotoutumista koskeva lainsäädäntö sekä kirjastotyön eettiset periaatteet. Kirjastolaki sekä kirjastotyön eettiset periaatteet luovat suomalaiselle kirjastotyölle perustan, jota *Monikulttuurisen kirjaston manifesti* sekä maahanmuuttajien kotoutumista koskeva lainsäädäntö edelleen kohdentavat. Yhdessä ne määrittävät monikulttuuristen kirjastojen toimintoja ja ideologioita.

Vuoden 1998 kirjastolaki ja kirjastotyön eettiset periaatteet kuvaavat kirjastotyön tavoitteita, tehtäviä sekä arvoja. Kirjastolain (904/1998 2 §) mukaan ”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“. Kirjastotyön eettisten periaatteiden kuvaamana kirjastojen tehtävä on puolestaan muun muassa edistää omaehtoista oppimista, osallisuutta ja kulttuurista monimuotoisuutta sekä tukea aktiivista kansalaisuutta. Eettisiä periaatteita määrittävät myös käsitteet puolueettomuudesta ja tasa-arvosta: kirjastojen palveluja ja aineistoja tarjotaan jokaiselle kirjastonkäyttäjälle katsomatta ikään, uskontoon, kulttuuristaustaan tai sosiaaliseen asemaan. Tämän lisäksi kirjasto voi tarjota positiivista erityiskohtelua kirjastonkäyttäjille, joilla on haasteita kirjastonkäytössä, esimerkiksi kotipalvelun asiakkaille, laitoksissa asuville sekä maahanmuuttajille. (Kirjastoalan etiikkatyöryhmä 2011, 3 - 6.)

Laki kotoutumisen edistämisestä (1386/2010) kuvaa maahanmuuttajien kotoutumista tukevia toimenpiteitä, kotoutumissuunnitelmaa sekä muun muassa kotoutumisen tukemista kuntatasolla. Lain tavoite on edistää yhdenmukaisuutta, kulttuurien välistä vuorovaikutusta ja maahanmuuttajien osallistumista suomalaiseen yhteiskuntaan sekä tukea mahdollisuuksia oman kulttuurisen ja kielellisen identiteetin säilyttämiseen. Kotoutumista edistäviä koulutuksia ja toimintoja järjestetään osana kunnallisia peruspalveluja ja työ- ja elinkeinohallinnon palveluja sekä osana palveluja, jotka mahdollistavat maahanmuuttajan omatoimisen opiskelun. Paikallisilla tasoilla kuntien on huolehdittava siitä, että maahanmuuttajille pystytään tarjoamaan heille soveltuvia ja sisällöltään tarpeenmukaisia palveluja. Palvelut pyritään lain (1386/2010 31 §) mukaan järjestämään monialaisena yhteistyönä, johon osallistuvat kunta, työ- ja elinkeinotoimisto, poliisi sekä muut kotoutumista tukevat yhteisöt ja toimijat. Kirjastolla voidaan nähdä olevan rooli omatoimisen opiskelun mahdollistajana, osallistavan toiminnan järjestäjänä sekä tiedon, kulttuurin ja elämysten tarjoajana. (Laki kotoutumisen edistämisestä 1386/2010.)

2.3.3 Open Zone

Open Zone - Avoimen oppimisen ja aktiivisen kansalaisuuden lähikirjastovyöhyke oli Turussa 2008 - 2011 vaikuttanut kehittämis- ja yhteistyöhanke, joka pyrki kehittämään kirjastoja avoimina oppimisympäristöinä ja monikulttuurisina kohtauspaikkoina (Aaltonen 2009, 46). Hankkeen tavoitteena oli maahanmuuttajien aktiivisen kansalaisuuden tukeminen sekä monikulttuurisen palvelukonseptin luominen Turun kaupunginkirjastolle (Aaltonen 2009, 46; Turun kaupunginkirjasto 2012). Tämän lisäksi hankkeen aikana toteutettiin kirjastoalan täydennyskoulutusta maahanmuuttajille sekä monikulttuurisen kirjastotyön opetusta kirjastoammattilaisille. Hanke oli Euroopan sosiaalirahaston rahoittama. (Juppi & Raunio 2012, 12 - 13.)

Kehittämis- ja yhteistyöhanke suoritettiin yhteistyönä Turun kaupunginkirjaston, Turun ammattikorkeakoulun ja Diakonia ammattikorkeakoulun kesken. Turun ammattikorkeakoulu vastasi maahanmuuttajin kohdistuvasta kirjastoalan täydennyskoulutuksesta, kirjastoammattilaisille tarjotusta monikulttuurisen kirjastotyön opetuksesta sekä yhdessä Diakonia ammattikorkeakoulun kanssa, maahanmuuttajien mediakasvatuksesta. (Juppi & Raunio 2012, 12 - 13.) Turun kaupunginkirjastossa suoritettiin puolestaan maahanmuuttaja-asiakkaiden palveluntarvekartoitus. Palveluntarpeita selvitettiin sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, ryhmähaastattelujen ja asiakaskyselyjen avulla. (Turun kaupunginkirjasto 2012.) Lisäkoulutusten ja maahanmuuttajien palveluntarvekartoituksen avulla pyrittiin lisäämään Turun kaupunginkirjaston valmiuksia toimia monikulttuurisessa toimintaympäristössä sekä tukemaan maahanmuuttaja-kirjastotyöntekijöiden työllistymistä (Juppi & Raunio 2012, 12 - 13).

3 VARISSUON KIRJASTON TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Kehittämistutkimuksen kontekstia lähestytään tässä opinnäytetyössä tarkastelemalla Varissuon kirjaston (Kuvat 1 - 6) toimintaan vaikuttavia tekijöitä eli Varissuon monikulttuurista lähiöaluetta, alueen väestörakennetta, Varissuon kirjastoa ja kirjaston palvelukokonaisuutta sekä kirjaston sidosryhmiä. Varissuon lähiöaluetta ja väestörakennetta tutkimalla pyritään muodostamaan käsitys kirjaston asiakasrakenteesta sekä palveluntarpeisiin vaikuttavista muutosvoimista. Varissuon kirjaston toiminnassa tapahtuneita muutoksia, palvelukokonaisuutta ja sidosryhmiä käsitellään puolestaan tavoitteena hahmottaa kirjaston ajankohtaista tilannetta sekä roolia monikulttuurisen toimintaympäristön palveluntarjoajana.

Varissuon lähiöaluetta sekä Varissuon kirjaston toiminnassa tapahtuneita muutoksia käsitellään Kulmakunta -kaupunkilehden artikkeleiden ja juttujen kautta. Kulmakunta on Itä-Turun ja Littoisten alueiden yhteinen kaupunkilehti. Kaupunkilehti on tiedottanut alueita koskevista tapahtumista ja ajankohtaisista asioista jo 33 vuotta. (Uusikulmis Oy 2015.)

Varissuon väestörakennetta tarkastellaan lähiöalueen väkilukuja ja kielirakenteita kuvaavien alueellisten tilastojen kautta. Lähteenä käytetään Turun kaupungin tilastollisia vuosikirjoja ja verkossa julkaistuja tilastoja. Alun perin tilastot ovat olleet Tilastokeskuksen julkaisemia. Tilastokeskuksen laatuselosteen mukaan Suomessa asuvien henkilöiden kielet tallennetaan väestötietojärjestelmään samalla, kun vanhemmat ilmoittavat syntyneen lapsen nimen ja uskontokunnan. Kaksikielisten perheiden kohdalla lapsen äidinkieli saatetaan merkitä isän puhuman kielen mukaan. Väestörakenteita kuvaavat tilastot kuvaavat Suomessa vuoden viimeisenä päivänä asunutta väestöä. (Suomen virallinen tilasto 2014.)

3.1 Varissuon lähiöalue

Varissuo on Itä-Turkuun vuosien 1975 -1987 välisenä ajanjaksona rakennettu kaupunkimainen lähiöalue (Kauppi 2006, 22). Lähiöalueen tunnusomaisina piirteinä voidaan pitää monikulttuurisuutta ja yhteisöllisyyttä. Monikulttuurisuus kuvastuu alueen väestörakenteessa sekä asuinyhteisön toiminnoissa. Yhteisöllisyyttä edistävää ja vertaistukea tarjoavaa toimintaa on muodostunut alueelle runsaasti: yhteistapahtumia, talkoita, työttömien ja seurakuntien tukiryhmiä sekä maahanmuuttajayhdistysten aktiivista kansalaisuutta ja osallisuutta tukevia toimintoja. Tämän lisäksi Varissuo on monien palvelujen keskittymä, jonka näkyvimpänä elementtinä toimii vuonna 1981 valmistunut Varissuon liikekeskus (Läpikivi 2006, 87). Liikekeskuksen yhteydessä toimii useita asuinyhteisöä palvelevia kaupallisia ja kunnallisia palveluntarjoajia, muun muassa Varissuon kirjasto, Kela, terveyskeskus, posti ja K-kauppa Annika. Lähiöalueella on myös kolme koulua, Turun normaalikoulu, Varissuon koulu sekä Turun kansainvälinen koulu.

Lähiöalueen maine ja onnellisuus

Varissuon maine on ollut säännöllisesti suomalaisten lehtiartikkeleiden ja juttujen aiheina sekä ajoittain myös tutkimuksen kohteena. Eniten lähiöalueen maineesta on uutisoitu Kulmakunta -kaupunkilehti, joka on ollut mukana alueen toiminnoissa eri vuosikymmeninä. Kaupunkilehden sivuilla välittyy kuva lähiöalueesta, joka pyrkii aktiivisesti parantamaan 1990-luvulla alueeseen yhdistettyä negatiivista kuvaa: kuvaa levottomuuksien, työttömyyden ja rikollisuuden piinaamasta Varissuosta. Kulmakunta on tukenut lähiöalueen imagon kohentamista julkaisemalla artikkeleita Varissuon kehittämisprojekteista, yhteisötoiminnasta ja turvallisuutta parantavista toimenpiteistä. Esimerkkinä voidaan pitää vuoden 2009 artikkelia, jossa kuvattiin aluevalvontayhdistyksen toiminnan positiivista vaikutusta Varissuon turvallisuuteen (Tauriainen 2009). Tämän lisäksi Kulmakunnassa on reagoitu lähiöalueeseen kohdistuneisiin ennakkoluuloihin: vuonna 2013 Varissuo mainittiin osana Ylen Pahamaineinen lähiö -sarjaa, joka aiheutti voimakkaan vastareaktion Kulmakunnan lukijoiden parissa. Lukijoiden pohdinto-

ja ja mielipiteitä esitettiin lehden Lukijalta -osiossa. (Ylen suunnaton pettymys! Varissuollako vaarallista? 2013.)

Vuonna 2014 Varissuo-Lausteen suuralue esiintyi positiivisessa mielessä Turun alueen onnellisuutta kuvaavan *Turkulaisten onnellisuutta selittävät tekijät* - tutkimuskatsauksen yhteydessä. Tutkimuskatsauksen mukaan Varissuo-Lausteen suuralueella asuvat ovat onnellisempia kuin turkulaiset keskimäärin. Noin 70 prosenttia tutkimukseen osallistuneista kuvasi olevansa koko ajan, suurimman osan aikaa tai huomattavan osan aikaa onnellinen. Tutkimuskatsauksen aineisto koostui Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2010 keräämästä *Alueellinen terveys- ja hyvinvointi* kyselystä. Saarisen mukaan suuralueen onnellisuutta selittää erityisesti vastaajien kokema tyytyväisyys naapureita kohtaan. Aineiston puutteena voidaan kuitenkin pitää maahanmuuttajien pientä osuutta, minkä vuoksi heidän onnellisuuttaan tutkimuksen perusteella ei voida tarkastella. (Saarinen 2014, 1 - 3.)

Yhdistykset hyvinvoinnin edistäjinä

Varissuolla toimii runsaasti erilaisia yhdistyksiä, jotka kirjaston lisäksi edistävät lähiöalueen asukkaiden hyvinvointia. Yhdistykset tarjoavat kohdennettuja palveluja lähiöalueen työttömille ja maahanmuuttajille sekä yhteistoimintoja kaikille alueen asukkaille. Alueella toimivat muun muassa Varissuo seura ry, Varissuon työttömät VT ry sekä Yhdessä-yhdistys ry. Varissuo seura on vuonna 1978 perustettu kotiseutuyhdistys, jonka tehtävä on ollut edistää alueen asumisviihtyvyyttä ja toimia linkkinä Turun kaupungin päättäviin elimiin (Koskinen 2011, 11). Seuran Imago-ryhmä on työskennellyt muun muassa Varissuon taide- ja kulttuuritoimintojen kehittämiseksi (Varissuolla tapahtuu monenlaista 2008). Varissuon työttömät VT ry pyrkii vaikuttamaan asuinyhteisön työttömien etuihin ja asemaan sekä parantamaan jäsentensä työllistymismahdollisuuksia. Vuonna 2014 yhdistyksellä oli yli 400 jäsentä. Yhdessä yhdistys ry toimii puolestaan lähiöalueen maahanmuuttajien tukiyhdistyksenä sekä kulttuurien välisen kanssakäymisen edistäjänä. Yhdistyksen toimintoja tarkastellaan tarkemmin Varissuon kirjaston sidosryhmiä käsittelevässä osiossa. (VT ry 2015.)

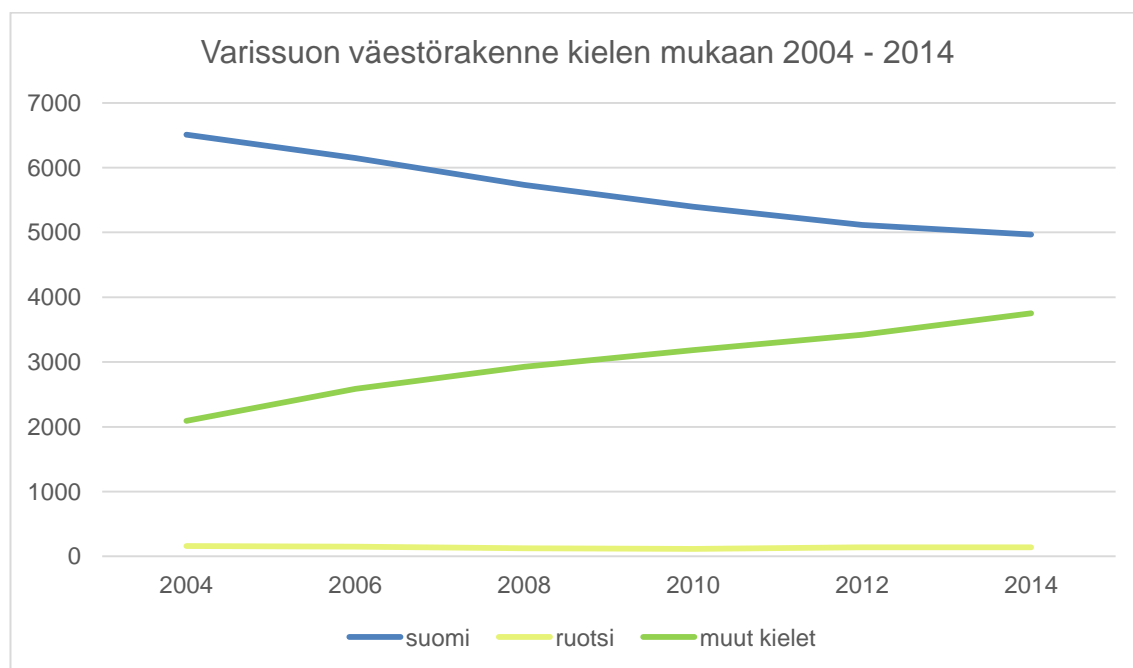
Yhdistysten lisäksi myös Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymällä on ollut iso rooli lähiöalueen maahanmuuttajien hyvinvoinnin edistäjänä. Seurakuntayhtymän verkkosivuston mukaan diakoniakeskuksen maahanmuuttajatyön tehtävä on palvella kaikkia ihmisiä heidän kulttuuriseen tai uskonnolliseen taustaan katsomatta sekä tukea suomalaisen yhteiskuntaan sopeutumista (Kirkko auttaa 2015). Tämän lisäksi seurakuntayhtymä on Kulmakunnan uutisoinnin (Simola, 21.11.2012) perusteella jakanut maahanmuuttajatyöhön liittyvää osaamista myös kuntien maahanmuuttajatyötä tekeville henkilöille.

3.2 Varissuon väestörakenne

Suomi alkoi kansainvälistyä nopeaan tahtiin 1980- ja 1990-luvuilla. Maasta- ja maahanmuutto ei ollut Suomessa uusi ilmiö, mutta 1980-luvulle asti maahanmuuttajat olivat enimmäkseen olleet suomalaisia paluumuuttajia. Turun alueella muita kieliä kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien määrä oli 1980-luvun alussa varsin alhainen, mutta kasvussa: määrä nousi 432:sta 1298:aan vuoden 1980 ja 1990 välillä. Vielä suurempi muutos tapahtui kuitenkin vuosien 1990 ja 2000 välillä, jolloin muita kieliä kuin suomea tai ruotsia puhuvien määrä nousi 7093:een. Prosentuaalisesti määrä nousi 0,8 %:sta 4,1 prosenttiin. (Salminen 2012, 4 - 5; Turun kaupunki 2013a.)

Varissuon lähiöalueella suurin muutos (Kuvio 1) väestörakenteessa tapahtui 2000-luvulla ja 2010-luvun alkupuoliskolla. Muutos voidaan havaita kokonaisväkiluvun ja suomen kieltä äidinkielenään puhuvien määrän laskuna sekä muita kuin suomen- ja ruotsin kieltä puhuvien määrän nopeana kasvuna. Varissuon kokonaisväkiluku laski 13 vuoden aikana 8945:stä 8861:een. Suomea äidinkielenään puhuvien määrä laski puolestaan vuodesta 2004 vuoden 2014 loppuun mennessä 6511:sta asukkaasta (74 %) 4969 asukkaaseen (56 %). Osasyynä tapahtuneelle muutokselle voidaan pitää suomea äidinkielenään puhuvien muuttoliikettä alueelta. (Turun kaupunginkanslian hallintokeskus 2006; Turun kaupunki 2015a.)

Muita kieliä kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään puhuvien määrä kasvoi Varissuolla vuodesta 2004 vuoden 2014 loppuun mennessä 2090 asukkaasta (24 %) 3750 asukkaaseen (42 %). Määrä nousi täten 1660 asukkaalla kymmenen vuoden aikana. Koko Turun alueella muita kieliä kuin suomen- tai ruotsinkieltä äidinkielenään puhuvien osuus oli noin 9,6 % (17 739). Halisten ja Lausteen alueella väestörakenne oli myös monikulttuurinen: Vuonna 2014 noin 32 % alueiden väestöstä puhui muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään. 42 prosentilla Varissuota voidaan kuitenkin pitää poikkeuksellisen monikulttuurisena suomalaisena lähiönä. (Turun kaupunginkanslian hallintokeskus 2006; Turun kaupunki 2015a.)



Kuvio 1. Varissuon muuttuva väestörakenne. (Turun kaupungin tilastolliset vuosikirjat 2004 - 2014.)

Väestörakennetta kuvaavien tilastojen valossa Varissuon kirjaston toimintaympäristö muuttui nopeasti vuosien 1987 ja 2015 välillä. Vuonna 1987 koko Turun alueella ainoastaan 745 asukasta puhui äidinkielenään muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia (Turun kaupungin keskusviraston tilastotoimisto 1992, 28). Vuoden 2014 loppuun mennessä Turkuun oli muuttanut runsaasti eri kulttuureja

edustavia ihmisiä ja yksinomaan Varissuolla asui nyt 3750 asukasta, jotka puhuivat muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia äidinkielenään. Vuoden 2014 lopussa, puhutuimpia kieliä koko Turun alueella olivat suomen ja ruotsin lisäksi venäjä, arabia, kurdi, eesti, albania ja somali. (Turun kaupunki 2015b.) Tilastotietojen perusteella voidaan ainakin teoriassa olettaa, että väestörakenteen ja väkiluvun muutoksilla on ollut vaikutusta Varissuon kirjaston asiakasrakenteeseen sekä lähiöalueen asukkaiden palveluntarpeisiin.

3.3 Varissuon kirjasto - lähikirjasto muutosten keskellä

Kulmakunta -kaupunkilehti on pitkään raportoinut Varissuon kirjaston toiminnasta sekä kirjastopalveluissa tapahtuneista muutoksista. Kaupunkilehti on kuvannut vuonna 1987 toimintansa aloittaneen lähikirjaston alkutaipaletta tiedon ja kulttuurin välittäjänä, runsaan kirjaston- ja lainauspalvelujen käytön 1990-lukua sekä haasteellista 2000-lukua, jolloin monet Turussa sijaitsevat lähikirjastot kivat supistamisia pienenevien resurssien vuoksi. Lehden artikkelien ja juttujen kautta pystytään täten myös selvittämään Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuteen ja toimintaan vaikuttaneiden ilmiöiden taustoja: syitä kirjastotilan ja kokoelman supistamiselle sekä henkilökunnan määrän rajoittamiselle.

Vuosina 1989 ja 1990 Kulmakunta raportoi Varissuon kirjaston monipuolistuvista palveluista, tapahtumista sekä uudesta musiikkiosastosta. Varissuon kirjastosta oli kahden toimintavuotensa jälkeen nopeasti tulossa paikka, jossa lainata materiaalia, järjestää, toimia sekä oleskella: "Kaksi vuotta toiminut lainaamo ei ole pelkkä kirjavarasto, vaan varissuolaisten yhteinen olohuone", kaupunkilehti kuvasi. Kirjaston kirjakokoelmat olivat puolestaan kasvaneet kahdessa vuodessa 26 000 kirjasta 40 000 kirjaan ja atk-järjestelmän kautta sai jo yhteyden Turun kaupunginkirjaston tietopankkiin. Tämän lisäksi uutta musiikkiosastoa varten kirjasto oli saanut 20 000 markan määrärahat, jolla hankittaisiin alueen lapsille ja nuorille suunnattua pop- ja rockmusiikkia. Kirjaston tiloja kuvattiin vuonna 1989 monipuolisiksi. Kirjasto tarjosi hyvät tilat kokoelmille ja näyttelyille, minkä

vuoksi “osa pääkirjaston tapahtumista tulitaisiin tulevaisuudessa järjestämään Varissuolla”. (2-vuotislahja nuorille 1989.)

Vuonna 1990 uusi musiikkiosasto oli aloittanut toimintansa ja kirjasto hankki kokoelmiinsa arabiankielisiä lastenkirjoja lähiöalueen uutta väestöä ajatellen. Musiikkiosasto tarjosi alueen lapsille mahdollisuuden kuunnella cd-levyjä, lp-levyjä sekä kasetteja ja lainata materiaalia noin kahdensadan artikkelin musiikkikokoelmasta. Kokoelman suurimmaksi käyttäjäkunnaksi Kulmakunta mainitsi “kouluikäiset heavynuoret”. (Varissuon kirjasto sai musiikkiosaston 1990.)

1990- luvulla Varissuon kirjastoa koskevat Kulmakunnan artikkelit ja jutut käsitelivät kirjastokäytön ja lainamäärien kasvua, Internetin vaikutuksia sekä kirjamäärärahojen laskua. Vuosi 1992 oli Kulmakunnan mukaan ollut Varissuon kirjaston siihen asti menestyksekkäin vuosi: kävijöitä oli ollut yli 128 000 ja lainoja noin 240 000 (Varissuon kirjastossa ennätysvuosi 1993). Tästä huolimatta kirjamäärärahat olivat jo vähenemässä. Vuonna 1997 kirjasto puolestaan juhli 10-vuotispäiviään ja vieraaksi tilaisuuteen olivat saapuneet apulaiskaupunginjohtaja Timo Kvist sekä kirjailijat Reijo Mäki ja Eeva Nikoskelainen. Kirjaston kokoelmissa kuvattiin olevan noin 50 000 kirjaa, 2400 lehteä, 1800 äänitettä sekä kahdeksansataa videota ja asiakkaiden oli mahdollista käyttää Internetiä kirjaston asiakaskoneilla. Kirjaston kuvattiin myös olevan lainaustilastoissa toinen pääkirjaston jälkeen. Edellisenä vuotena kirjastossa tehtiin noin 250 000 lainausta. (Varissuon kirjasto täyttää 10 vuotta 1997; Varissuon kirjasto 10-vuotias 1997.) 1990- luvun Varissuon kirjasto oli kirjamäärärahojen vähenemisestä riippumatta nopeasti kehittyvä ja runsaasti käytetty lähikirjasto.

Kulmakunnan raportoinnin perusteella 2000-luvun loppupuoli merkitsi käännekohtaa Varissuon kirjastolle sekä monelle muulle lähikirjastolle. Vielä vuonna 2002 Varissuon kirjastoa käsittelevät artikkelit koskivat muun muassa runsasta kirjastonkäyttöä. Kirjaston kuvattiin olleen alusta asti käytetyin Turun lähikirjastoista. Esimerkiksi vuonna 2001 kirjastossa oli käynyt 140 000 kävijää (Varissuon kirjasto 15 vuotta 2002). Vuonna 2008 kaupunkilehti alkoi kuitenkin aktiivisesti seurata Turun lähikirjastoja koskevaa jännitysnäytelmää: Turun kulttuurilautakunnalle oli tehty esitys, jonka perusteella Varissuon kirjaston tilat tulisi

säästöjen vuoksi puolittaa sekä Martin ja Mikaelin lähikirjastojen toimintaa rajoittaa. Varissuon kirjaston tiloihin alettiin etsiä yhteistyökumppania, joka tulisi alustavien suunnitelmien mukaan olemaan Varissuon nuorisotalo. Varissuon asuinyhteisö, Varissuo-Lausteen yhdyskuntatyöryhmä sekä Pro kirjasto-liike alkoivat kaupunkilehden mukaan kuitenkin vastustaa esitystä. Varissuon kirjaston merkitystä monikulttuuriselle asuinyhteisölle yritettiin painottaa päättäjille, sosiologisten kirjastokäynti- ja käyttötilastojen, ainutlaatuisen väestörakenteen sekä kirjaston roolin kautta. (Simola 2008; Simola 2009a.)

Pro kirjasto-liike laati kaupunkilehden mukaan vuoden 2008 ja 2009 aikana kaksi lähikirjastojen toimintaa tukevaa adressia, joista ensimmäisen allekirjoitti 10 000 kuntalaista ja toisen puolestaan 103 tieteen sekä taiteen ammattilaista (Varissuon kirjaston kohtalo puhutti, vaalit siivittivät loppuvuotta 2009). Tammi-kuussa 2009 satapäinen yleisö otti osaa myös Pro kirjasto-tapahtumaan, jossa osoitettiin mieltä lähikirjastojen puolesta. Samoihin aikoihin tehtiin kuitenkin päätös Martin ja Mikaelin lähikirjastojen sulkemisesta Varissuon kirjaston tilanteen jäädessä vielä avoimeksi. (Kirjastojen puolesta osoitettiin mieltä 2009.)

Varissuon kirjaston epävarma tilanne jatkui kaupunkilehden mukaan pitkään. Kirjaston ja nuorisotalon yhdistämishankkeesta kuitenkin luovuttiin huhtikuussa 2009 Varissuon kirkolla järjestetyn kokouksen myötä, kun Varissuo-Lausteen yhdyskuntatyöryhmä sai kulttuuri-, kirjasto- ja nuorisotoimen johtajista koostuvan päättäjäröhmän vakuutettua yhdistämisen haasteellisuudesta. Yksinomaan kirjastotilan remontin kustannukset olisivat nousseet mittaviksi. Kirjastotilojen supistamisesta ei kuitenkaan aiottu luopua, joten nuorisotalon tilalle alettiin etsiä uutta mahdollista yhteistyökumppania. (Simola 2009b.)

Toukokuussa 2010 Varissuon kirjaston kirjastorakennuksen ensimmäistä kerrosta alettiin remontoida tulevaa, mutta vielä tuntematonta yhteistyökumppania varten. Samalla kirjaston kokoelmaa pienennettiin lähes puoleen entisestä. Vanhentuneet ja huonokuntoiset teokset poistettiin, osa materiaalista myytiin ja musiikkivalikoimasta luovuttiin kokonaan. Syyskuussa 2010 ovensa jälleen aukaisseen kirjaston kokoelmaan jäi kaupunkilehden mukaan noin 30 000 nidettä. (Simola 2010; Varissuon kirjasto aukesi 2010.) Lopulta uusi yhteistyökumppani

löydettiin monikulttuurisuustyötä tekevästä Yhdessä-yhdistys ry:stä. Yhdistys muutti kirjastorakennuksen tiloihin marraskuussa 2011 (Yhdessä-yhdistys kirjastoon 2011).

Turun kaupunginkirjaston tilastojen mukaan Varissuon kirjaston kokoelmissa oli ennen supistamista yhteensä noin 43 580 nidettä erilaisia kirjastomateriaaleja, joista kirjallisuutta oli noin 37 500 nidettä. Kokoelmissa oli myös noin 6 420 nidettä vieraskielisiä materiaaleja sekä 3 135 musiikkiäänitettä. (Turun kaupunginkirjasto 2009a; Turun kaupunginkirjasto 2009b.)

Kulmakunta-kaupunkilehden kuvaamana Varissuon kirjasto on 2000- ja 2010-luvuilla kokenut monia haasteita. Kirjaston tilat sekä kokoelmat pienenevät puoleen ja henkilökunnan määrä rajoitettiin viiteen Turun kaupungin resurssipulan vuoksi. Muutokset ovat vaikuttaneet kirjaston toimintaan sekä valmiuteen reagoida nopeasti muuttuviin palveluntarpeisiin.

3.4 Palvelukokonaisuus

Vuoden 2015 Varissuon kirjasto palvelee väestörakenteeltaan kansainvälistynyttä ja nopeasti muuttuvaa lähiöaluetta sekä alueella toimivia päiväkoteja, esi-kouluja ja kouluja. Kirjaston palvelukokonaisuus koostuu perinteisistä kirjastopalveluista, eri asiakasryhmiin kohdistetuista palveluista, Turun kaupunginkirjaston yhteisistä verkkopalveluista sekä Vaski-kirjastojen yhteistoiminnan kautta mahdollisista varaus- ja kokoelmapalveluista. Perinteisinä palveluina voidaan pitää lähikirjaston tilassa tarjottavia kokoelma-, tila-, verkkotori- ja lukusalipalveluja sekä yleisten kirjastojen toimintaperiaatteiden määrittämää asiakaspalvelua. Kohdennettuja palveluja edustavat eri asiakasryhmille suunnatut palvelut kuten esimerkiksi kirjastoesittely- ja ohjaustilaisuudet, lapsille suunnatut tilaisuus- ja tapahtumapalvelut, lukupiiritoiminta sekä vieraskielinen kokoelma.

3.4.1 Monikulttuurinen palvelukonsepti

Varissuon kirjaston palvelukokonaisuutta määrittää yleisten kirjastojen toimintaperiaatteiden sekä lähiöalueen palveluntarpeiden lisäksi myös Turun kaupunginkirjaston monikulttuurinen palvelukonsepti. Palvelukonseptin mukaan kirjaston tulee tarjota maahanmuuttajille oma- ja selkokielisiä kokoelma-, tapahtuma- ja neuvontapalveluja. Monikulttuuristen kirjastopalvelujen tarkoitus on perehdyttää kaikki asiakasryhmät kirjastonkäyttöön, osallistaa asiakkaita yhteisen kulttuuritoiminnan kautta sekä tarjota palveluja asiakkaan asiointikielellä. Palvelukonsepti kuvaa kirjastonkäytön oppimista prosessina. Ensimmäisessä vaiheessa kirjastonkäytön perusteet opetellaan lähikirjastoissa. Tämän jälkeen aineistoja opitaan hyödyntämään ja löytämään pääkirjastossa. Lopulta asiakasta kannustetaan ottamaan osaa yhteiseen toimintaan. Palvelukonsepti on yksi Open Zone- hankkeen aikana syntyneistä uusista käytännöistä. (Kolehmainen 2012.)

3.4.2 Kokoelmapalvelut ja vieraskieliset aineistot

Varissuon kirjaston kokoelmapolitiikassa pyritään monikulttuurisen palvelukonseptin mukaisesti tarjoamaan aineistoja eri asiakasryhmille sekä huomioimaan lähiöalueen erityispiirteitä. Vuoden 2010 toimitilamuutosten myötä kirjaston fyysiset kokoelmat ovat kuitenkin pienentyneet huomattavasti. Muun muassa musiikkikokoelma siirrettiin lähes kokonaisuudessaan Turun pääkirjaston kokoelmiin. Huhtikuussa 2015 Varissuon kirjaston kokoelmissa oli

- noin 29 470 nidettä eri materiaaleja
- noin 26 000 nidettä kirjallisuutta
- noin 24 980 nidettä suomenkielistä kirjallisuutta
- noin 1065 nidettä vieraskielistä kirjallisuutta
- noin 8 422 nidettä lasten kirjallisuutta
- noin 250 musiikkiäänitettä ja 1925 elokuvaa. (Turun kaupunginkirjasto 2015a.)

Varissuon kirjaston vieraskielinen kokoelma koostui huhtikuussa 2015 suurimaksi osaksi vieraskielisestä lasten- ja aikuisten kirjallisuudesta. Kokoelmassa oli noin 315 nidettä itse hankittuja aineistoja sekä noin 750 nidettä Helsingin kaupunginkirjaston monikielisestä kirjastosta siirtolainattuja materiaaleja. Kirjoja löytyi kielillä: englanti, venäjä, serbia, kroatia, bosnia, persia, kurdi, albania, arabia, somali ja vietnam. (Turun kaupunginkirjasto 2015a.)

Varissuon kirjaston fyysinen lehtikokoelma sisälsi puolestaan noin 80 eri julkaisijan sanoma- ja aikakauslehtiä. Lehtikokoelma sisälsi suomenkielisten lehtien lisäksi myös vieraskielisiä julkaisuja, kuten esimerkiksi venäjänkieliset *Argumenty i Fakty*-, *Ogonjok*-, *Spektr*- ja *Rovesnik*-lehdet sekä englanninkielisen *Time*-lehden. Tämän lisäksi Varissuon kirjasto tilaa *Pakolainen*-lehteä, joka käsittelee pakolaisuutta ja siirtolaisuuskysymyksiä. (Turun kaupunginkirjasto 2013a.)

3.4.3 Kohdennetut lisäpalvelut

Celia -äänikirjat

Celia on valtion rahoittama erikoiskirjasto, joka tarjoaa ääni-, piste- ja elektronisia kirjoja luettavaksi asiakkaille, joilla on vaikeuksia lukea tavallisia kirjoja: sairauden, vanhan iän tai vamman vuoksi. Palvelun tarkoitus on lisätä kauno- ja tietokirjallisuuden saavutettavuutta. Varissuon kirjaston asiakkaat, joilla on lukemisen estävä vamma tai sairaus voivat liittyä kirjastossa Celian asiakkaiksi. Turun kaupunginkirjaston Erityispalvelut -tiimi on esitellyt Celia -äänikirjapalvelua Turun pääkirjastossa ja maaliskuussa 2015 palveluun oli rekisteröitynyt jo yli sataa asiakasta. (Kirjasto kaikille 2015; Celia 2015.)

Helsingin kaupunginkirjaston Venäjänkielinen kirjasto

Turun kaupunginkirjasto tarjoaa venäjänkielisille asiakkailleen mahdollisuuden liittyä Helsingin kaupunginkirjaston Venäjänkielisen kirjaston asiakkaiksi. Liityttyään, asiakas voi tilata aineistoja HelMet.fi sivuston kautta. Materiaalit toimitte-

taan lähimpään Postin pakettiautomaattiin tai Turun pääkirjastoon. (HelMet 2015.)

3.4.4 Turun kaupunginkirjaston sähköiset sisällöt

Turun kaupunginkirjasto tarjoaa asiakkailleen runsaasti erilaisia sähköisiä sisältöjä ja palveluja, jotka ovat tavoitettavissa Turun kaupunginkirjaston kotisivun tai Vaski-verkkokirjaston kautta. Turun kaupunginkirjaston kotisivulta pääsee muun muassa tarkastelemaan kirjastojen aukioloaikoja ja yhteistietoja, tiedotteita, kulttuurikorttiasioita, ohjeistuksia ja monikulttuurista kirjastoa sekä antamaan palautetta Turun palautepalvelun kautta. Sivulta löytyy myös linkkejä kirjaston blogeihin, Facebookiin ja Kirjasampoon. Vaski-verkkokirjaston kautta pääsee puolestaan hyödyntämään yleisten kirjastojen sähköisiä sisältöjä sekä käyttämään verkkokirjaston lainojen uusinta- ja varaupalvelua. (Turun kaupunginkirjasto 2015b.)

E- kirjat ja lehtitietokannat

Vaski-verkkokirjaston kautta tavoitettavat e-kirjapalvelut ja lehtitietokannat tarjoavat Turun kaupunginkirjaston asiakkaille sekä suomenkielisiä että vieraskielisiä sisältöjä. E-kirjoja tarjotaan suomen, ruotsin ja englannin kielillä. Aineistoja löytyy sekä aikuisille että lapsille. E-kirjasto-palvelu tuo tämän lisäksi yhteen Suomen yleisten kirjastojen e-aineistot. Lehtien digitaalisia painoksia voi puolestaan lukea ePress- ja PressReader -palvelujen avulla. Epress -palvelun kautta asiakas tavoittaa ilmaiseksi kymmenien suomalaisten lehtien näköisversiot ja PressReader -palvelun kautta puolestaan kolmetuhatta kansainvälistä ja kotimaista lehteä. PressReader -lehtitietokanta sisältää Vaski-kirjastojen verkkosivuston kuvauksen mukaan lehtiä noin sadasta maasta ja kuudellakymmenellä eri kielellä. (Vaski-kirjastot 2015b; Vaski-kirjastot 2015c.)

Monikulttuurinen kirjasto

Turun kaupunginkirjaston monikulttuurinen palvelukonsepti käsittelee myös sähköisiä sisältöjä. Konseptin mukaan verkkopalvelujen kautta voidaan välittää

tietoa suomalaisesta yhteiskunnasta sekä tukea esimerkiksi maahanmuuttajien kielten opiskelua ja toiminnan kautta myös edistää kotoutumista (Kolehmainen 2012). Turun kaupungin ja Turun kaupunginkirjaston verkkopalveluissa monikulttuurisuus on huomioitu teemalle omistetun sivuston muodossa. Monikulttuurisuus-sivuston kautta pääsee muun muassa etsimään tietoa Turun Vapaa-aikatoimialan toimijoiden monikulttuurisuustoiminnasta sekä monikulttuurisuustyötä tekevästä seuroista ja yhdistyksistä (Turun kaupunki 2014a). Tämän lisäksi sivuston kautta pääsee *Suomi tutuksi* ja *Monikulttuurinen kirjasto* -teemasivuille sekä lukemaan *Kulttuurit keskuudessamme* ja *Maan tapa* -oppaita. Oppaisiin ja teemasivuihin perehtymällä Turun kaupunginkirjaston asiakkaat voivat oppia Suomen historiasta ja tapaperinteistä, eri kulttuureista, katsoa Turun kaupunginkirjaston uudisosan esittelyn omalla kielellä sekä saavuttaa suomen kielen opiskeluun tarvittavia aineistoja. (Turun kaupunki 2013b; Turun kaupunginkirjasto 2013b; Turun kaupunginkirjasto 2015c.)

3.4.5 Tilapalvelut

Varissuon kirjaston tilapalvelut tarjoavat lähiöalueen asukkaille mahdollisuuden varata erikokoisia hiljaisia tiloja opiskeluun, tutkimustyöhön tai tilaisuuksien järjestämistä varten. Varattavia tiloja ovat tutkija- ja digitointihuoneet sekä tilavuudeltaan suurempi kokoustila. Tämän lisäksi ensimmäisen kerroksen monitoimitali on käytettävissä suurempia tilaisuuksia varten. Tila on Varissuon kirjaston ja Yhdessä-yhdistys ry:n yhteisessä käytössä.

3.4.6 Verkkotoripalvelut

Varissuon kirjaston verkkotori tarjoaa lähikirjaston asiakkaiden käyttöön seitsemän asiakastietokonetta, Vaski-työaseman, kaksi kannettavaa tietokonetta, skannerin, väri- ja mustavalkotulostimen sekä kopiokoneen. Kannettavia tietokoneita voi lainata lähikirjaston asiakaspisteestä. Tietokoneiden ja niihin liittyvä neuvontapalvelujen käyttö on runsasta, minkä vuoksi Varissuon kirjastolla on enemmän asiakaskoneita kuin muilla Turun kaupunginkirjaston lähikirjastoilla.

3.4.7 Tilaisuus- ja tapahtumapalvelut

Varissuon kirjastossa järjestetään monenlaista toimintaa lähiöalueen asukkaille: näyttelyjä, kirjastonkäytön opetusta, lukupiiritoimintaa ja pienimuotoisia tapahtumia. Lapsille järjestettävää toimintaa edustavat muun muassa Kulttuuripolku ja Kirjastokaruselli. Kulttuuripolku on osa Turun kaupungin suunnitelmaa tutustuttaa peruskoululaisia säännöllisin väliajoin Turun kulttuurilaitoksiin (Turun kaupunki 2015g). Kirjastokaruselli on puolestaan Turun kaupunginkirjaston järjestämä tapahtuma, joka tuo esityksiä ja askartelutuokioita Turun yleisiin kirjastoihin (Turun kaupunginkirjasto 2015d).

Suurempiin tapahtumiin Varissuon kirjasto osallistuu yhdessä lähiöalueen muiden toimijoiden kanssa. Esimerkkinä voidaan pitää Etnofest -tapahtumaa, joka tuo Varissuolle musiikkiesityksiä, liikuntatapahtumia sekä yhteisöllisyyttä edistäviä toimintoja. Vuoden 2013 Etnofestin aikana juoksija Wilson Kirwa kävi Varissuon kirjastossa vetämässä työpajaa, jossa lapsia innostettiin liikkumaan afrikkalaisten leikkien ja satujen kautta. (Turun kaupunki 2015c.)

3.4.8 Kirjastonkäyttö

Yhteiskunnassa ja tietoteknologiassa tapahtuneet muutokset ovat vaikuttaneet suuresti yleisten kirjastojen käyttöön sekä kirjastojen palvelukokonaisuuksiin. Muutokset asiakasrakenteissa ja palveluntarpeissa sekä kilpailu muiden palveluntarjoajien kanssa heijastuvat myös yleisten kirjastojen käyttöä kuvaaviin tilastoihin. Varissuon kirjaston tilannetta ovat muovanneet tämän lisäksi toimitilan, kokoelmien ja resurssien supistamiset, jonka myötä myös käynti-, lainaaja- ja lainamäärät ovat vähentyneet (Taulukko 1). Asiantuntijahaastattelujen 15.4 ja 16.4.2015 mukaan verkkotoripalvelujen ja hiljaisten lukutilojen käyttö on kuitenkin lisääntynyt.

Varissuon kirjasto	2007	2009	2013
Käynnit	128 419	110 416	86 288
Lainajat	7 104	6 136	4 572
Lainat	188 831	150 949	102 465

Taulukko 1. Varissuon kirjasto. Muutokset kirjastonkäytössä. (Turun kaupunginkirjasto 2007 - 2013.)

3.5 Sidosryhmät

Varissuon kirjastolla on runsaasti erilaisia sidosryhmiä. Turun kaupunginkirjaston organisaation kautta lähikirjasto kuuluu Asiakaspalvelijat -tulosityksikköön, Isojen lähikirjastojen tiimiin, Porsas urhea -ryhmään, Vaski-kirjastojen verkostoon sekä Turun kaupungin vapaa-aikatoimialan toimijoihin. Yhtymäkohtia löytyy myös Erityispalvelut -tiimin toiminnan kanssa. Varissuolla lähikirjasto on puolestaan tekemisissä lähiöalueen päiväkotien, koulujen, esikoulujen sekä monikulttuurisuustyötä tekevän Yhdessä-yhdistys ry:n kanssa. Lähiöalueen kouluja ovat Varissuon koulu, Turun normaalikoulu ja Turun kansainvälinen koulu.

3.5.1 Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala

Turun kaupungin vapaa-aikatoimiala koostuu neljästä palvelualasta: kirjasto-, museo-, nuoriso- ja liikuntapalveluista. Vapaa-aikatoimialan tehtävänä on muun muassa tarjota Turun alueen asukkaille asiakaslähtöisiä ja saavutettavia palveluja sekä kannustaa asukkaita itsensä kehittämiseen ja yhteisöllisyyteen. Asian- tuntijahaastattelujen 15.4 ja 16.4.2015 perusteella vapaa-aikatoimialan toimijat ovat muodostaneet Varissuolla aluetiimin, johon kuuluu Varissuon kirjaston lisäksi nuoriso- ja liikuntapalvelujen toimijoita. (Turun kaupunki 2014b.)

3.5.2 Turun kaupunginkirjaston organisaatio

Vaski-kirjastot

Varsinais-Suomen kirjasto-projektin myötä Turun kaupunginkirjaston aineisto- ja asiakastietokannat yhdistettiin vuonna 2008 Loki-kirjastojen sekä Liedon kirjaston tietokantojen kanssa (Autere & Näätsaari 2009). Vuonna 2015 Vaski-kirjastojen verkostoon kuuluu 42 kirjastoa ja viisi kirjastoautoa. Kirjastoilla on yhteinen kirjastokortti, verkkokirjasto, käyttösäännöt sekä kuljetuspalvelu. (Vaski-kirjastot 2015d.)

Tulosityksiköt ja tiimit

Turun kaupunginkirjaston organisaatio on jaettuna eri tulosityksikköihin ja tiimeihin. Tulosityksikköjä ovat Seudulliset palvelut, Asiakaspalvelut, Hakeutuvat palvelut sekä Kokoelmapalvelut. Varissuon kirjasto kuuluu Asiakaspalvelut -tulosityksikköön sekä Isojen lähikirjastojen tiimiin yhdessä Nummen ja Runosmäen lähikirjastojen kanssa. (Turun kaupunginkirjasto 2013c.) Asiantuntijahaastattelujen kuvaamana Isojen lähikirjastojen tiimi tapaa kerran kuukaudessa tiimikokouksessa, jonka aikana vaihdetaan kuulumisia ja ideoita, keskustellaan mahdollisista ongelmista sekä sovitaan yhteisistä käytännöistä. Asiakaspalvelut -tulosityksikön tiimien välille ei puolestaan ole vielä muodostunut yhteistyötä.

Erityispalvelut

Turun kaupunginkirjaston Hakeutuvat palvelut -tulosityksikössä toimii Erityispalvelut -tiimi, joka toteuttaa ja kehittää palveluja asiakasryhmille, joilla on lähtökohtaisesti hankalaa tai mahdotonta käyttää kirjaston palveluja. Tiimiin kuuluvat muun muassa kaupunginkirjaston maahanmuuttaja- ja monikulttuurisuuspalveluista sekä ikääntyvien ja muiden erityisryhmien palveluista vastaavat kirjaston työntekijät. Kehitettyjä erityispalveluja tarjotaan kaikille Turun kaupunginkirjaston asiakkaille. Varissuon kirjastossa on muun muassa käyty esittelemässä Celia-äänikirjapalvelua. (Kolehmainen 2014.)

Porsas urhea

Varissuon kirjasto vaikuttaa myös osana Porsas urhea -ryhmän kehittämistoimintaa. Asiantuntijahaastattelujen kuvaamana ryhmään kuuluvat kaikki Turun lähikirjastojen lastenkirjastotyöstä vastaavat henkilöt sekä pääkirjaston lasten- ja nuorten osastot. Ryhmän tarkoitus on lisätä lastenkirjastotyötä tekevien kirjastojen välistä yhteistyötä sekä kehittää lastenkirjastotoimintaa. Edelleen toimiva Kirjastokaruselli on esimerkki ryhmän kehitystyön kautta syntyneestä toiminnasta. Vuonna 2015 ryhmä on kokoontunut kerran kuudessa viikossa keskustelemaan esimerkiksi Kulttuuripolon ja lastentapahtumien kehittämisestä.

3.5.3 Sidosryhmät Varissuolla

Esikoulut ja päiväkodit

Varissuon alueella toimii useita päiväkoteja ja esikouluja, jotka käyttävät Varissuon kirjaston palveluja. Asiantuntijahaastattelujen mukaan esikoulut ja päiväkodit ovat koulujen lisäksi Varissuon kirjaston tärkeimpiä sidosryhmiä. Esikoulu- ja päiväkotiryhmät käyvät kirjastossa satutunneilla, kirjastonkäytön opetuksessa sekä hyödyntämässä kirjaston lainauspalveluja.

Varissuon koulu

Varissuon koulu on Varissuolla sijaitseva peruskoulu, joka opettaa koululuokkia 1 - 6. Oppilasrakenteeltaan koulu on monikulttuurinen: yli seitsemänkymmentä prosenttia koulun oppilaista ovat maahanmuuttajataustaisia. Suomen lisäksi puhutuimpia kieliä oppilaiden kesken ovat muun muassa arabia, albania, kurdi, somali, venäjä ja eesti. Asiantuntijahaastatteluissa koulua kuvattiin alueen lähikouluksi, minkä vuoksi Varissuon kirjasto tekee koulun kanssa enemmän yhteistyötä kuin esimerkiksi Turun normaalikoulun tai Turun kansainvälisen koulun kanssa. (Varissuon koulu 2015.)

Turun Normaalikoulu

Turun Normaalikoulu eli "Norssi" on Varissuolla sijaitseva Turun yliopiston harjoittelukoulu. Koulussa opiskelevat peruskoululuokat 1 - 9 sekä lukiolaiset. Tämän lisäksi koulussa toimii koulukirjasto. Kirjaston tehtävä on tukea koulun oppilaita, opettajia, muuta henkilökuntaa sekä opettajaharjoittelijoita. Kirjasto tarjoaa oppilaille luettavaa, tiedonhaun ja informaatiolukutaidon opetusta sekä kirjastoesityksiä. (Turun yliopisto 2015a; Turun yliopisto 2015b; Turun yliopisto 2015c.)

Turun kansainvälinen koulu

Turun kansainvälinen koulu tarjoaa perus- ja lukio-opetusta ensisijaisesti ulkomailta Suomeen tulleiden perheiden lapsille. Koulun opetuskielenä on englanti ja opetuksesta vastaa Turun normaalikoulu. Koulun toiminta aloitettiin vuonna 2003 vastaamaan kansainvälistymisen myötä muuttuneisiin koulutuksellisiin tarpeisiin. (Turun yliopisto 2015d.)

Yhdessä yhdistys ry

Yhdessä-yhdistys ry (Together association ry) on Varissuolta käsin toimiva yhdistys, jonka tavoite on edistää moniarvoisuutta sekä tukea maahanmuuttajien kotoutumista ja työllistymistä (Yhdessä-yhdistys ry 2015a). Iku-projektin kautta yhdistys pyrkii myös kehittämään kulttuurienvälistä toimintaa sekä lisäämään ymmärrystä eri kulttuurien välillä (Yhdessä-yhdistys ry 2015b). Yhdistys tarjoaa Varissuon lähiöalueen asukkaille monenlaisia toimintoja, kursseja, kerhoja, kulttuuritapahtumia sekä tukea työllistymisprosesseihin. Kurssi- ja kerhotoimintoja edustavat muun muassa yhdistyksen käsityö- ja kokkikerhot, englannin kirjakerho, *Helppo suomen keskustelu* -ryhmän kielikerho sekä *Tietokoneen käytön alkeet* -kurssi (Yhdessä-yhdistys ry 2015d). Yhdistyksen yhteistyötahoja ovat muut maahanmuuttajajärjestöt, Turun vapaa-aikatoimialan toimijat, KOTO -toiminta sekä Turun normaalikoulu (Yhdessä-yhdistys ry 2015c).

Asiantuntijahaastattelujen perusteella Yhdessä-yhdistys ry:n ja Varissuon kirjaston välinen yhteistyö on vielä varsin tuoretta. Toimijat sijaitsevat samassa ra-

kennuksessa, jakavat yhteisen monitoimitilan käytön, keskustelevat kumpaakin osapuolta koskevista asioista ja osallistuvat kumpikin Varissuo-Lausteen yhdyskuntatyöryhmän kokouksiin. Tämän lisäksi yhdistyksen ja kirjaston toimintoja on ajoittain yhdistetty erikokoisten tilaisuuksien järjestämiseksi. Esimerkkinä voidaan pitää SeniorSurf -yhteistapahtumaa, jonka aikana tietokoneenkäyttötaitoja opetettiin toimijoiden asiakkaille. Kumpikin järjestäjä vastasi omasta toiminnastaan, mutta tapahtumaa mainostettiin yhdessä.

4 KEHITTÄMISTUTKIMUS

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus keskittyy kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Tutkimuksen strategiaksi valikoitui kehittämistutkimus sekä tutkimusmetodeiksi puolestaan asiantuntija- ja teemahaastattelut. Teemahaastattelujen tuloksia analysoitiin Gap -analyysin keinoin. Tutkimusmenetelmät ja strategia valittiin soveltuvuuden perusteella: niiden avulla voitiin saavuttaa ymmärrys tutkittavan ilmiön ominaisuuksista (Jyväskylän yliopiston Koppa 2015).

Kehittämistutkimus

Kehittämistutkimus on Kanasen (2012) mukaan monimenetelmäinen tutkimusote, jonka avulla pyritään kehittämään tutkimuskohteena olevan organisaation palveluja, prosesseja, toimintoja tai tuotteita. Kehittämisen kohteena voi olla mikä tahansa asia tai toiminto, johon voidaan vaikuttaa. Tämä opinnäytetyö pyrkii kehittämään Varissuon kirjaston toimintaa ja palvelukokonaisuutta. Toimintoihin ja esimerkiksi palvelukokonaisuuden suunnitteluun pyritään vaikuttamaan tutkimustyön, tuloksien ja kehitysehdotuksien kautta. (Kananen 2012, 19 - 20.)

Asiantuntijahaastattelut

Asiantuntijahaastattelujen avulla pyrittiin hankkimaan tietoa Varissuon kirjastosta, kirjaston palvelukokonaisuuden ominaisuuksista, kirjaston monikulttuurisesta toimintaympäristöstä sekä asiakkaiden kirjastonkäytöstä. Asiantuntijahaastattelun kohteena voivat Littigin (2013, 10) mukaan olla kaikki henkilöt, joilla on erityistuntemusta oman alansa, työtehtävänsä tai esimerkiksi toimintaympäristönsä prosesseista, toiminnoista tai palveluista. Tämän opinnäytetyön asiantuntijahaastattelun kohteena toimivat Varissuon kirjaston kirjastotyöntekijät, jotka omaavat erityistuntemusta kirjastoalasta, työtehtävistään, kirjaston toimintaympäristöstä, kirjaston toiminnoista sekä palvelukokonaisuuden ominaisuuksista. Asiantuntijahaastattelujen kautta pyrittiin myös saavuttamaan ymmärrys Varissuon lähiöalueesta sekä lähikirjaston palvelukokonaisuuteen vaikuttavista muutostoimista.

Teemahaastattelut

Saaranen-Kauppinen & Puusniekan (2006) mukaan teemahaastattelu on haastattelututkimuksen muoto, jossa haastattelutilanne ei etene strukturoidusti yksityiskohtaisten kysymysten perusteella vaan keskustelua lievemmin rajaavien teemojen kautta. Teemahaastattelu on luonteeltaan keskustelunomainen tilanne - aiheina ovat tutkittavaan ilmiöön liittyvät teemat ja kokonaisuudet. Tämän opinnäytetyön teemahaastattelun kohteina olivat Varissuon kirjaston asiakkaat sekä Yhdessä -yhdistyksessä suomenkieltä opiskellut keskusteluryhmä. Haastattelujen avulla pyrittiin hankkimaan tietoa Varissuon kirjaston asiakkaiden ja lähiöalueen asukkaiden tiedon- ja palveluntarpeista sekä kirjastonkäytön erityispiirteistä. Asiakas- ja ryhmähaastatteluja analysoitiin myöhemmin Gap -analyysin keinoin. Analyysillä selvitettiin Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuksien nykytilaa sekä asiakkaiden toivomaa palvelukokonaisuuden tulevaisuudentilaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

4.1 Asiantuntijahaastattelut Varissuon kirjastossa

Asiantuntijahaastattelut (Liite 1) suoritettiin yksilöhaastatteluina Varissuon kirjastossa 15.4 ja 16.4.2015. Haastateltavina olivat kirjastonhoitajana ja isojen lähikirjastojen tiiminvetäjänä toimiva Ilkka Manninen, kirjastonhoitaja Leena Loivaranta sekä kirjastovirkailijat Mirja Kuukka, Outi Sissala ja Kim Tiala. Kolme haastateltavista on työskennellyt pitkään Varissuon lähiöalueella ja kaksi omaa tuoreemman näkemyksen kirjaston toimintaympäristöstä. Haastateltavat kuvaivat kirjaston toimintaa ja palveluja oman ammatillisen näkökulmansa kautta. Informaatiota saatiin muun muassa johtamisen, lastenkirjastotyön, kokoelmatyön, asiakaspalvelutyön sekä mediakasvattamisen perspektiiveistä.

Tyypiltään asiantuntijahaastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joissa jokaiselle haastateltavalle esitettiin samoihin teemoihin liittyviä kysymyksiä. Haastattelujen 24 kysymystä jaettiin neljän teemakokonaisuuden sisälle, jotka kuvaavat Varissuon kirjaston toiminnan eri osa-alueita. Nämä teemat olivat Kirjaston toimintaympäristö, Kirjaston palvelukokonaisuus ja kirjastonkäyttö,

Asiakaspalvelu sekä Kehitys ja muutokset. Haastateltavien mahdollisiin yksilökommentteihin viitataan tekstissä tunnuksilla A1 - A6.

4.1.1 Varissuon lähiöalue ja kirjaston rooli

Asiantuntijahaastattelujen perusteella Varissuon kirjasto palvelee monikulttuurista ja laajaa toimintaympäristöä sekä lähiöaluetta. Kansainvälisyys näkyy alueella selvästi, mikä on osittain vaikuttanut myös eräänlaisen erillisen ja paikallisen identiteetin syntymiseen: alueen asukkaat identifioivat itsensä varissuolaisiksi. Kulttuurien monimuotoisuus vaikuttaa myös ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Ihmiset ovat alueella avoimempia ja uskaltavat keskustella keskenään.

Varissuon kirjaston rooli lähiöalueella on haastateltujen kuvaamana monipuolinen ja tärkeä. Kirjasto tarjoaa alueen asukkaille monenlaisia palveluja ja opastusta erilaisiin tilanteisiin. Kirjastoa käyttävät sekä kantasuomalaiset että maahanmuuttajat, lapset ja nuoret, työkäiset sekä eläkeläiset. Tämän lisäksi kirjastoa käyttävät alueen päiväkodit, esikoulut ja koulut. Kirjastoon tullaan lainaamaan aineistoja, lukemaan, käyttämään tietokoneita, tulostamaan sekä kysymään neuvoa. Kirjastotilojen käyttö opiskeluun on myös lisääntynyt runsaasti viime vuosina. Opiskelijat ovat olleet muun muassa kieliä opiskelevia maahanmuuttajia sekä pääsykokeisiin lukijoita. Tämän lisäksi kirjasto toimii alueen asukkaiden kohtaamis- ja vapaa-ajanviettopaikkana: kirjastossa voi keskustella ystävien kanssa ja pelata esimerkiksi lautapelejä. Kirjaston hyvällä sijainnilla ja näkyvyydellä on myös vaikutusta asiaan: suuri osa varissuolaisista kulkee ainakin viikoittain kirjaston ohi.

A1: "Ihmiset pitivät Varissuon kirjastoa olohuoneena jo ennen kuin kirjastossa puhuttiin olohuoneesta".

4.1.2 Kirjastonkäytön erityispiirteet

Asiakkaiden kirjastonkäyttöä haastatellut kuvasivat sekä kokoelma- että tietotekniikkasidonnaisiksi. Varissuon kirjastosta lainataan ja varataan edelleen kirjaston materiaalia, mutta vähenevissä määrin. Lainauserien vähenemiseen voidaan pitää osasyynä kirjastotilan supistamista. Samalla, kun kirjastotilat pienenevät, myös kokoelmasta karsittiin. Pienempi kokoelma puolestaan houkuttelee vähemmän lainaajia. Kirjaston tietotekniikkapalvelujen käyttö on tilan supistamisesta huolimatta jatkuvassa kasvussa. Tähän vaikuttavat suhteellisen suuri alueellinen työttömyys, asiakasrakenteen muutokset sekä Osuuspankin alueellisen toiminnan päättyminen. Asiakkaat tulevat tämän vuoksi kirjastoon hoitamaan arkiasioitaan eli käyttämään verkkopankkia, tulostamaan tiliotteita ja asiakirjoja sekä kysymään neuvoa asioiden hoitamisessa. Ongelmallisen tilanteesta tekee haastateltujen mukaan se, että kirjastotyöntekijöiden neuvoa kysytään erilaisten virallisten lomakkeiden ja verkkopankin henkilökohtaisten tietojen täyttämässä: toiminnan ei nähdä kuuluvan kirjaston perinteiseen toimenkuvaan.

A1: "Kirjasto ei ole yhteispalvelupiste, vaan kirjasto"

4.1.3 Monikulttuurisuuden vaikutukset kirjaston toimintoihin ja toimintaperiaatteisiin

Lähiöalueen monikulttuurisuus heijastuu asiantuntijoiden mukaan kirjaston kokoelmiin, neuvontapalveluihin sekä asiakaspalveluun. Kokoelmissa monikulttuurisuutta pyritään huomioimaan monipuolisuudella. Varissuon kirjasto tarjoaa asiakkaille suomen-, ruotsin-, englannin- ja venäjänkielisen aineiston lisäksi materiaalia myös muilla Varissuon lähiöalueella puhutuilla kielillä. Vieraskielinen kokoelma koostuu suurimmaksi osaksi pääkirjaston kautta hankitusta siirtolainakokoelmasta, mutta kokoelmassa on myös pieni määrä kirjaston itse hankkimaa materiaalia sekä asiakkaiden lahjoittamaa kaunokirjallisuutta. Kokoelman rooli on tarjota luettavaa asiakkaan äidinkielellä sekä tutustuttaa maahanmuuttaja-asiakkaita Varissuon kirjaston palveluihin sekä kirjastonkäyttöön. Tämän

lisäksi venäjänkielisillä asiakkaila on mahdollisuus liittyä Helsingin kaupungin-kirjaston Venäjänkielisen kirjaston asiakkaaksi Varissuon kirjaston kautta.

Neuvonta- ja asiakaspalvelussa monikulttuurisuus on huomioitu siten, että kaik-kia asiakasryhmiä pyritään yhtäläisesti opastamaan kirjaston kokoelmapalvelu-jen sekä tietoteknisten palvelujen käytössä. Kirjasto tarjoaa neuvontapalvelu-jaan sekä yksittäisille asiakkaille että ryhmille. Ryhmäesittelyjä tarjotaan usein alueen päiväkotii-, esikoulu- ja kouluryhmille, jotka käyvät kirjastossa säännöllii- sesti kirjastonkäytön opetuksessa. Aikuisryhmiä on tämän lisäksi tullut esittely- kierrokselle esimerkiksi Yhdessä -yhdistys ry:n toimitiloista. Tietoteknisiin palve- luihin liittyvän opastuksen tarkoitus on puolestaan kaventaa asiakkaiden ja säh- köisten sisältöjen välistä digitaalista kuilua. Opastuksen tarve on myös noussut lähivuosien aikana: maahanmuuttaja-asiakkaat tulevat kirjastoon päivittäin käyt- tämään verkkopalveluja, tulostamaan, skannaamaan sekä kysymään henkilö- kunnan neuvoa.

Varissuon kirjaston toimintaperiaatteet tukevat monikulttuurisen asuinyhteisön palvelua. Asiantuntijahaastatteluuissa kävi kuitenkin ilmi, että yleisten kirjastojen perinteiset periaatteet yhdenmukaisuudesta toimivat monikulttuurisessa ympä- ristössä: asiakkaita palvellaan tasavertaisesti ikään, sukupuoleen, kulttuuriin tai kieleen katsomatta. Tämän vuoksi vastaus tutkimuskysymyksen osaan *vaikut- taako monikulttuurisuus Varissuon kirjaston toimintaperiaatteisiin* on, ei vaikuta, koska olemassa olevien toimintaperiaatteiden katsotaan ottavan eri asiakas- ryhmät, yksilöt ja kulttuuritaustat huomioon.

4.1.4 Tapahtumat ja tilaisuudet Varissuon kirjastossa

Kokoelma- ja tietotekniikkasidonnaisten palvelujen lisäksi Varissuon kirjastossa järjestetään myös tapahtuma-, tilaisuus-, näyttely- ja lukupiiritoimintaa. Haasta- teltujen mukaan suurin osa toiminnasta on suunnattu lapsille ja nuorille. Esikou- lu- ja tarhaikäisille kirjasto järjestää satutunteja kirjaston monitoimitilassa. Satu- tunneille saapuu perhepäivänhoitaja ja erikokoisia ryhmiä. Tämän lisäksi esi- koululaisille ja kouluikäisille järjestetään koulutustilaisuuksia. Vanhempiin ihmi-

siin kohdistuneet tilaisuudet ovat puolestaan olleet SeniorSurf -tyyppisiä opastustilaisuuksia, joissa asiakkaille opetetaan tietokoneenkäyttöä.

Lukupiirejä Varissuon kirjastolla on kaksi: pitkään jatkunut perinteinen kirjastolukupiiri sekä *Lukupiiri halki Euroopan*, jossa luetaan eri Euroopan maiden kirjailijoiden tuotoksia. Lukupiirejä haastatellut kutsuivat suljetuiksi tapahtumiksi: ne ovat erittäin hyviä, mutta pieneen ihmisryhmään kohdistettuja palveluja.

A3: “Lukupiirit ovat hirveän hyvä palvelu niille, jotka siinä ovat mukana”

Näyttelyjen ja suurempien tapahtumien järjestäminen kirjastotilassa on haasteltujen mukaan haastavaa tilojen supistamisen vuoksi: kirjastolla ei yksinkertaisesti ole tilaa järjestää. Tämän vuoksi kirjastossa järjestetyt tilaisuudet ovat olleet pienimuotoisia, eri toimijoiden järjestämiä taide- ja valokuvanäyttelyjä.

4.1.5 Ajankohtainen tilanne ja haasteet

Varissuon kirjaston tämänhetkiset haasteet ovat asiantuntijahaastattelujen perusteella paljolti sidoksissa kirjastotilan supistumiseen. Aikaisemmat tilat tarjosivat kirjastolle paremmat mahdollisuudet järjestää toimintaa sekä ylläpitää hiljaisista kirjastotilaa. Tilan supistamisen myötä kirjaston kokoelmia pienennettiin, audioloaikoja ja henkilökunnan määrää vähennettiin sekä lainausmäärät laskivat. Tämä on vaikuttanut kirjaston toimintaan sekä valmiuteen tarjota tiloihin sidottuja tapahtumapalveluja. Myös melu on lisääntynyt kirjastotilassa: nuorison häiriökäyttäytymisen ja suuren kävijämäärän vuoksi. Yksi kirjaston tämän hetken suurimmista haasteista onkin tarjota asiakkaille sekä hiljaisia tiloja että tiloja, joissa viettää vapaa-aikaa. Tarvetta hiljaisille tiloille on, sillä kirjastotilassa opiskelevien ja lukevien sekä tutkijahuoneita käyttävien määrät ovat nousseet rajusti.

Myös tietoteknologiaan liittyvien neuvontapalvelujen tarve on kasvanut. Varissuon kirjastoon saapuu päivittäin ja työvuorottain eri asiakasryhmiä kysymään neuvoa hyvinkin haastaviin tietoteknisiin tai kommunikaatioon liittyviin ongelmiin. Tämän vuoksi voidaan myös olettaa, että Varissuon kirjastolla on syntynyt

tarve uudentyyppiselle, kohdistetulle neuvontapalvelulle: palvelulle, joka tarjoaisi eri asiakasryhmille monipuolista ja tilannekohtaista tietoteknistä opastusta sekä mediakasvatusta. Tilanteen voidaan nähdä myös hankaloituvan, mikäli Varissuon kirjaston kohdalla aletaan miettiä omatoimikirjastoratkaisua.

4.2 Asiakkaiden teemahaastattelut Varissuon kirjastossa

Varissuon kirjaston asiakkaiden teemahaastattelut (Liite 2) järjestettiin yksilöhaastatteluina Varissuon kirjaston kokoushuoneessa 23.4. ja 24.4.2015. Haastattelutilaisuuksia mainostettiin (Kuva 7) ennen haastattelupäiviä julisteella, joka rohkaisi asiakkaita ottamaan osaa kirjastopalvelujen kehittämiseen. Juliste mainosti tilaisuuksia suomen- ja englanninkielillä. Asiakkaiden teemahaastatteluihin otti lopulta osaa kuusi kirjaston vakiokäyttäjäkuntaa edustavaa asiakasta, joista neljää haastateltiin 23.4 ja kahta 24.4. Yksi haastatelluista oli nähnyt posterin ja saapui kirjastoon varta vasten haastattelua varten.

Haastatelluista kolme kuului ikäryhmään 35 - 49, yksi ikäryhmään 50 - 64 ja kaksi ikäryhmään yli 65-vuotiaat. Kaikki haastateltavaksi suostuneet tai haastateltavaksi tulleista puhuivat lopulta äidinkielenään suomen kieltä. Haastateltavien valintaprosessi ei kuitenkaan ollut selektiivinen, vaan kaikilta kirjastotilassa kysyttiin sukupuolesta tai kulttuuritaustasta riippumatta.

Luonteeltaan asiakashaastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joiden rungoksi oli laadittu kaksi teemaa sekä kolmetoista suuntaa antavaa kysymystä. Asiakashaastattelun teemat ja kysymykset käsittelivät kirjastopalvelujen nykytilaa sekä asiakkaiden toiveita tulevaisuuden palvelujen suhteen. Teemajaottelun tarkoitus oli hahmottaa Varissuon kirjaston palvelujen nykytila sekä asiakkaiden toivoma tulevaisuudentila. Analyysiosiossa kirjastopalvelujen nykytilan ja asiakkaiden toivoman tulevaisuudentilan välistä mahdollista kuilua tulkitaan gap-analyysin keinoin. Haastateltaviin viitataan haastattelutulosten yhteydessä tunnuksilla H1 - H6.

Palvelukokonaisuuden nykytila asiakashaastattelujen mukaan

Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden nykytilaa määrittävät asiakashaastattelujen mukaan kirjaston pienentyneet tilat ja kokoelmat, tilojen monikäyttöisyys sekä toimiva asiakaspalvelu. Haastateltujen kesken lähikirjaston lainaus-, palautus- ja varausspalvelut sekä sanoma- ja aikakauslehtien lukeminen olivat suosituimpia palveluja. Kaksi haastatelluista mainitsi käyttävänsä kirjaston tietokoneita, kannettavia, tulostuspalvelua ja Internetiä. Neljä haastatelluista lukee ja lainaa lehtiä.

Suurin osa haastatelluista oli tyytyväisiä Varissuon kirjaston sekä muiden Turun kaupunginkirjaston kirjastojen palveluihin ja toimintaan. Kirjastosta saa asiakkaiden mukaan monenlaisia palveluja sekä tietoa, kun sitä kysyy. Yksi haastatelluista kuvasi Turun kirjastolaitoksen olevan monipuolisessa käytössä ja tarjoavan monenlaisia palveluja.

Varissuon kirjaston kokoelmat olivat haastateltujen mukaan pienet ja kahden asiakkaan kuvaamana supistetut. Suppeuden vuoksi kaksi haastatelluista käyttää suurimmaksi osaksi pääkirjaston lainauspalveluja ja kaksi tilaa kirjoja muista kirjastoista. Muun muassa musiikkia lainattiin muualta. Varissuon kirjaston kokoelmista on haastateltujen mukaan hankalaa löytää historiakirjallisuutta, uusia sekä vanhoja kirjoja, englanninkielistä kaunokirjallisuutta ja kirjoja itsensä kehittämisestä. Turun kaupunginkirjaston varausspalvelun katsotaan kuitenkin toimivan hyvin ja suhteellisen nopeasti. Kaksi haastatelluista piti kirjaston kokoelmaa pienistä puutteista huolimatta melko hyvänä. Yksi asiakkaista piti erityisesti Varissuon kirjaston uutuushyllystä ja hyllyn sijoittamisesta pääsisäänkäynnin läheisyyteen.

H1: ”Uutuushylly onkin se paras. Se on mainiosti tehty.”

Varissuon kirjaston tilat jakoivat haastateltujen mielipiteitä. Kaksi asiakkaista kiinnitti huomiota kirjastotilojen supistamiseen: tilat olivat olleet heidän mukaansa paremmat, kun lasten osasto oli vielä alhaalla ja aikuisten osasto ylhäällä. Lastenosastolla kuvattiin tuolloin olevan myös nurkkaus, joka tarjosi englanninkielistä lastenkirjallisuutta. Yksi asiakkaista toivoi tämän lisäksi kirjaston verkko-

torin yhteyteen lisää yksityisyyttä. Kaksi haastatelluista löysi kirjastotilasta kuitenkin hyviäkin puolia. Heidän mukaansa kirjastotila on muun muassa hyvä ja monipuolisessa käytössä. Kolme asiakasta käyttää säännöllisesti myös kirjaston lukusalia. Tilaa kuvattiin hyväksi.

H2: ”Tämä on liian pieni tällä hetkellä. Tämä on puolet supistettu siitä mitä tämä on ollut.”

H5: ”Tilathan ovat hyvin monipuolisessa käytössä eikä perinteisessä eli niin kutsutussa, mitä minä ymmärrän, kirjastokäytössä.”

Haastatelluista kirjaston vakiokäyttäjistä ainoastaan kaksi oli käyttänyt Turun kaupunginkirjaston tarjoamia tapahtuma- tai tilaisuuspalveluja. Toinen tilaisuuspalveluja käyttäneistä käyttää aktiivisesti kulttuurikortin suomia etuja, käy pääkirjastossa luennoilla ja on osallistunut Turun pääkirjaston musiikkiosastolla järjestettyyn tapahtumaan. Toinen tilaisuuspalveluja käyttävistä oli myös käynyt luennoilla Turun pääkirjastossa. Pääkirjaston luentoja kutsuttiin hyväksi palveluksi.

Suurin osa haastatelluista piti Varissuon kirjaston asiakaspalvelua hyvänä. Palvelu on asiakkaiden mukaan kohteliasta, asiallista ja toimivaa. Tämän lisäksi kirjaston työntekijöiden palveluaittiutta kehuittiin. Yksi haastatelluista oli asiasta kuitenkin eri mieltä. Hänen mielestään asiakaspalvelu on tyydyttävää.

Palvelukokonaisuuden toivottu tulevaisuudentila asiakashaastattelujen mukaan

Tulevaisuuden kirjastossa asiakkaat halusivat säilyttää monia Varissuon kirjaston nykypalveluja määrittäviä ominaisuuksia. Asiakkaat pitivät olennaisena, että kirjaston lainaus-, varaus- ja tietotekniikkapalveluja sekä hyvää asiakaspalvelua edelleen tarjottaisiin. Varissuon kirjaston kokoelman tulisi kuitenkin olla kattava, monipuolinen, omaa aikaansa kuvaava sekä kykenevä palvelemaan eri asiakasryhmiä. Kokoelmiin toivottiin lisää historiakirjallisuutta, englanninkielistä lastenkirjallisuutta, englanninkielistä käännöskirjallisuutta sekä omakustannemateriaaleja. Tämän lisäksi aukioloaikoja ei toivottu supistettavan vaan lisättävän.

Varissuon kirjaston verkkotorin toivotaan puolestaan yhä tarjoavan asiakkaille mahdollisuuden käyttää kirjaston asiakaskoneita, Internetiä ja kannettavia tietokoneita. Yksi asiakkaista kuitenkin ehdotti, että tietokoneet poistettaisiin. Tämän lisäksi toivottiin, että lähiöalueen vanhemmalle väestölle tarjottaisiin tulevaisuudessa enemmän tietoteknologiaan liittyvää avustusta.

Tulevaisuuden kirjastotilasta asiakkaat toivoivat yhä löytävänsä paikkoja kokoelmille, lukemiselle ja hiljentymiselle. Pääkirjaston lukupaikkoja pidettiin hyvänä esimerkkinä toimivasta lukutilaratkaisusta. Mahdollisia tilaongelmia voitaisiin yhden asiakkaan ideoimana ratkaista kekseliäiden hyllyratkaisujen muodossa: esimerkiksi rullahyllyköillä.

Tulevaisuuden kirjaston toivottiin edelleen järjestävän erilaisia tilaisuuksia. Pääkirjaston luentotilaisuuksia pidettiin hyvänä esimerkkinä kirjastotilaan sopivasta tilaisuudesta. Tämän lisäksi yksi asiakkaista toivoi kirjastoon enemmän eri asiakasryhmiä aktivoivia toimintoja: kirjastopyöräilytapahtumaa, lapsia ja nuoria motivoivaa toimintaa, lähikirjastojen yhteistapahtumaa sekä konserttitapahtumaa, jossa konsertteja katsottaisiin valkokankaan kautta.

Varissuon kirjaston asiakaspalvelun haastateltavat halusivat säilyttää ennallaan. Nykyinen asiakaspalvelu koettiin toimivaksi ja kirjaston funktioon sopivaksi. Tämän lisäksi asiakaspalvelijoiksi toivottiin edelleen henkilökuntaa, eikä esimerkiksi automatisoituja koneita. Vanhuksille ja rajoitteisille toivottiin enemmän henkilökohtaista apua: neuvontaa, joka tukisi omatoimisuutta ja rohkaisisi käyttämään kirjastoja.

Itsepalvelumahdollisuudet jakoivat asiakkaiden mielipiteitä. Yksi toivoi kirjastosta omatoimikirjastoa, kun taas toinen ei pitänyt omatoimikirjastoja kirjastoina lainkaan. Yksi asiakkaista piti myös varausten itsenoutopalvelua hyvänä mahdollisuutena. Se vähentäisi rutiinien suorittamiseen kuluvaa aikaa ja jättäisi enemmän aikaa asiakaspalvelulle.

4.3 Ryhmähaastattelu Yhdessä-yhdistys ry:ssä

Ryhmähaastattelu (Liite 3) järjestettiin 4.5.2015 puolistrukturoituna teemahaastatteluna Yhdessä-yhdistys ry:n luokahuoneessa. Haastateltavana oli yhdistyksessä opiskeleva suomen kielen keskusteluryhmä. Paikalle saapuivat neljä keskusteluryhmän opiskelijaa, opettaja sekä harjoittelijana toimiva Turun ammattikorkeakoulun opiskelija.

Haastatellut puhuivat äidinkielenään albaniaa, arabiaa, tagalogia (Filippiinit), venäjää sekä vietnamia. Kaksi haastatelluista kuului ikäryhmään 18 - 34, yksi ikäryhmään 35 - 49 sekä kaksi ikäryhmään yli 65-vuotiaat. Yli 65-vuotiaiden ikäryhmään kuuluneet eivät olleet käyttäneet Turun alueen kirjastopalveluja. Toinen heistä omisti kuitenkin kirjastokortin. Edustettuina oli täten eri kulttuureja sekä kirjastonkäyttäjiä ja ei-käyttäjiä.

Ryhmähaastattelua varten luotiin 11 kysymystä, jotka käsittelivät Varissuon asuinyhteisön palveluntarpeita. Haastattelulomake jaettiin kahteen teemaan, yhteneväksi Varissuon kirjaston asiakashaastattelujen kanssa: Varissuon kirjaston ja Yhdessä-yhdistys ry:n nykyisiin palveluihin sekä palveluihin, joita haastateltavat toivovat tulevaisuudessa lähiöalueelle. Kysymyksenasettelussa pyrittiin ottamaan huomioon haastateltavien suomenkielentaidon tasot sekä mahdollisuus, että kaikki haastateltavat eivät välttämättä ole kirjastonkäyttäjiä. Kysymykset käännettiin myös englanniksi. Haastateltujen yksilökommentteihin viitataan tutkimustulosten yhteydessä tunnuksilla R1 - R5. Opettaja eli R4 toimi tulkina tilanteissa, joissa ei pärjännyt suomen tai englannin kielellä.

Varissuon kirjaston palvelujen nyky- ja tulevaisuudentilat ryhmähaastattelun mukaan

Haastatellusta suomen kielen keskusteluryhmästä puolet oli aikaisemmin käyttänyt Turun kaupunginkirjaston palveluja. Yksi oli käyttänyt Varissuon kirjastoa ja toinen puolestaan Turun pääkirjastoa. Kaksi ryhmästä ei ollut vielä käyttänyt kirjastojen palveluja, mutta toinen heistä oli hankkinut kirjastokortin. Yhdessä-

yhdistys ry:ssä osa opiskelijoista oli osallistunut myös tietokone- ja kokkaus-kursseille.

Varissuon kirjaston palveluja lastensa kanssa tai yksin käyttänyt on hyödyntänyt monia kirjaston palveluja. Hän lainaa kirjoja itselleen ja lapsille sekä käyttää kirjaston hiljaisia lukutiloja ja asiakastietokoneita. Vieraskielistä kokoelmaa hän kuvasi todella pieneksi. Kokoelman suppeuden vuoksi kirjoja tulee tilata Turun pääkirjastosta, mitä hän piti huonona asiana sekä mahdollisena kehittämisen kohteena. Hänen mukaan kirjaston kokoelmissa tulisi alueen monikansallisuuden vuoksi olla kattavampi kokoelma vieraskielistä materiaalia: muussa tapauksessa kirjoja on helpompi lainata suoraan pääkirjastosta. Tämän lisäksi hän kuvasi englanninkielisen lastenkirjallisuuden määrää pieneksi. Hänen lapsensa eivät esimerkiksi halua enää käydä kirjastossa, koska hyllyssä on aina samat englanninkieliset lastenkirjat.

Kokoelman suppeudesta huolimatta Varissuon kirjaston palveluja käyttänyt kehuu kirjaston tietokoneita ja Internet-yhteyttä sekä kuvasi lukutiloja todella rauhallisiksi. Myös hänen lapsensa ovat hyödyntäneet kirjaston tiloja opiskelutaroituksiin.

R1: "Borrowing the books. Reading inside the library. It's very nice. They are offering very calm spaces."

Turun pääkirjastoa käyttänyt on lainannut pääkirjastosta kirjoja, musiikkia sekä osallistunut kirjastossa järjestettyyn elokuvatapahtumaan. Elokuvatapahtuma tarjosi lapsille ja nuorille mahdollisuuden katsoa animaatioelokuvia kirjaston valkokankaalta. Hän oli itse katsomassa Muumia ja toivoo, että elokuvatapahtuma uusittaisiin. Kirjastokortin vasta hankkinut oli puolestaan miettinyt Varissuon kirjaston käyttämistä. Hän kuitenkin toivoi kirjaston kokoelmiin musiikkia ja lisää kielikirjoja. Elokuvatapahtuman suurin osa ryhmästä toivoi myös Varissuolle. Elokuvaesityksiä voitaisiin tarjota esimerkiksi lapsille ja lapsiperheille.

4.4 Gap-analyysi

Gap -analyysi on analyysityökalu, jota käytetään yritysten suoritusten sekä toimintojen arvioimiseen. Gap-analyysi vertaa yritysten tämän hetkistä toimintojen tilaa potentiaaliseen tulevaisuudentilaan. Analyysin tarkoitus on tunnistaa nykytilaa määrittäviä tekijöitä, havaita mahdollisia kuiluja nykytilan ja tulevaisuudentilan välillä sekä tehdä suositusehdotuksia kuilujen ylittämiseksi. Gap-analyysiin viitataan vaihtoehtoisesti myös englanninkielisillä termeillä need-gap analysis, need analysis, need assesment, training need assesment (TNA) sekä front-end analysis (Surface 2013, 440). Eri termejä käytetään usein eri konteksteissa: muun muassa asiakaskäyttäytymistä, henkilökunnan suoriutumista, koulutus-tarpeita sekä tuotantotehokkuutta analyysoivissa tutkimuksissa. Gap-analyysillä voidaan myös arvioida sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusdataa: tutkittavan ilmiön luomia merkityksiä sekä esimerkiksi tuotantokustannuksia. (Nishadha 2012; Smith 2015.)

Surfacen mukaan gap-analyysi tai toisin sanoen TNA-prosessi saa alkunsa, kun yrityksen toiminnoissa havaitaan jonkinlainen puute. Puute voidaan myös kommunikoida esimerkiksi asiakkaiden toimesta. Mikäli puute määritetään puolestaan konkreettiseksi tarpeeksi, voi analyysiprosessi alkaa. Analyysiprosessin aikana määritetään nykytila, toivottu tulevaisuudentila sekä mahdolliset kuilut. Prosessi voi kohdistua esimerkiksi yksittäisen tuotteen tai yrityksen toimintatapojen analyysiin. Analyysin pohjalta mahdollisia kuiluja pyritään ylittämään ja toimintoja kehittämään. (Smith 2015; Surface 2013, 440.)

Tässä opinnäytetyössä gap-analyysiä käytetään Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden nykytilan ja toivotun tulevaisuudentilan hahmottamiseen sekä mahdollisten puutteiden ja asiakkaiden palveluntarpeiden tunnistamiseen. Analyysin lähtökohtana ovat asiakashaastattelujen ja ryhmähaastattelun tulokset sekä asiantuntijahaastattelujen kautta esille tulleet haasteet.

Gap -analyysiprosessi on jaettuna osioiden 4.41, 4.42 ja 4.43 välille. Osiossa 4.41 kuvataan Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden nykytilaa, asiakkaiden kirjastonkäyttöä sekä pyritään tunnistamaan alustavat puutteet toiminnassa.

Osiossa 4.42 kuvataan palvelukokonaisuuden toivottua tulevaisuudentilaa sekä hahmotetaan asiakkaiden palveluntarpeita. Osiossa 4.43 tunnistetaan palveluntarpeiden ja palvelukokonaisuuden väliset kuilut, asetetaan alustavat kehittämiskohteet ja verrataan tuloksia asiantuntijahaastattelujen kautta esille tulleisiin haasteisiin.

4.4.1 Palvelukokonaisuuden nykytila

Asiakashaastattelujen ja ryhmähaastattelun kautta saatiin selville lähiöalueen asukkaiden näkemyksiä (Ks. Taulukot 2 ja 3) Varissuon kirjaston kokoelmista, asiakaspalvelusta sekä verkkotori-, tila- ja tapahtumapalveluista. Suosituimpia kirjastonkäyttömahdollisuuksia olivat kirjojen ja lehtien lainaaminen, lukusalin hyödyntäminen sekä verkkotorin asiakastietokoneiden käyttö. Kokoelmapalvelu ja kutsuttiin kirjaston peruspalveluiksi ja oleellisiksi kirjaston toiminnan kannalta. Sekä suomenkielistä että vieraskielistä kokoelmaa käytettiin. Asiakaspalvelua suurin osa haastatelluista kutsui hyväksi ja toimivaksi. Kirjaston henkilökunta nähtiin myös palvelualltiina. Kirjaston verkkotoripalveluja kuvattiin puolestaan tärkeiksi ja hyväiksi palveluiksi, jotka tarjoavat mahdollisuuden tietoteknologian käyttöön myös kodin ulkopuolella. Lukusalia pidettiin hyvänä tilana, joka tarjoaa hiljaisen tilan lukemiselle ja rauhoittumiselle. Varissuon kirjaston tapahtumiin, tilaisuuksiin tai esimerkiksi lukupiireihin yksikään kymmenestä haastatellusta ei ollut osallistunut. Kolme haastatelluista oli kuitenkin osallistunut Turun pääkirjaston tapahtumiin tai tilaisuuksiin. Pääkirjaston luentoja ja viime kesänä järjestettyä elokuvatapahtumaa pidettiin hyvinä palveluina.

Palvelukokonaisuuden nykytilassa varsinaisiksi puutteiksi havaittiin kirjaston supistuneet tilat sekä kokoelmat. Kokoelmien pienen koon vuoksi vain pieni osa haastatelluista lainaa säännöllisesti kirjoja Varissuon kirjaston kokoelmista. Loput hyödyntävät varauspalvelua tai käyttävät muita Turun alueen kirjastoja, yleensä Turun pääkirjastoa. Kommentteja esitettiin sekä suomenkielisten kokoelmien että vieraskielisten kokoelmien suppeudesta. Viisi haastatelluista oli kokenut vaikeuksia luettavan suomenkielisen aineiston löytämisessä. Neljä haas-

tatelluista piti puolestaan englannin- tai muunkielistä kokoelmaa pienenä tai pienempänä kuin ennen.

Kirjastotila jakoi asiakkaiden mielipiteitä. Vuonna 2010 pienentyntä tilaa kutsuttiin sekä suppeaksi että hyväksi ja monipuoliseksi. Kahden kirjastotilaa kritisoineen mukaan vanhat tilat tarjosivat selkeämmän aineistojaottelun sekä isommat kokoelmat. Yksi haastatelluista vuorostaan kommentoi tilan olevan monikäytössä.

4.4.2 Palvelukokonaisuuden toivottu tulevaisuudentila

Palvelukokonaisuuden toivottua tulevaisuudentilaa (Ks. Taulukko 4) määrittää pitkälti haastateltujen toiveet säilyttää monet kirjastonkäyttömahdollisuudet ennallaan. Haastatellut toivoivat muun muassa, että kirjoja sekä lehtiä voisi edelleen lainata ja varata kirjastoista, lukusalia voisi edelleen käyttää lukemiseen ja rauhoittumiseen, verkkotoripalveluihin yhä panostettaisiin ja, että toimivaa asiakaspalvelua ei muutettaisi vain muutosten vuoksi. Asiakaspalvelijoiksi toivottiin myös edelleen ihmisiä, eikä esimerkiksi automatisoituja koneita. Yksi haastatelluista toivoi myös, että Turun pääkirjaston luentotilaisuuksia yhä järjestettäisiin ja, että Varissuon kirjaston aukioloaikoja ei enää karsittaisi.

Palvelukokonaisuuden tulevaisuudentilan kautta voidaan hahmottaa myös haastateltujen palveluntarpeita (Ks. Taulukko 5). Eniten tarvetta oli ajankohtaiselle ja kattavalle kokoelmalle, joka sisältäisi enemmän sekä suomenkielistä että vieraskielistä kirjallisuutta. Kokoelmiin toivottiin lisää uusia suomenkielisiä kirjoja ja lehtiä, historiakirjoja, kielikirjoja, omakustannemateriaaleja, englanninkielistä lastenkirjallisuutta, monipuolisempi valikoima vieraskielistä kirjallisuutta sekä musiikkia.

Ehdotuksia tehtiin myös asiakaspalvelun, verkkotoripalvelujen, tilojen sekä tapahtumapalvelujen suhteen. Haastatellut toivoivat muun muassa fokusoitua neuvontapalvelua vanhuksille ja rajoitteisille asiakasryhmille, enemmän asiakkaita palvelevaa henkilökuntaa, hiljaisia tiloja, lisää yksityisyyttä verkkotorin yhteyteen sekä varausten itsenoutopalvelua. Omatoimikirjastot puolestaan jakoi-

vat kahden haastatellun mielipiteet. Toinen mielsi omatoimikirjastot hyväksi asiaksi, koska ne lisäävät aukioloaikoja ja toinen puolestaan ei pitänyt omatoimikirjastoja edes kirjastoina. Tämän lisäksi osa haastatelluista toivoi Varissuolle lisää tapahtumia: eri asiakasryhmiä aktivoivia tapahtumia, kirjastojen välisiä yhteistapahtumia, elokuvailtamia sekä konsertteja.

4.4.3 Kehittämiskohteiden määrittäminen

Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden nykytilaa ja toivottua tulevaisuuden tilaa vertaamalla voidaan havaita asiakkaiden palveluntarpeiden ja kokoelmapalvelutarjonnan välillä oleva kuilu. Kokoelmat ja niihin sidoksissa olevat palvelut katsottiin oleellisiksi kirjastopalveluiksi. Kuitenkin iso osa haastatelluista kommentoi kokeneensa vaikeuksia etsiessään luettavaa kirjaston kokoelmista. Vaikeuksia oli sekä suomenkielistä että vieraskielisiä aineistoja etsivillä. Haastatellut toivoivatkin kokoelmiin muun muassa lisää suomenkielistä kirjallisuutta, kielikirjoja, englanninkielistä lastenkirjallisuutta sekä monipuolisempaa vieraskielisen kirjallisuuden kokoelmaa. Asiakaslähtöisestä näkökulmasta kokoelmien kehittämistä voidaan pitää ensimmäisenä prioriteettina: palvelukokonaisuuden ja palveluntarpeiden välisen kuilun ylittämisessä.

Kokoelmapalvelujen ja asiakkaiden palveluntarpeiden välissä olevan kuilun lisäksi haastattelututkimuksissa ja gap-analyysissä ei tullut esille toista yhtä selkeästi kehittämisen tarpeessa olevaa kokonaisuutta. Asiakaslähtöisen tarkastelun mukaisesti on kuitenkin aiheellista huomioida myös muita haastateltujen esittämiä toiveita. Haastatellut toivoivat muun muassa, että toimiva asiakaspalvelu pidetään ennallaan, lukusali toimii yhä rauhallisena lukutilana ja, että verkotoripalveluihin panostetaan myös tulevaisuudessa. Tämän lisäksi osa asiakkaista toivoi Varissuolle eri ikäryhmille suunnattuja tilaisuuksia tai tapahtumia: elokuvailtamaa, asiakkaita osallistavia tapahtumia sekä konsertteja. Haastateltujen toiveita kannattaa pohtia kirjaston ja mahdollisten yhteistyökumppanien tila-, henkilökunta- ja raharesurssien puitteissa.

Asiantuntijahaastattelujen perusteella Varissuon kirjasto on puolestaan kohdannut monia muutoksia, jotka vaikuttavat kirjaston valmiuteen kehittää omia toimintojaan (Ks. Taulukko 6). Kirjaston tilat ja resurssit ovat pienentyneet ja henkilökunnan määrää on rajoitettu. Tämän vuoksi kaikkia asiakaslähtöisiä kehitystavoitteita on pakko suhteuttaa myös lähikirjaston ajankohtaisiin ja tuleviin haasteisiin: realististen kehitysehdotusten muodostamiseksi.

4.5 Kehittämistutkimuksen luotettavuusarviointi

4.5.1 Tutkimusstrategian ja menetelmien soveltuvuus

Tässä opinnäytetyössä kehittämistutkimuksen strategian sekä asiantuntija- ja teemahaastattelujen valintoihin vaikutti niiden soveltuvuus opinnäytetyön aiheen sekä tutkimusongelmien käsittelyyn. Kehittämistutkimuksen asettamalla otteella tutkimusta voitiin kohdentaa Varissuon kirjaston, kirjaston toimintaympäristön, kirjaston palvelukokonaisuuden sekä lähiöalueen asukkaiden palveluntarpeiden tarkasteluun - tavoitteena kirjaston palvelukokonaisuuden ja toimintojen kehittäminen. Haastattelututkimuksilla pyrittiin hankkimaan vastauksia opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin *millä tavoilla lähiöalueen monikulttuurisuus vaikuttaa Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuteen ja toimintaperiaatteisiin* sekä *millä tavoilla lähiöalueen monikulttuurisuus vaikuttaa kirjaston asiakkaiden palveluntarpeisiin*. Vaikka kirjaston palvelukokonaisuuteen ja toimintoihin on vaikuttanut monikulttuurisuuden lisäksi myös muita muutosvoimia, tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Gap-analyysi valittiin analyyttiseksi työkaluksi myös soveltuvuuden perusteella. Työkalun avulla saatiin vastauksia tutkimuskysymykseen *onko Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden ja kirjaston asiakkaiden palveluntarpeiden välillä kuilua*.

Opinnäytetyön tutkimustyö keskittyi kvalitatiiviseen tutkimukseen: ilmiöiden luomien merkitysten ja ominaisuuksien tarkasteluun. Asiantuntijahaastatteluilla pyrittiin hahmottamaan kirjaston henkilökunnan näkemyksiä kirjaston eri toiminoista sekä asiakas- ja ryhmähaastatteluiden avulla puolestaan lähiöalueen

asiakkaiden näkemyksiä ja palveluntarpeita. Asiantuntijahaastattelun kysymyksissä pyrittiin keskittymään aiheisiin kirjaston palvelukokonaisuus, kirjaston toimintaan vaikuttavat tekijät ja muutosvoimat sekä monikulttuurisuus. Asiakkaiden ja ryhmän teemahaastatteluissa keskityttiin puolestaan aiheisiin kirjaston palvelukokonaisuus, kirjastonkäyttö sekä palveluntarpeet. Kysymyksenasettelulla ja teemoituksella haastattelututkimusta ohjattiin vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

4.5.2 Validiteetti

Opinnäytetyön validiteetti riippuu opinnäytetyön aikana tehdyistä päätöksistä. Laadullista tutkimusta hyödyntävää opinnäytetyötä tehdessä tulee muun muassa pohtia tutkimusasetelman rakentamista, kohderyhmän valintaa, tutkittavan ilmiön luonnetta sekä tutkimuksen aikana tehtyjä tulkintoja. Tässä opinnäytetyössä tutkimusasetelman rakentamista lähestyttiin kuvaamalla Varissuon kirjaston toimintoja, kirjaston toimintaympäristöä sekä lähiöalueen väestörakennetta. Tutkimusasetelmaa lähestyttiin osiossa kolme teorian kautta ja osiossa neljä kokonaisnäkemystä täydennettiin haastattelututkimuksen keinoin. Tutkittavaksi ilmiöksi valikoitui monikulttuurisuus, jonka tutkimiseen Varissuon lähiöalue tarjosi otollisen tutkimusympäristön. Haastattelututkimuksessa kohderyhmät valikoituivat Varissuon kirjaston asiakasrakenteen sekä Varissuon väestörakenteen kautta. Tulkinnoissa pyrittiin puolestaan johdonmukaisuuteen ja läpinäkyvyyteen. Niiden tuli tukea tutkimusten tuloksia ja tulkintoihin liittyvän polun tuli olla havaittavissa. (Anttila 1998.)

4.5.3 Saturaatio

Tutkimusaineiston saturaatiolla viitataan haastattelututkimuksessa hyödynnettyjen havaintoyksikköjen määrään: toisin sanoen haastateltavien lukumäärään (Kananen 2012, 174 - 175). Tässä opinnäytetyössä suoritettujen haastattelututkimusten saturaatiota voidaan pitää riittävänä. Asiantuntijahaastatteluun osallistui viisi Varissuon kirjaston työntekijää, asiakashaastatteluun kuusi kirjaston va-

kioasiakasta ja ryhmähaastatteluun puolestaan neljä suomenkieltä opiskelevaa kurssilaista. Asiantuntijahaastatteluissa näkemyksiä saatiin monesta eri perspektiivistä: sekä työtehtävien että työkokemusten asettamista näkökulmista. Asiakas- ja ryhmähaastatteluihin osallistui eri ikäryhmiä, kirjastonkäyttäjiä ja ei-käyttäjiä sekä eri kulttuureja ja kieliryhmiä edustavia henkilöitä. Vastauksia saatiin täten myös eri ikäryhmien ja kulttuurien perspektiiveistä. Asiakas- ja ryhmähaastatteluja rajattiin jo tutkimuksen alkuvaiheessa aikuisten ikäryhmiin. Tutkimus ei tämän vuoksi huomionnut lähiöalueen lasten ja nuorten näkemyksiä. Epäsuoria vastauksia välittyi kuitenkin lasten ja nuorten vanhempien tai isovanhempien kautta.

4.5.4 Tutkimuksen eettisyys

Haastattelutilanteissa pyrittiin tutkimukselliseen eettisyyteen. Jokainen haastateltu saatettiin tietoiseksi haastattelijan identiteetistä, osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä tutkimuksen tavoitteista. Asiantuntijoille lähetettiin tiedot tutkimuksen luotettavuudesta myös sähköpostitse ennen haastattelujen suorittamista. Haastatelluilta pyydettiin tämän lisäksi lupaa esitietojen keräämiseen sekä haastattelutilanteiden tallentamiseen sanelimella. Asiakashaastatteluihin sekä ryhmähaastatteluihin osallistuneilta kysyttiin esitietoina ainoastaan äidinkieltä ja ikäryhmää - anonymiteetin turvaamiseksi (Lapin yliopisto 2009, 6). Tutkimustuloksissa yksilökommenttien yhteydessä käytettiin nimien sijasta tunnuksia. Kaikki haastatellut antoivat luvan haastattelutulosten hyödyntämiseen sekä tilanteiden tallentamiseen.

Eettisyyteen pyrittiin myös tutkimusdatan käsittelyssä ja tulosten esittämisessä. Kerätty aineisto analysoitiin ja raportoitiin kokonaisuudessaan: diskriminointia ei esiintynyt esimerkiksi selektiivisyyden muodossa (Lapin yliopisto 2009, 6). Haastateltujen kommenttien sekä näkemysten intellektuaalinen sisältö ja merkitykset pyrittiin myös säilyttämään ennallaan. Tämän lisäksi asiantuntijahaastattelujen tulokset lähetettiin haastatelluille tarkistettavaksi - virheellisten tulkintojen välttämiseksi.

Gap-analyysin taulukoissa mainittujen kommenttien lukumäärät perustuivat puolestaan opinnäytetyön tekijän tulkintoihin informanttien näkökulmista. Saman näkökulman alle asetettiin kommentit, jotka omasivat sisällöltään saman merkityksen. Tämän jälkeen yhteisistä näkökulmista muodostettiin yhteislausumia, jotka liitettiin taulukoihin.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITYSEHDOTUKSET

5.1 Johtopäätökset

Varissuon kirjaston ajankohtaista tilannetta määrittävät monet tekijät ja muutosvoimat. Sekä asiantuntija- että asiakashaastattelujen mukaan Varissuon kirjaston rooli alueella on tärkeä ja näkyvä. Eri asiakasryhmät, lähiöalueen päiväkodit, koulut sekä esikoulut käyttävät kirjaston palveluja. Kirjastoon tullaan lainaamaan, varaamaan ja lukemaan kirjaston materiaaleja sekä viettämään aikaa ja käyttämään tietoteknisiä palveluja. Myös kirjaston asiakaspalvelua kuvattiin asiakashaastatteluissa hyväksi ja kirjaston funktioon sopivaksi. Samalla kirjaston toiminta- ja palveluympäristössä on tapahtunut runsaasti muutoksia. Väestörakennetta kuvaavien tilastojen mukaan lähiöalueen väestörakenne ja samalla kirjaston asiakasrakenne ovat muuttuneet. Alueesta on muodostunut yksi Suomen monikulttuurisimmista lähiöistä. Muutosten myötä myös kirjaston rooli on muuttunut.

Tämän lisäksi kirjaston toimintaan on vaikuttanut suuresti kirjastotilojen pienentäminen. Supistamisen myötä myös lähiöalueella arvostetut kirjakokoelmat supistettiin lähes puoleen entisestä, lasten- ja nuorten osastot siirrettiin samoihin tiloihin aikuisten osaston kanssa, kirjaston henkilökunta väheni kolmella kirjastotyöntekijällä ja kirjaston aukioloaikoja vähennettiin. Turun kaupunginkirjaston tilastotietojen valossa voidaan myös olettaa, että tilojen supistamisella oli yhteiskunnallisten ja kulttuuristen muutosvoimien rinnalla vaikutusta kirjaston käyttö- ja lainaajatilastoissa tapahtuneille muutoksille.

Asiantuntijahaastattelujen työntekijäperspektiivin kautta selvisi monia kirjaston toimintaan ja asiakaskäyttäytymiseen liittyviä asioita. Ensinnäkin henkilökunnalla on pienentyneiden tila-, aika- ja henkilökuntaresurssien vuoksi hankala vastata kaikkiin asuinyhteisön ajankohtaisiin palveluntarpeisiin. Suurin osa henkilökunnan aikaresursseista kuluu arjen työtehtävien suorittamiseen, mikä jättää vähemmän aikaa uusien palvelujen sekä toiminnan järjestämiselle. Tämän lisäksi asiakashaastattelujen kautta kävi ilmi, että kirjastolla on suuri tarve uuden-

laiselle kohdennetulle neuvontapalvelulle, joka vastaisi tietoteknologiaan liittyvän neuvontarpeen suureen kasvuun. Kirjastossa käy runsaasti lähiöalueen asukkaita, jotka tarvitsevat apua virallisten lomakkeiden täytössä, tulkitsemisessä ja verkkopankin käytössä. Uuden palvelun järjestämisen haasteena ovat kuitenkin aiemmin mainittu tila-, aika- ja henkilökuntaresurssien vähyys. Tilanne vaatii joko yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa tai tarkkojen tilannekohtaisten linjauksien kehittämistä.

Asiakashaastattelujen ja gap-analyysin kautta paljastui puolestaan kirjaston kokoelmapalvelutarjonnan sekä asiakkaiden palveluntarpeiden välillä sijaitseva kuilu. Sekä suomenkielisiä että vieraskielisiä aineistoja käyttävät pitivät kirjaston nykyisiä kokoelmia liian pieninä ja toivoivat Varissuolle enemmän eri asiakasryhmille suunnattuja aineistoja. Suomenkielisiä materiaaleja käyttävät toivoivat muun muassa lisää uutta kirjallisuutta, lehtiä ja historiakirjallisuutta. Vieraskielisiä materiaaleja käyttävät kantasuomalaiset tai uussuomalaiset puolestaan toivoivat lisää englanninkielistä käännöskirjallisuutta, englanninkielistä lastenkirjallisuutta sekä monipuolisempaa vieraskielisen aineistojen kokoelmaa. Tämän lisäksi kokoelmiin toivottiin musiikkia ja lisää kielikirjoja.

Turun kaupunginkirjaston kokoelmatilastojen mukaan Varissuon kirjaston kirjakokoelma pieneni supistamisen myötä yli 10 000 niteellä. Vieraskielinen kokoelma pieneni tämän lisäksi noin 6425 niteestä 1065 niteeseen. Kokoelman pienenemisen vuoksi enemmistö haastatelluista lainaa suurimman osan aineistostaan toisesta kirjastosta tai varaa kirjoja Vaski-kirjastojen varauspalvelun kautta. Kirjojen varaaminen ja koko kirjastoverkoston palvelujen hyödyntäminen ei ole huono asia, mutta se vähentää paikallisten kokoelmien ja kokoelmapalvelujen olennaisuutta lähiöalueilla asuvien silmissä. Pahimmassa tapauksessa voi käydä kuten Yhdessä-yhdistys ry:n ryhmähaastattelussa kävi ilmi: Suomessa lyhyen aikaa asuneen ja lukemista harrastavan kirjastonkäyttäjän lapset eivät enää halunneet käyttää Turun alueen kirjastojen palveluja, koska heidän lähikirjastostaan ei ollut löytynyt mielekäästä luettavaa. Asiakaslähtöisen ajattelun ja Turun kaupunginkirjaston monikulttuurisen palvelukonseptin näkökulmasta Varissuon kirjaston kokoelmien yhdenmukaistaminen ja monipuolistaminen nousee olen-

naiseksi kehittämisen kohteeksi tulevaisuudessa. Tilapuutteiden vuoksi kehittämistyö voidaan nähdä kuitenkin haasteellisena. (Turun kaupunginkirjasto 2009b; Turun kaupunginkirjasto 2015a.)

Asiakas- ja asiantuntijahaastattelujen perusteella ilmeni myös, että Varissuon kirjastolla on lukuisia kehittämistyötä tukevia voimavaroja: kirjastoalan ammattitaitoa ja kokemusta, laajat kirjasto- ja yhteistyöverkostot, kirjastopalveluja arvostava lähiöyhteisö sekä kirjastoalan toimintoja tukeva ideologia. Ammattitaidon, kokemuksen ja vakaan ideologisen perustan avulla voidaan pyrkiä sopeutumaan tuleviin muutoksiin ja oppia uusia toimintatapoja. Laajan kirjasto- ja yhteistyöverkoston turvin lähikirjastokaan ei ole yksin muutosten keskellä. Vertaistukea voidaan hakea muun muassa Isojen lähikirjastojen tiimin välisestä yhteistyöstä sekä Porsas urhea -ryhmän toiminnan kautta. Yhdessä-yhdistys ry:n kautta kirjaston on puolestaan mahdollista verkostoitua Varissuon monikansalliseen yhteisöön sekä järjestää kumpaakin toimijaa hyödyttävää yhteistoimintaa.

5.2 Kehitysehdotukset

5.2.1 Kohdennetun neuvontapalvelun konsepti

Kohdennetun neuvontapalvelun ideaa lähestytään kahden esimerkin kautta: Tampereen kaupunginkirjaston tietotoritoiminnan sekä Turun Skanssissa sijaitsevien yhteispalvelupisteiden, Monitorin ja Infotorin yhteistoiminnan tarkastelulla. Tavoite on löytää palveluista elementtejä, joita voitaisiin soveltaa Varissuon kirjaston toimitilassa. Tampereen kaupunginkirjaston tietotoritoiminta valikoitui tarkastelun kohteeksi tietotoreissa tarjottavien monipuolisten neuvontapalvelujen perusteella. Yhteispalvelupiste Monitorin ja Infotorin yhteistoiminta valikoitui puolestaan toimijoiden yhdessä muodostaman monipuolisen palvelukokonaisuuden vuoksi. Tampereen verkkotorin ominaisuudet ja Skanssin yhteispalvelupisteen tapaus tulivat myös esille Varissuon kirjaston henkilökunnan kanssa käydyissä keskusteluissa.

Tampereen kaupunginkirjaston tietotorit

Tampereen kaupunginkirjaston tietotorit sijaitsevat kolmessa tietotekniikkaan erikoistuneessa lähikirjastossa: Hervannan, Lielahden ja Sampolan kirjastoissa. Kirjastot tarjoavat asiakkailleen monipuoliset tietotekniikkakäyttömahdollisuudet, neuvontapalveluja, perus- ja teemakursseja sekä nettivinkkauksia. Tietotorien palveluja käyttävät kirjastojen eri asiakasryhmät sekä Tampereen alueen toimijat ja yhteisöt. Tietotorit ovat auki kuutena päivänä viikossa. (Tampereen kaupunginkirjasto 2015a.)

Tietotorien kurssit sekä nettivinkkaukset tarjoavat asiakkaille tietokoneiden ja ohjelmistojen käyttöön liittyvää opastusta. Kirjastojen peruskurssit käsittelevät tietokoneenkäytön perusteita sekä Internetin ja sähköpostin käyttöä (Tampereen kaupunginkirjasto 2015b). Teemakurssit käsittelevät eri ohjelmistojen käyttöä ja käyttöönottoa, tietoturva-asioita, tekstinkäsittelyä sekä tiedostojen tallentamista eri laitteille (Tampereen kaupunginkirjasto 2015c). Nettivinkkaukset tiedottavat asiakkaita puolestaan Internetin kautta saavutettavista palveluista kuten esimerkiksi asunnon ostamis- tai vuokraamispalveluista. Tämän lisäksi tietotorit tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden 30 - 60 minuutin henkilökohtaiseen opastukseen. (Tampereen kaupunginkirjasto 2015a.)

Sampolan ja Hervannan kirjastot tarjoavat asiakkailleen myös kohdennettuja palveluita. Hervannan kirjastossa maahanmuuttaja-asiakkaat voivat osallistua Kielikahvilan avoimeen keskusteluryhmään. Keskusteluryhmässä opetellaan suomenkieltä rennossa ympäristössä. (Tampereen kaupunginkirjasto 2015d.) Sampolan kirjasto järjestää puolestaan vertaistukea asiakkaille, joilla on vaikeuksia lukemisen, kirjoittamisen tai muistamisen kanssa. Toimintaa järjestetään yhteistyössä Pirkanmaan erilaiset oppijat ry PEO:n kanssa. (Tampereen kaupunginkirjasto 2015e.)

Yhteispalvelupiste Monitori ja Infotori

Turun Skanssissa sijaitseva yhteispalvelupiste Monitori ja Infotori tarjoavat Turun alueen asukkaille monen eri toimijan palveluja. Monitorissa toimivat Turun kaupungin, Kelan, Poliisin, Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymän neuvontapisteet sekä Turun kaupunginkirjaston Skanssin toimipiste (Turun kaupunki

2015d). Infopiste tarjoaa samassa toimitilassa palveluja maahanmuuttajille, 13 eri kielellä (Turun kaupunki 2015e).

Yhteispalvelupisteessä on päivittäin tarjolla muun muassa työnhakuneuvontaa, maksuttomat nettipisteet, palvelujenkäytön ohjausta, kirjaston lainaus-, palautus- ja varaupalveluja sekä koulutusneuvontaa ajanvarauksella. Monitorin viikko-ohjelma on puolestaan jaettu eri toimijoiden toimintojen kesken. Vuonna 2015 yhteispalvelupisteessä tarjottiin maanantaisin päivähoidon palveluneuvontaa, tiistaisin seurakuntien palveluja ja hyvinvointineuvontaa eläkeläisille, keski- viikkoisin Propellin mielenterveysneuvontaa, torstaisin kaupungin rekrytointipalveluja sekä perjantaisin kaupungin velkaneuvontaa. Yhteispalvelupisteen kirjastopalvelut toimivat suurimmaksi osaksi itsepalveluperiaatteella. Kirjastonhoitaja on pisteessä paikalla parillisten viikkojen perjantaina. (Turun kaupunki 2015d; Turun kaupunki 2015f.)

Monikielisen Infotori -neuvontapalvelun tarkoitus on antaa tietoa ja opastusta asiakkaan omalla kielellä. Palvelua tarjotaan muun muassa albanian, arabian, kurdin, persian ja somalin kielillä. Turun alueen ja Turun lähikuntien maahanmuuttajille suunnattu palvelu opastaa asiakkaita muun muassa taloudellisissa ongelmissa sekä sosiaaliturva-, koulutus- ja asumisasioissa. Lomakkeiden täyttämiseen ja asiakirjojen läpikäymiseen tarjotaan myös avustusta. Infotorin oma-kielisistä neuvontapalveluista vastaa Varsinais-Suomen monikulttuuristen yhdistysten liitto ry eli Sondip ry. Muun muassa Yhdessä-yhdistys ry on Sondip ry:n jäsen. (Turun kaupunki 2015e.)

Kehitysehdotus I

Tampereen kaupunginkirjaston tietotorien sekä Skanssin Monitorin ja Infotorin tarkastelun kautta voidaan havaita monia mielenkiintoisia palvelukokonaisuuksia ja neuvontapalveluratkaisuja. Tampereen kaupunginkirjaston tietotoreissa neuvontapalvelut on jaettuna erilaisiin kokonaisuuksiin, jotka määrittävät tarvittavan opastuksen luonnetta: peruskursseja tarjotaan tietokoneenkäyttöä aloitteleville ja teemakursseja tietokoneen käytön perusteet hallitseville. Henkilökohtaista avustusta tarjotaan yksilöllisten palveluntarpeiden huomioimiseksi. Skanssin

yhteispalvelupisteessä on puolestaan pyritty huomioimaan Turun alueen asukkaiden moninaisia palveluntarpeita. Pisteessä voi lainata kirjaston materiaaleja, käyttää eri toimijoiden neuvontapalveluja sekä saada palvelua omalla kielellä.

Varissuon kirjaston tapauksessa paras ratkaisu olisi yhdistää Tampereen kaupunginkirjaston tietotorien sekä Skanssin Monitorin ja Infotorin ominaisuuksia uudenlaiseksi neuvontapalvelukonseptiksi. Tietotoritoiminnasta voitaisiin ottaa mallia tarjoamalla asiakkaille säännöllisin väliajoin tietokoneenkäytön perus- ja teemakursseja. Teemakurssien teemoja olisi myös mahdollista pohtia yhdessä asiakkaiden kanssa. Monitorin ja Infotorin toiminnoista sopivina ominaisuuksina voidaan puolestaan pitää lomakkeiden ja asiakirjojen käsittelyyn tarjottua neuvontapalvelua sekä omakielisiä palveluja. Lomakkeiden ja asiakirjojen käsittelyyn liittyvälle neuvontapalvelulle on suurta tarvetta Varissuolla. Palvelujen tulisi myös olla säännöllisin väliajoin tarjottuja ja varattavia.

Palvelukonseptin tarkoitus ei kuitenkaan ole ylikuormittaa Varissuon kirjaston henkilökuntaa, vaan hyödyntää jo olemassa olevia yhteistyösuhteita. Mahdollisina yhteistyökumppaneina neuvontapalvelun järjestämisessä voidaan nähdä muun muassa Kela, Sondip ry sekä Yhdessä-yhdistys ry. Neuvontapalvelukonseptin mahdollisuus on lisätä palvelukokonaisuuteen mediakasvatuksellista otetta, tukea maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumista sekä selkeyttää Varissuon kirjaston henkilökunnan työnkuvaa.

5.2.2 Monikulttuurinen kokoelma

IFLA:n *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services* on monikulttuurisille kirjastoille suunnattu opaskirja, joka sisältää kirjastojen toimintoihin ja ydintehtäviin liittyvää ohjeistusta. Ohjeistukset koskevat muun muassa kirjastojen kokoelmia, kokoelmapolitiikkaa sekä vieraskielisiä aineistoja. Julkaisun mukaan monikulttuuristen kirjastojen tulisi yhdenmukaisuuden edistämiseksi huomioida kokoelmapolitiikassaan yhteisöjen eri kieli- ja kulttuuriryhmiä. Materiaalia tulisi tämän vuoksi olla kaikilla tarpeenmukaisilla kielillä ja eri formaateissa. Laajat kirjastoverkostot voivat ohjeistuksen perusteella keskittää ison osan kokoel-

mistaan yhteen pisteeseen, josta pienemmät kirjastot tilaavat materiaaleja omiin kokoelmiinsa. Kyseistä toimintatapaa noudatetaan Turun kaupunginkirjastossa. (IFLA 2009, 4 – 16.)

Kokoelmien ja palvelujen kehittämiseksi, monikulttuuristen kirjastojen tulee IFLA:n kuvaamana aktiivisesti selvittää palveluyhteisöjensä asiakasrakenteita ja palveluntarpeita. Asiakaskeskustelujen ja tutkimustyön kautta voidaan muun muassa selvittää asiakkaiden kokoelmiin toivomia sisältöjä, teemoja ja formaatteja. Vieraskielisen kokoelman tulisi heijastaa kunkin kieliryhmän kokoa palveltavassa yhteisössä ja sisältää sekä tieto- että kaunokirjallisuutta. Tämän lisäksi musiikkikokoelma katsotaan tärkeäksi osaksi monikulttuuristen kirjastojen kokoelmia. (IFLA 2009, 4 – 16.)

Kehitysehdotus II

Tilaongelmat tekevät Varissuon kirjaston kokoelmien kehittämisen haasteelliseksi. Oleelliseksi voidaan kuitenkin katsoa, että kirjastoon toivottuja sisältöjä ja formaatteja selvitettäisiin enemmän yhdessä kirjastonkäyttäjien kanssa. Kanta-asiakkaiden kanssa keskustelemalla voitaisiin selvittää heidän toivomiaan sisältöjä ja ottaa ehdotukset huomioon kokoelmapolitiikassa. Lähiöalueen maahanmuuttajayhteisön kanssa keskustelemalla voidaan puolestaan saada vieraskieliseen kokoelmaan ja myös muihin toimintoihin liittyviä ehdotuksia. Maahanmuuttajayhteisöä voitaisiin lähestyä Yhdessä-yhdistys ry:n kautta.

Tulevaisuudessa saattaa nousta kuitenkin oleelliseksi, että erilaisten materiaalien vaihtuvuutta lisätään ja ratkaisuja tehdään kokoelmien sisältöjen suhteen. Kehittämistyön tavoitteeksi voidaan ottaa sisältöjen ja formaattien monipuolistaminen kokoelman volyymin lisäämisen sijasta. Vieraskielisen kokoelman oleellisina kehityskohteina voidaan pitää englanninkielistä kokoelmaa sekä lasten vieraskielistä kokoelmaa. Suomenkieliseen kokoelmaan liittyen on puolestaan tärkeää kehittää kanta-asiakkaiden palveluntarpeita kuvastavia linjauksia. Tämän lisäksi pieni ja vaihtuva musiikkikokoelma saattaisi tuoda kirjastolle lisää asiakkaita. Kokoelmien kehittäminen on tärkeää asiakaslähtöisen ajattelun nä-

kökulmasta sekä yhdenmukaisuuden ja saavutettavuuden edistämisen kannalta.

5.2.3 Monikulttuurinen yhteisötoiminta

IFLA:n *Multicultural Communities: Guidelines for Library Services* -opaskirja korostaa myös yhteisötoiminnan ja tapahtumien merkitystä monikulttuurisille kirjastoympäristöille. IFLA:n mukaan monikulttuuristen kirjastojen tehtävänä on tarjota kohtaustaikoja kulttuurien välisille kanssakäymisille. Yhteisten toimintojen tarkoitus on osallistaa eri asiakasryhmiä sekä lisätä kulttuurien välistä ymmärrystä. (IFLA 2009, 6 – 7.)

Kehitysehdotus III

Tilaongelmien vuoksi myös tapahtumien järjestäminen on hankalaa Varissuon kirjastossa. Asiakas- ja ryhmähaastatteluissa ehdotettuja konsertti- ja elokuvatilaisuuksia voidaan kuitenkin pitää toteuttamiskelpoisina. Tilaisuuksia voitaisiin järjestää yhteistyössä Yhdessä-yhdistys ry:n kanssa, kirjaston ja yhdistyksen yhteisessä monitoimimisalissa. Monitoimimisali tarjoaa sekä teknologian että sopivat tilat tilaisuuksien järjestämiseen. Elokuvia ja konsertteja voitaisiin näyttää valkokankaan kautta.

Säännöllisin väliajoin järjestettynä tilaisuuksilla voitaisiin edistää kirjaston roolia yhteisöllisyyden rakentajana. Asiakkaille tilaisuudet tarjoaisivat puolestaan uutta sisältöä, viihdettä sekä mahdollisuuden kanssakäymiseen muiden ihmisten kanssa. Monikulttuurisessa yhteisössä konsertit ja elokuvailtamat saattavat myös edistää maahanmuuttaja-asiakkaiden kotoutumista sekä vähentää syrjäytymisen riskiä.

6 LOPUKSI

Opinnäytetyön tavoite oli tutkia monikulttuurisuuden vaikutuksia Varissuon kirjaston toimintoihin, palvelukokonaisuuteen sekä asiakkaiden palveluntarpeisiin. Muutosvoiman vaikutuksia tutkittiin asiantuntija- ja asiakashaastattelujen sekä ryhmähaastattelun kautta. Laadullista tutkimusmateriaalia kertyi runsaasti ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia. Opinnäytetyön voidaan katsoa lisänneen monikulttuurisuuden ilmiöön liittyvää tutkimustietoa, tietoisuutta Varissuon kirjaston toimintaan vaikuttaneista muutosvoimista sekä tietoa monikulttuurisen asuinyhteisön palveluntarpeista.

Haastattelututkimuksen kautta selvisi, että monikulttuurisuus vaikuttaa Varissuon kirjaston kokoelmiin, kokoelmapolitiikkaan, asiakaspalveluun, asiakkaiden palveluntarpeisiin sekä on lisännyt tarvetta kohdennetulle neuvontapalvelulle. Tämän lisäksi Gap-analyysin keinoin havaittiin, että Varissuon kirjaston kokoelmapalveluntarjonnan sekä asiakkaiden palveluntarpeiden välillä oli havaittavissa kuilu.

Opinnäytetyön haasteellisimmaksi osuudeksi muodostui lopulta kehitysehdotusten laatiminen. Varissuon kirjaston pienentyneet tila- ja henkilökuntaresurssit vaikeuttivat suuresti realististen ehdotusten tekemistä. Kehitysehdotuksiksi valikoituivat vaikeuksista huolimatta kohdennettu neuvontapalvelukonsepti, kokoelmien kehittäminen yhdessä monikulttuurisen yhteisön kanssa sekä asiakkaille järjestettävät elokuva- ja konserttitilaisuudet. Kohdennetun neuvontapalvelun ja tilaisuuksien avulla katsottiin, että Varissuon kirjastolla olisi mahdollisuus edistää kirjaston roolia mediakasvattajana ja yhteisöllisyyden rakentajana. Kokoelmien kehittämisellä voitaisiin puolestaan lisätä kokoelmien saavutettavuutta ja yhdenmukaisuutta.

Opinnäytetyö- ja tutkimusprosessin aikana tuli esille monia kohteita mahdollisille jatkotutkimuksille. Kohdennetun neuvontapalvelun konseptia voitaisiin muun muassa edelleen kehittää osallistamalla Varissuon kirjaston monikulttuurista asuinyhteisöä. Eteenkin tietotekniikkapalveluja käyttävien maahanmuuttaja-

asiakkaiden palveluntarpeita tulisi selvittää enemmän. Kokoelmien kehittämiseksi voitaisiin myös tutkia erilaisia menetelmiä, joilla monikulttuurista asuinyhteisöä saataisiin mukaan kehittämisprosessiin. Tämän lisäksi ryhmähaastattelun aikana selvisi, että kaksi ryhmän ei-kirjastonkäyttäjää kuului kumpikin yli 65-vuotiaiden ikäryhmään. Jatkotutkimuksena voitaisiin myös selvittää vanhempiin ikäluokkiin kuuluvien maahanmuuttajien palveluntarpeita sekä keinoja, joilla edistettäisiin kirjastopalvelujen saavutettavuutta.

Monikulttuurisuus esiintyi opinnäytetyöprosessin aikana moniulotteisena ilmiönä, joka muokkaa yleisten kirjastojen toimintaympäristöjä, palvelukokonaisuuksia, asiakasrakenteita ja asiakkaiden palveluntarpeita sekä luo tarvetta toimintojen kehittämiseksi ja arvioimiselle. Voidaan kuitenkin katsoa, että kirjastoympäristöt tarjoavat lähtökohtaisesti erinomaisen mahdollisuuden monikulttuurisuustyölle sekä kulttuurien väliselle kanssakäymiselle. Yleisten kirjastojen eettiset periaatteet, kirjastotyötä koskeva lainsäädäntö sekä IFLA:n monikulttuurisia kirjastoja tukevat ohjeistukset luovat kirjastotyölle ideologisen perustan, joka määrittää kirjastojen rooleja ja tavoitteita monenlaisissa toimintaympäristöissä. Monikulttuurinen kirjastotyö vaatii vakaasta ideologisesta perustasta huolimatta myös aktiivista otetta asiakkaiden palveluntarpeiden selvittämiseen ja palvelujen kehittämiseen. Ainoastaan asiakkaita ja eri kulttuureja ymmärtämällä voidaan luoda aidosti asiakaslähtöisiä, yhdenmukaisia ja saavutettavia kirjastopalveluja.

LÄHTEET

2-vuotislahja nuorille: Varissuon kirjastoon musiikkiosasto vuoden lopulla 1989. Kulmakunta 12.5.1989.

Aaltonen, L. 2009. Monikulttuuriseen kirjastoon - Open Zone 2008 - 2011. Kansalliskirjasto 2/2009, 46. Viitattu 26.5.2015
http://www.kansalliskirjasto.fi/attachments/5xaqbsRw7/5156myTeP/Files/CurrentFile/kansalliskirjasto/lehti02_2009.pdf.

Anttila, P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. 10.2.2 Laadullisen tutkimuksen validiteetti. Viitattu 12.5.2015
http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/10_tutkimuksen_luotettavuus/10_2_laadullisen_tutkimuksen_validiteetti.

Autere, P. & Näätsaari, I. 2009. Toimintavuosi 2008. Turku: Kaupunginkanslian painatuspalvelukeskus. Viitattu 1.6.2015 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=6838&culture=fi-FI&contentlan=1>.

Celia 2015. Celia pähkinänkuoressa. Tietoa Celiasta. Viitattu 1.5.2015 <http://www.celia.fi/tietoa-celiasta/>.

Cupore 2015. Monikulttuurisuutta ja kulttuuripoliittikkaa koskevaa käsitteitä. Viitattu 24.5.2015
<http://www.cupore.fi/monikulttuurisuuskasitteet.php>.

HelMet 2015. Tervetuloa Venäjänkielisen kirjaston asiakkaaksi. Esite. Helsinki: Helsingin kaupunginkirjasto.

Hiltunen, A-K. 2011. Sanasto monikulttuurisuudesta. Taidemuseoalan kehittämissyksikkö Kehys. Kulttuurivähemmistöprojekti. Viitattu 24.5.2015
http://www.cultureforall.info/doc/monikulttuurisuus_kansio/sanasto.pdf.

Högskolan i Borås. 2015. Sökresultat. Borås Academic Digital Archive (BADA). Viitattu 24.5.2015
<http://bada.hb.se/simplesearch?query=m%C3%A5ngkulturalism&submit=S%C3%B6k>.

IFLA 2008. IFLA:n Monikulttuurisen kirjaston manifesti. Monikulttuurinen kirjasto - avain kulttuurisesti moninaiseen, vuorovaikutteiseen yhteiskuntaan. Viitattu 25.5.2015
http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-fi.pdf.

IFLA 2009. Multicultural Communities: Guidelines for Library Services. 3rd edition, 2009. Viitattu 1.6.2015
<http://www.ifla.org/files/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>.

Juppi, P. & Raunio, S. 2012. Mediasta maahanmuuttajille. Mediakasvatuksen integroiminen aikuisten maahanmuuttajien kotoutumiskoulutukseen. Open Zone - Avoimen oppimisen ja aktiivisen kansalaisuuden lähikirjastovyöhyke 2008 - 2011. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 70. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.5.2015
<http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522162854.pdf>.

Jyväskylän yliopiston Koppa 2012. Laadullinen tutkimus. Tutkimusstrategiat. Viitattu 9.5.2015
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännönopas. Jyväskylän ammattikorkeakoulujen julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kauppi, S. 2006. Tuliko Varissuosta hyvä lähiö? Teoksessa Rasinkangas, J. & Laitinen, M (toim.) Varissuon 30 vuotta : tavoitteista todeksi. Turku: Kirja-Aurora.

Kirjasto kaikille 2015. "Ei jätetä kaveria pulaan" – Turun kokemuksia äänikirjapalvelusta. Kirjastokaikille.fi. Viitattu 1.5.2015 <http://kirjastokaikille.fi/tag/turun-kaupunginkirjasto/>.

Kirjastojen puolesta osoitettiin mieltä 2009. Kulmakunta 21.1.2009. Viitattu 30.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk03b/5>.

Kirjastolaki L 4.12.1998/904.

Kirkko auttaa 2015. Maahanmuuttajille. Diakonia. Turun ja Kaarinan seurakuntayhtymä. Viitattu 27.5.2015 <http://www.kirkkoauttaaturussa.fi/maahanmuuttajille>.

Kolehmainen, S. 2012. Kulttuurit kuuluviin! Monikulttuurinen kirjastotyö Turun kaupunginkirjastossa. Viitattu 14.5.2015 <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentId=378861>.

Kolehmainen, S. 2014. Asiakaslähtöiset, tasapuoliset ja ajantasaiset kirjastopalvelut kaikille. Kirjastokaikille.fi. Viitattu 16.5.2015 <http://kirjastokaikille.fi/category/saavutettavuus-2/>.

Koskinen, V. 2011. Johdatteleva artikkeli. Teoksessa Koskinen, V. & Vuolo-Äärilä, K. (toim.) Varissuon elämäkangas. 2011. Turku: Varissuon antologiaryhmä. Viitattu 27.5.2015 http://www.juvenesprint.fi/varissuon_antologiat/Varissuon_Elamankangas.pdf.

Laki kotoutumisen edistämisestä L 30.12.2010/1386.

Lapin yliopisto 2009. Hyvä tieteellinen käytäntö. Lapin yliopiston tutkimuseettiset toimintaohjeet. Viitattu 12.5.2015 <http://www.ulapland.fi/loader.aspx?id=072e1fb7-a53a-4ab5-b3d2-8068b95df7e4>.

Littig, B. 2013. Expert Interviews. Methodology and Practice. IASR Lecture Series, 17th September 2013. Vienna: IHS. Viitattu 9.5.2015 http://www.uta.fi/iasr/lectures/index/17.9.2013_Beate%20Littig_Tampere%20Expert-Interviews.pdf.

Läpikivi, M. 2006. Kolmekymmentä vuotta asumista Varissuolla. Teoksessa Rasinkangas, J. & Laitinen, M (toim.) Varissuon 30 vuotta : tavoitteista todeksi. Turku: Kirja-Aurora.

Matinheikki-Kokko, K. 2001. Katsaus monikulttuurisuustutkimuksen kehitykseen Suomessa. Suomen Akatemian tiedekatselmus Kulttuuri 2001. Monikulttuurisuus-työpajan esitelmä 2001. Viitattu 24.5.2015 <https://www.jyu.fi/mclinic/pdf/monikulttuurisuustutkimus.pdf>.

Nishadha 2012. SWOT Analysis vs. GAP Analysis. The Creately blog. Viitattu 10.5.2015 <http://creately.com/blog/diagrams/swot-analysis-vs-gap-analysis/>.

Opetusministeriö 2006. Taiteen ja kulttuurin saavutettavuus. Opetusministeriön toimenpideohjelma 2006 - 2010. Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto. Opetusministeriön julkaisuja 2006:6. Viitattu 1.6.2015 http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm_18_opm6.pdf?lang=fi.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 9.5.2015 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html.

- Saarinen, A. 2014. Turkulaisten onnellisuutta selittävät tekijät. Turun kaupunki, Kaupunkitutkimusohjelma. Tutkimuskatsauksia 1/2014. Viitattu 27.5.2015 <https://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=491784&nodeid=2798>.
- Salminen, K. 2012. Turun maahanmuuton kuva. Tutkimuskatsauksia 5/2012. Turun kaupunki: Kaupunkitutkimus- ja tietoyksikkö. Viitattu 29.5.2015 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=335600&nodeid=18632>.
- Simola, L. 2008. Aila Harjanne tutustui supistusuhan alla oleviin kirjastotiloihin. Kulmakunta 19.11.2008. Viitattu 30.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk45/5>.
- Simola, L. 2009a. Täällä Varissuo, kuuleeko valtuusto? Kulmakunta 14.1.2009. Viitattu 30.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk02/5>.
- Simola, L. 2009b. Varissuon nuorisotalon ja kirjaston yhdistämisestä luovutaan. Kulmakunta 29.4.2009. Viitattu 30.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk17/5>.
- Simola, L. 2010. Remontti sulkee Varissuon kirjaston toukokuussa. Kulmakunta 24.3.2010. Viitattu 30.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk12c/4>.
- Simola, L. 2012. Seurakunta jakoi maahanmuuttajaosaamistaan. Kulmakunta 21.12.2012. Viitattu 27.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk4412/3>.
- Sirainen, A. 2011. Maahanmuuttajille suunnatut kirjastopalvelut Mikkelin kaupunginkirjastossa. Opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2015 https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/30040/Sirainen_Anne.pdf?sequence=1.
- Smith, C. 2015. Gap Analysis. Identifying What Needs to be Done in a Project. Mind Tools. Viitattu <http://www.mindtools.com/pages/article/gap-analysis.htm>.
- Suomalainen vieraskirja. Kuinka käsitellä monikulttuurisuutta 2005. Huttunen, L; Löytty, O. & Rastas, A. (toim.) Tampere: Vastapaino.
- Suomen kirjastoseura. Kirjastoalan etiikkatyöryhmä 2011. Kirjastotyön eettiset periaatteet. Viitattu 25.5.2015 <http://www.suomenkirjastoseura.fi/wp-content/uploads/2012/01/Kirjastoty%C3%B6n-eettiset-periaatteet.pdf>.
- Suomen virallinen tilasto (SVT). Väestörakenne. Laatuseloste: Väestörakenne 2014. Helsinki: Tilastokeskus. Viitattu 1.6.2015 http://www.stat.fi/til/vaerak/2014/vaerak_2014_2015-03-27_laa_001_fi.html.
- Surface, E.A. 2012. Training Needs Assessment. Aligning Learning and Capability With Performance Requirements and Organizational Objectives. Teoksessa Alliger, G.M.; Bennett, W.; Gwaltney Gibson, S. & Wilson, M.A. (toim.) The Handbook of Work Analysis: Methods, Systems, Applications and Science of Work Measurement in Organizations. 2012. Yhdysvallat: Taylor & Francis Group, 437 - 462. Viitattu 10.5.2015 https://books.google.fi/books?id=AiaXFOT6_9QC&pg=PA446&lpg=PA446&dq=need-gap+analysis&source=bl&ots=PA8ELAHKEF&sig=GI-EXSFV9p-0zRyFIJyfWubM9LY&hl=fi&sa=X&ei=CPNOVZUfwZiyAbLkgcAP&ved=0CHYQ6AEwCTgK#v=onepage&q&f=false.
- Svensson, C. & Wall, J. 2012. *Språkcafé och integration – Om språkcaféets betydelse för dess deltagares integrationsprocess*. Opinnäytetyö. Borås: Högskolan i Borås. Viitattu 24.5.2015 http://bada.hb.se/bitstream/2320/11120/1/k12_46.pdf.
- Tampereen kaupunginkirjasto 2015a. Tietotorit. Viitattu 18.5.2015 <http://kirjasto.tampere.fi/kirjastot-ja-aukiolot/tietotorit/>.
- Tampereen kaupunginkirjasto 2015b. Tietotorien peruskurssit. Viitattu 18.5.2015 <http://kirjasto.tampere.fi/kurssit-ja-opetus/tietotorien-peruskurssit/>.

- Tampereen kaupunginkirjasto 2015c. Teemakurssit. Viitattu 18.5.2015 <http://kirjasto.tampere.fi/kurssit-ja-opetus/teemakurssit/>.
- Tampereen kaupunginkirjasto 2015d. Muut tapahtumat. Viitattu 18.5.2015 <http://kirjasto.tampere.fi/ajankohtaista/tapahtumat/muut-tapahtumat/>.
- Tampereen kaupunginkirjasto 2015e. Muita palveluja. Viitattu 18.5.2015 <http://kirjasto.tampere.fi/palvelut-ja-asiointi/muita-palveluja-kirjastoissa/>.
- Tauriainen, P. 2009. Varissuon turvallisuus paranee koko ajan. Kulmakunta 30.9.2009. Viitattu 27.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk37b/5>.
- Turun kaupungin keskushallinto; Strategia ja viestintä & Tilasto ja tutkimus 2009. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2007/2008. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki.
- Turun kaupungin keskushallinto; Strategia ja viestintä & Kaupunkitutkimus ja tieto 2011. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2009/2010. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki.
- Turun kaupungin keskusviraston tilastotoimisto 1992. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 1990/1991. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki.
- Turun kaupungin konsernihallinto; Talous- ja strategiaryhmä & Strategia ja kehittäminen 2013. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2011/2012. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki.
- Turun kaupunginkanslian hallintokeskus 2006. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja. Tilastot ja tutkimukset 2000/2004. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki.
- Turun kaupunginkanslian hallintokeskus 2007. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2005/2006. Tilastot ja tutkimukset. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki.
- Turun kaupunginkirjasto 2007 - 2013. Toiminta ja tilastot. Viitattu 15.5.2015 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=6838&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunginkirjasto 2009a. Kokoelmat tallennelajeittain vuoden lopussa 2009. Toiminta ja tilastot. Viitattu 16.5.2015 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=6838&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunginkirjasto 2009b. Kokoelmat kielen mukaan 2009. Toiminta ja tilastot. Viitattu 16.5.2015 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=6838&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunginkirjasto 2012. Maahanmuuttajien palveluntarvekartoitus. Turun kaupunginkirjasto. Open Zone - Avoimen oppimisen ja aktiivisen kansalaisuuden lähikirjastovyöhyke 2008 - 2011. Turku: Turun kaupunginkirjasto.
- Turun kaupunginkirjasto 2013a. Lehtiluettelo. Osastokohtainen luettelo. Turku: Turun kaupunginkirjasto. Viitattu 30.4.2015 <http://www05.turku.fi/kirjasto/linkit/lehtiluettelo/lehti4.html>.
- Turun kaupunginkirjasto 2013b. Tervetuloa monikulttuuriseen kirjastoon. Turku: Turun kaupunginkirjasto. Viitattu 14.5.2015 <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=153977&nodeid=6799>.
- Turun kaupunginkirjasto 2013c. Kirjastopalvelut. Kirjaston tulosityksiköt ja tiimit. Viitattu 15.5.2015 <https://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=3274&culture=en-US&contentlan=1>.
- Turun kaupunginkirjasto 2015a. Vuoden 2015 OKM tilasto (20.4.2015). Turku: Turun kaupunginkirjasto.
- Turun kaupunginkirjasto 2015b. Turun kaupunginkirjasto. Kotisivut. Viitattu 14.5.2015 <http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=4873&culture=fi-FI&contentlan=1>.

- Turun kaupunginkirjasto 2015c. Monikulttuurinen kirjasto. Viitattu 14.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=6799&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunginkirjasto 2015d. Kirjastokaruselli pyörähtää taas käyntiin. Viitattu 31.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=574648>.
- Turun kaupunki 2013a. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja. 2.8 Väestö kielen mukaan 1870 - 2013. Tilastokeskus. Turku: Turun kaupunki Viitattu 17.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=6005>.
- Turun kaupunki 2013b. Maan tapa -opas. Viitattu 14.5.2015
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=17657&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunki 2014a. Monikulttuurisuus. Viitattu 14.5.2015
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=4375&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunki 2014b. Vapaa-aikatoimiala. Viitattu 15.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=3151>.
- Turun kaupunki 2015a. 2.4. Väestö iän ja kielen mukaan alueittain 31.12.2014. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2014. Tilastokeskus. Viitattu 29.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=6005>.
- Turun kaupunki 2015b. 2.9. Väestö kielen ja iän mukaan 31.12.2014. Turun kaupungin tilastollinen vuosikirja 2014. Tilastokeskus. Viitattu 29.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=6005>.
- Turun kaupunki 2015c. Etnofest -tapahtuma Varissuolla. Viitattu 31.5.2015
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=439689&nodeid=8799>.
- Turun kaupunki 2015d. Yhteispalvelu Monitori. Viitattu 18.5.2015
<https://www.turku.fi/public/default.aspx?nodeid=18230&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunki 2015e. INFOTORI Matalankynnyksen neuvontapiste. Viitattu 18.5.2015
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?contentid=150814>.
- Turun kaupunki 2015f. Kirjastot, aukioloajat ja yhteistiedot. Viitattu 18.5.2015
<http://www.turku.fi/Public/default.aspx?nodeid=17716&culture=fi-FI&contentlan=1>.
- Turun kaupunki 2015g. Kulttuuripolku 2015. Kulttuuripolku. Viitattu 31.5.2015
<http://www.kulttuuripolku.fi/>.
- Turun yliopisto 2015a. Turun normaalikoulu - koulu johon tullaan kauempaakin. Viitattu 16.5.2015
<http://www.utu.fi/fi/yksikot/tnk/Sivut/home.aspx>.
- Turun yliopisto 2015b. Historiaa. Turun normaalikoulu. Viitattu 16.5.2015
<http://www.utu.fi/fi/yksikot/tnk/tietoa/historiaa/Sivut/home.aspx>.
- Turun yliopisto 2015c. Kirjasto. Turun normaalikoulu. Viitattu 16.5.2015
<http://www.utu.fi/fi/yksikot/tnk/tietoa/palvelut/kirjasto/Sivut/home.aspx>.
- Turun yliopisto 2015d. Turun kansainvälinen koulu. Viitattu 16.5.2015
<http://www.utu.fi/fi/yksikot/tis/Sivut/home.aspx>.
- Uusi Kulmis Oy 2015. Mediakortti. Viitattu 1.6.2015
http://www.uusikulmis.fi/mediakortti_pdf/mediakortti2015.pdf.
- Varissuolla tapahtuu monenlaista 2008. Kulmakunta 19.11.2008. Viitattu 27.5.2015
<http://issuu.com/iisi/docs/kk45/4>.

Varissuon kirjasto 10-vuotias 1997. Kulmakunta 21.5.1997.

Varissuon kirjasto 15 vuotta 2002. Kulmakunta 8.5.2002.

Varissuon kirjasto aukesi 2010. Kulmakunta 8.9.2010. Viitattu 30.5.2015
<http://issuu.com/iisi/docs/kk36c>.

Varissuon kirjasto sai musiikkiosaston 1990. Kulmakunta 16.2.1990.

Varissuon kirjasto täyttää 10 vuotta 1997. Kulmakunta 7.5.1997.

Varissuon kirjaston kohtalo puhutti, vaalit siivittivät loppuvuotta 2009. Kulmakunta 7.1.2009.
Viitattu 30.5.2015 <http://issuu.com/iisi/docs/kk01/5>.

Varissuon kirjastossa ennätysvuosi 1993. Kulmakunta 10.2.1993.

Varissuon koulu 2015. Varissuo school. Viitattu 15.5.2015
<https://blog.edu.turku.fi/varissuonkoulu/varissuo-school/>.

Varissuon työttömät VT ry. 2015. Yhdistys. Viitattu 27.5.2015 <http://www.vtry.fi/yhdist>.

Vaski-kirjastot 2015a. Vaski-kirjastot. Viitattu 29.4.2015
<https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/kirjastot>.

Vaski-kirjastot 2015b. Vaskin e-kirjat. Viitattu 1.5.2015 <https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/e-aineistot>.

Vaski-kirjastot 2015c. E-lehdet ja tietokannat. Viitattu 1.5.2015
<https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/tietokannat>.

Vaski-kirjastot 2015d. Kirjastot. Viitattu 15.5.2015
<https://www.vaskikirjastot.fi/web/arena/kirjastot>.

Yhdessä-yhdistys kirjastoon 2011. Kulmakunta 26.10.2011. Viitattu 30.5.2015
<http://issuu.com/iisi/docs/kk4111/5>.

Yhdessä-yhdistys ry 2015a. Kaikille avoin kohtauspaikka Varissuolla. Tule vierailulle! Viitattu 16.5.2015 <http://www.yhdessa.org/fi/>,

Yhdessä-yhdistys ry 2015b. IKU -projektin tarkoitus on kehittää kulttuurien välistä toimintaa.
Viitattu 16.5.2015 <http://www.yhdessa.org/fi/iku/>.

Yhdessä-yhdistys ry 2015c. Yhteistyötahot. Viitattu 16.5.2015
<http://www.yhdessa.org/fi/yhteistyotahot/>.

Yhdessä-yhdistys ry 2015d. Kerhot. Viitattu 16.5.2015
<http://www.yhdessa.org/fi/category/kerhot/>.

Ylen suunnaton pettymys! Varissuollako vaarallista? 2013. Kulmakunta 18.9.2013. Viitattu 27.5.2015
http://issuu.com/iisi/docs/kk_e9bce37bedffe0

Asiantuntijahaastattelulomake ja tutkimusraportti

Asiantuntijahaastattelulomake

0. Laatimani kysymykset ovat suuntaa antavia. Teemojen A, B, C & D puitteissa omia näkökulmia saa esittää vapaasti.

0.1 Voisitko sanoa nimesi ja tehtävänimikkeesi

A. Kirjaston toimintaympäristö

1. Miten kuvaisit kirjaston palvelemaa asuinyhteisöä/asuinaluetta?
2. Minkälainen rooli kirjastolla on Varissuon alueella?
3. Vaikuttaako alueen monikulttuurisuus kyseiseen rooliin?
4. Mitkä ovat kirjaston pääasiallisia asiakasryhmiä?
5. Minkälaisia sidosryhmiä kirjastolla on? (Esim. Tarhat, koulut, yhdistykset, harrastajaryhmät jne.)
6. Tekeekö kirjasto säännöllisesti yhteistyötä sidosryhmien kanssa? Minkälaisista?
7. Tekeekö kirjasto yhteistyötä samassa rakennuksessa sijaitsevan Yhdessä-yhdistyksen kanssa? Minkälaista?

B. Kirjaston palvelut ja kirjastonkäyttö

8. Mitkä palvelut koet oleellisiksi kirjaston tämänhetkisen toiminnan kannalta?
9. Vaikuttaako asuinyhteisön monikulttuurisuus kirjaston palveluihin? Millä tavoin?
10. Onko alueen kirjastonkäytössä jonkinlaisia erityispiirteitä? (Voit verrata myös toisesta toimintaympäristöstä hankittuun työkokemukseen)
11. Millä tavoin kirjasto selvittää asiakkaiden tiedon- ja palveluntarpeita?
12. Vaikuttaako asuinyhteisön monikulttuurisuus kokoelmatyöhön (Hankintoihin)?
13. Näkyykö monikulttuurisuus kirjastossa järjestettävissä tapahtumissa?
14. Minkälaisia tapahtumia kirjastossa on järjestetty lähiaikoina?
15. Järjestävätkö asiakkaat paljon toimintaa kirjastossa? Minkälaista?
16. Tuleeko mieleesi jonkinlainen uusi palvelu, joka soveltuisi hyvin monikulttuuriseen kirjastoon?

C. Asiakaspalvelu

17. Vaikuttaako alueen monikulttuurisuus asiakastyöhön?
18. Asettaako se asiakaspalvelutyölle jonkinlaisia erityisvaatimuksia?
19. Mitkä koet oleellisiksi periaatteiksi monikulttuurisessa toimintaympäristössä? (Mitä saa ja mitä ei saa esimerkiksi tehdä/sanoa?)
20. Mitkä koet asiakaspalvelun suurimmiksi haasteiksi?
21. Millä tavoin kirjaston palveluja ja toimintaa esitellään eri asiakasryhmille? (nuoret, aikuiset, seniorit, Suomeen vasta muuttaneet jne.)

D. Kehitys ja muutokset

22. Minkälaisia muutoksia kirjaston toimintaympäristössä on tapahtunut työssä-oloaikanaasi? (Asuinalue, asiakasrakenne, kirjaston tilat jne.)

23. Millä tavalla edellä mainitut muutokset ovat vaikuttaneet omiin työtehtäviisi ja kirjaston rooliin alueella?

24. Mihin suuntaan katsot kirjastotyön kulkevan tulevaisuudessa?

Asiantuntijahaastattelut: tutkimusraportti

Asiantuntijahaastattelut suoritettiin yksilöhaastatteluina Varissuon kirjastossa 15.4 ja 16.4.2015. Haastateltavina olivat kirjastonhoitajana ja isojen lähikirjastojen tiiminvetäjänä toimiva Ilkka Manninen, kirjastonhoitaja Leena Loivaranta sekä kirjastovirkailijat Mirja Kuukka, Outi Sissala ja Kim Tiala. Kolme haastateltavista on työskennellyt pitkään Varissuon lähiöalueella ja kaksi omaa tuoreemman näkemyksen kirjaston toimintaympäristöstä. Haastateltavat kuvasivat kirjaston toimintaa ja palveluja oman ammatillisen näkökulmansa kautta. Informaatiota saatiin muun muassa johtamisen, lastenkirjastotyön, kokoelmatyön, asiakaspalvelutyön sekä mediakasvattamisen perspektiiveistä.

Tyypiltään asiantuntijahaastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joissa jokaiselle haastateltavalle esitettiin samoihin teemoihin liittyviä kysymyksiä. Haastattelujen 24 kysymystä jaettiin neljän teemakokonaisuuden sisälle, jotka kuvaavat Varissuon kirjaston toiminnan eri osa-alueita. Nämä teemat olivat "Kirjaston toimintaympäristö", "Kirjaston palvelukokonaisuus ja kirjastonkäyttö", "Asiakaspalvelu" sekä "Muutokset ja kehitys". Haastateltavien yksilökommentteihin viitataan tekstissä tunnuksilla A1 - A6.

A. Kirjaston toimintaympäristö

Asiakashaastattelujen ensimmäinen teemakokonaisuus koski Varissuon kirjaston toimintaympäristöä sekä kirjaston sidosryhmiä. Haastatelluilta kysyttiin Va-

rissuon lähiöalueesta, kirjaston roolista alueella, monikulttuurisuuden vaikutuksista, asiakasrakenteesta sekä yhteistyöstä eri sidosryhmien kanssa. Teeman tavoite oli hankkia tietoa lähiöalueen väestöstä sekä eri toimijoiden välisistä vuorovaikutussuhteista.

Varissuon lähiöalue

Varissuon lähiöalue on kirjaston asiantuntijoiden mukaan laaja asuinalue, jossa asuu monia eri kulttuureja edustavia ihmisiä. Kansainvälisyys näkyy alueella selvästi, mikä on osittain vaikuttanut myös eräänlaisen erillisen ja paikallisen identiteetin syntymiseen - alueen asukkaat identifioivat itsensä varissuolaisiksi. Kulttuurien monimuotoisuus vaikuttaa myös ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Ihmiset ovat alueella avoimempia ja uskaltavat keskustella keskenään.

Kirjaston rooli alueella

Kirjaston roolia haastatellut kuvasivat monipuoliseksi ja tärkeäksi. Kirjasto tarjoaa alueen asukkaille monenlaisia palveluja ja opastusta erilaisiin tilanteisiin. Kirjastoon tullaan lainaamaan aineistoja, lukemaan, käyttämään tietokoneita, tulostamaan sekä kysymään neuvoa - kirjaston perusrooli tiedon ja kulttuurin välittäjänä täyttyy palvelujen kautta hyvin. Kirjastotilojen käyttö opiskeluun on myös lisääntynyt runsaasti viime vuosina. Opiskelijat ovat olleet muun muassa kieliä opiskelevia maahanmuuttajia sekä pääsykokeisiin lukijoita. Tämän lisäksi kirjasto toimii alueen asukkaiden kohtaamis- ja vapaa-ajanviettopaikkana. Kirjasto tarjoaa asiakkaille tilat, joissa voi keskustella ystävien kanssa ja pelata esimerkiksi lautapelejä. Kirjaston hyvällä sijainnilla ja näkyvyydellä on myös vaikutusta asiaan. Suuri osa varissuolaisista kulkee ainakin viikoittain kirjaston ohi.

A1: "Ihmiset pitivät Varissuon kirjastoa olohuoneena jo ennen kuin kirjastossa puhuttiin olohuoneesta".

Myös monikulttuurisuus vaikuttaa asiantuntijoiden mielestä kirjaston rooliin alueella. Eri kulttuureista tulleilla ihmisillä ei välttämättä ole esimerkiksi samaa käsitystä kirjastopalveluista kuin kantasuomalaisilla. Tämä heijastuu kirjastonkäytössä tietotekniikkapalvelujen suurena suosiona sekä lainaustilastoissa laina-

määrien suhteellisena vähäisyytenä. Kirjastoon tullaan selvittämään pankkiasi-
oita sekä tulostamaan, kopioimaan ja lähettämään eteenpäin erilaisia virallisia
asiakirjoja.

Asiakasrakenne

Varissuon kirjaston asiakasrakenne on asiantuntijoiden mukaan monimuotoi-
nen. Kirjastoa käyttävät sekä kantasuomalaiset että maahanmuuttajat, lapset ja
nuoret, työkäiset sekä eläkeläiset. Kirjastoa kuvattiin sen verran isoksi, että sen
tulee palvella koko alueen väestöä. Näkyvimpiä asiakasryhmiä ovat kuitenkin
lapsiperheet, lapset sekä nuoret. Haastateltujen mukaan enemmistö kirjastoa
käyttävistä lapsista on nykyään maahanmuuttajataustaisia.

A2: "Kaikkia tulee palvella"

Sidosryhmät

Varissuon kirjastolla on haastateltujen mukaan runsaasti erilaisia sidosryhmiä
sekä Varissuolla että Turun alueella. Varissuon lähiöalueella kirjaston sidos-
ryhmiin lukeutuvat alueen päiväkodit, esikoulut, kolme koulua sekä samassa
rakennuksessa sijaitseva Yhdessä -yhdistys. Kirjasto-organisaation kautta kir-
jasto tekee puolestaan yhteistyötä Turun kaupunginkirjaston, isojen lähikirjasto-
jen tiimiin kuuluvien Runosmäen ja Nummen lähikirjastojen sekä muiden vapaa-
aikatoimialan toimijoiden kanssa.

Varissuon kirjaston tärkeimmiksi sidosryhmiksi asiantuntijat nimesivät lähiöalu-
een päiväkodit, esikoulut sekä koulut. Kouluja alueella toimii kolme - Turun
normaalikoulu, Varissuon koulu sekä kansainvälinen koulu. Eniten kirjasto on
kuitenkin ollut tekemisissä Varissuon koulun kanssa, jota kuvattiin haastattelus-
sa alueen lähikouluksi. Alueen esikoululaiset sekä päiväkodit käyvät myös usein
kirjastossa - satutunneilla tai hyödyntämässä kirjaston lainauspalveluja. Esikou-
lulaisia varten on tämän lisäksi järjestetty esikoululaiskursseja, joilla esikoululai-
sia perehdytetään kirjaston palvelujen käytössä. Kursseilla käy noin 14 esikou-
lulaisryhmää vuodessa.

A2: "Lasten viihtyvyyteen sekä palveluun kannattaa panostaa"

Turun kaupunginkirjaston organisaation kautta Varissuon kirjasto kuuluu haastateltujen mukaan isojen lähikirjastojen tiimiin, asiakaspalvelujen tulosityksikköön sekä vapaa-aikatoimialan piiriin. Isojen lähikirjastojen tiimi tapaa kerran kuukaudessa tiimikokouksessa, jonka aikana tiimi vaihtaa kuulumisia, keskustelee mahdollisista ongelmista sekä sopii yhteisistä käytännöistä. Kokous tarjoaa myös mahdollisuuden vaihtaa ideoita toimivista palveluista. Vapaa-aikatoimialan toimijat ovat puolestaan muodostaneet Varissuolla aluetiimin, johon kuuluu kirjaston lisäksi muun muassa liikuntapalvelujen ja nuorisopalvelujen toimijoita. Asiakaspalvelujen tulosityksikön tiimien välille ei ole vielä muodostunut yhteistyötä.

Edellä mainittujen tiimien lisäksi Varissuon kirjasto on myös osa Porsas urhea ryhmän toimintaa. Ryhmään kuuluvat kaikki lähikirjastojen lastenkirjastotyöstä vastaavat henkilöt sekä pääkirjaston lasten- ja nuorten osastot. Ryhmän tarkoitus on lisätä lastenkirjastotyötä tekevien kirjastojen välistä yhteistyötä sekä kehittää lastenkirjastotoimintaa. Edelleen toimiva Kirjastokaruselli on esimerkki ryhmän kehitystyön kautta syntyneestä toiminnasta. Ryhmä kokoontuu tällä hetkellä kerran kuudessa viikossa keskustelemaan esimerkiksi Kulttuuripolun ja lastentapahtumien kehittämistä.

A1: "Porsas urhea on herätetty henkiin"

Monikulttuurisuustyötä tekevän Yhdessä -yhdistyksen kanssa Varissuon kirjasto tekee asiantuntijoiden mukaan jonkin verran yhteistyötä ja kumpuakin osapuolta koskevista asioista keskustellaan. Kirjaston ja yhdistyksen välinen tila on avoin ja asiakkaat pääsevät vapaasti kulkemaan kirjastokerroksesta alas ensimmäiseen kerrokseen, jossa sijaitsevat Yhdessä -yhdistyksen tilat. Tilan avoimuuden vuoksi asiakkaat sekoittavat ajoittain toimijoiden palvelut toisiinsa. Kirjastolla ja yhdistyksellä on rakennuksen ensimmäisessä kerroksessa myös yhteinen monitoimisali, jonka käytöstä sovitaan toimijoiden välillä. Tila on ollut usein aamupäivisin ja päivällä kirjaston käytössä sekä iltaisin ja viikonloppuisin puolestaan yhdistyksen käytössä.

Kirjastotilassa kirjasto ja yhdistys eivät tee runsaasti yhteistyötä. Tästä huolimatta vuorovaikutusta löytyy jonkin verran toimijoiden eri palvelujen välillä. Yhdessä -yhdistyksessä on esimerkiksi järjestetty eri maiden ja kulttuurien teema- viikkoja, joihin kirjasto reagoi asettamalla näytille kyseisten teemojen mukaista materiaalia. Tämän vuoksi asiakkaat, jotka kävivät alakerrassa tutustumassa eri kulttuureihin, löysivät teemanmukaista luettavaa myös kirjastosta. Tämän lisäksi kirjasto ja yhdistys ovat toimineet yhdessä SeniorSurf -yhteistapahtumassa, jossa tietokoneenkäyttötaitoja opetettiin toimijoiden asiakkaille. Kumpikin järjestäjä vastasi omasta toiminnastaan, mutta tapahtumaa mainostettiin yhdessä.

Yhteisiin tiloihin liittyvän vuorovaikutuksen lisäksi Varissuon kirjasto ja Yhdessä- yhdistys ottavat kumpikin osaa kaupunginosaviikkojen aikana vuosittain järjestettävään Etnofest -tapahtumaan sekä Varissuo-Lauste yhdyskuntatyöryhmän kokouksiin. Kokous- ja tapahtumatoimintaan ottavat osaa myös muut alueen toimijat kuten esimerkiksi työttömien ja eläkeläisten yhdistykset, seurakunta sekä Varissuo seura.

A1: "Yhteiselo sujuu hyvin"

B. Kirjaston palvelut ja kirjastonkäyttö

Asiantuntijahaastattelujen toinen teemakokonaisuus käsitteli Varissuon kirjaston palvelukokonaisuutta sekä asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Asiantuntijoilta kysyttiin muun muassa tällä hetkellä oleellisiksi koetuista palveluista, asiakkaiden kirjastonkäytöstä ja kirjastonkäytössä tapahtuneista muutoksista, monikulttuurisuuden vaikutuksista palveluihin ja kokoelmatyöhön sekä kirjastossa järjestetystä tapahtuma-, näyttely- ja lukupiiritoiminnasta. Teeman tavoite oli hankkia tietoa palvelukokonaisuuteen ja kirjastonkäyttöön vaikuttavista tekijöistä.

Ydinpalvelut

Kirjaston perustehtävä eri aineistojen, kulttuurin ja tiedon välittäjänä sekä tehtävään sidoksissa olevat lainaus-, palautus- sekä varaupalvelut katsotaan edelleen kirjastotoiminnan ytimeksi. Haastateltujen mukaan kirjastolla tulee olla hy-

vä kokoelma, joka tarjoaa alueen asukkaille sellaista materiaalia mitä he haluavat ja tarvitsevat. Olennaista on myös tarjota tilat kirjastossa lukemiselle ja opiskelulle.

Kirjastonkäytön erityispiirteet

Asiakkaiden kirjastonkäyttöä haastatellut kuvasivat sekä kokoelma- että tietotekniikkasidonnaisiksi. Varissuon kirjastosta lainataan ja varataan edelleen kirjaston materiaalia, mutta vähenevissä määrin. Lainauserien vähenemiseen voidaan pitää osasyynä kirjastotilan supistamista - samalla, kun kirjasto pieneni myös kokoelmasta karsittiin. Pienempi kokoelma puolestaan houkuttelee vähemmän lainaajia. Kirjaston tietotekniikkapalvelujen käyttö on tilan supistamisesta huolimatta jatkuvassa kasvussa. Tähän vaikuttavat suhteellisen suuri alueellinen työttömyys, asiakasrakenteen muutokset sekä Osuuspankin alueellisen toiminnan päättyminen. Asiakkaat tulevat tämän vuoksi kirjastoon hoitamaan arkiasioitaan - käyttämään verkkopankkia, tulostamaan tiliotteita ja asiakirjoja sekä kysymään neuvoa asioiden hoitamisessa. Ongelmallisen tilanteesta tekee haastateltujen mukaan se, että kirjastotyöntekijöiden neuvoa kysytään erilaisten virallisten lomakkeiden ja verkkopankin henkilökohtaisten tietojen täyttämässä - toiminnan ei nähdä kuuluvan kirjaston perinteiseen toimenkuvaan.

A1: *“Kirjasto ei ole yhteispalvelupiste, vaan kirjasto”*

Monikulttuurisuuden vaikutus kirjaston palveluihin

Varissuon lähiöalueen monikulttuurisuus pyritään asiantuntijoiden mukaan ottamaan huomioon kirjaston kokoelmapolitiikassa sekä neuvontapalveluissa. Kokoelmapolitiikassa monikulttuurisuus on huomioitu vieraskielisen kokoelman muodossa, joka sisältää englannin-, ruotsin- ja venäjänkielisen kirjallisuuden lisäksi materiaalia myös harvinaisemmilla kielillä. Vieraskielinen kokoelma koostuu suurimmaksi osaksi Turun pääkirjaston kautta hankitusta siirtokokoelmasta sekä pienestä määrästä omaa kokoelmaa ja asiakkaiden lahjoittamaa materiaalia. Asiakkaat ovat lahjoittaneet kirjastolle muun muassa venäjän- ja persiankielistä kaunokirjallisuutta. Vieraskielisen kokoelman tarkoitus on haastateltavien mukaan tutustuttaa maahanmuuttaja-asiakkaita suomalaisen kirjaston palveluihin.

hin sekä kirjastonkäyttöön - A2: *“Se on sellaista Pr:ää kirjastolle”*. Kun suomenkieli on opeteltu ja kirjaston toiminta on tullut tutuksi, voivat maahanmuuttaja-asiakkaat hyödyntää myös suomenkielisiä aineistoja. Pääkirjastossa on tämän lisäksi suurempi kokoelma vieraskielistä materiaalia, jota voi lainata sekä varata.

Varissuon venäjänkielinen väestö pystyy Varissuon kirjaston kautta liittymään myös Helsingin kaupunginkirjaston Venäjänkielisen kirjaston asiakkaaksi. Asiakkaan tulee haastateltujen mukaan täyttää Varissuon kirjastossa tai pääkirjastossa liittymiseen vaadittava lomake, joka lähetetään Helsingin kaupunginkirjastolle. Tämän jälkeen asiakas voi tilata Venäjänkielisestä kirjastosta venäjänkielistä materiaalia, joka saapuu asiakkaalle joko Varissuolla sijaitsevan postin SmartPOST-palveluun tai pääkirjastoon. Palvelu on asiakkaalle täysin maksuton.

Neuvontapalveluissa monikulttuurisuus on huomioitu siten, että maahanmuuttaja-asiakkaita pyritään ohjeistamaan kirjastonkäytössä sekä eritoten kirjaston tietoteknisten palvelujen käytössä. Toiminnan tarkoitus on kaventaa asiakkaiden ja sisältöjen välistä digitaalista kuilua. Haasteeksi ovat kuitenkin jälleen nousseet tilanteet, joissa kirjaston henkilökunnan avustusta pyydetään esimerkiksi kelan lomakkeiden ja maahanmuuttolupien täyttämässä tai tulkitsemisessä. Usein avun pyytäminen liittyy täytettävien lomakkeiden vierauteen tai tietotekniikan käytön ohessa törmätyyn kielimuriin. Ne luovat epävarmuutta, jonka vuoksi käänös-, käyttö- tai täyttöapua pyydetään kirjaston henkilökunnalta. Kirjaston henkilökunta on puolestaan tilanteessa valinnan edessä - Tuleeko asiakasta avustaa vai ohjata toisenlaisen palvelun luokse?

Kirjastossa tapahtuu

Kokoelma- ja tietotekniikkasidonnaisten palvelujen lisäksi Varissuon kirjastossa järjestetään myös tapahtuma-, tilaisuus-, näyttely- ja lukupiiritoimintaa. Haastateltujen mukaan suurin osa toiminnasta on suunnattu lapsille ja nuorille. Esikoulu- ja tarhaikäisille kirjasto järjestää satutunteja kirjaston monitoimitilassa. Satutunneille saapuu perhepäivänhoitaja ja erikokoisia ryhmiä. Tämän lisäksi esi-

koululaisille ja kouluikäisille järjestetään koulutustilaisuuksia. Vanhempiin ihmisiin kohdistuneet tilaisuudet ovat puolestaan olleet SeniorSurf -tyyppisiä opastustilaisuuksia, joissa asiakkaille opetetaan tietokoneenkäyttöä.

Lukupiirejä Varissuon kirjastolla on kaksi - pitkään jatkunut perinteinen kirjastolukupiiri sekä lukupiiri "Lukupiiri halki Euroopan", jossa luetaan eri Euroopan maiden kirjailijoiden tuotoksia. Lukupiirejä haastatellut kutsuivat suljetuiksi tapahtumiksi - ne on erittäin hyviä, mutta pieneen ihmisryhmään kohdistettuja palveluja.

A3: "Lukupiirit ovat hirveän hyvä palvelu niille, jotka siinä ovat mukana"

Näyttelyjen ja suurempien tapahtumien järjestäminen kirjastotilassa on haasteltujen mukaan haastavaa tilojen supistamisen vuoksi - kirjastolla ei yksinkertaisesti ole tilaa järjestää. Tämän vuoksi kirjastossa järjestetyt näyttelyt ovat olleet pienimuotoisia eri toimijoiden järjestämiä taide- ja valokuvanäyttelyjä. Päiväkodit järjestävät yleensä keväisin päiväkotiryhmien askartelutuotoksia esitteleviä näyttelyjä. Tämän lisäksi muun muassa Työväenopiston Varissuon taidepiiri ja Eläinsuojeluyhdistys ovat järjestäneen taide- ja valokuvanäyttelyjä. Suurempia tapahtumia edustaa muutamana vuotena järjestetty Etnofest-tapahtuma, jossa tehdään yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Festivaali tapahtuu kuitenkin kirjastotilojen ulkopuolella.

Uusi monikulttuurinen palvelu

Varissuon kirjaston asiantuntijaryhmältä kysyttiin myös mahdollisesta uudesta palvelusta, joka soveltuisi monikulttuuriseen toimintaympäristöön. Haasteltujen mukaan tarvetta olisi mediakasvatusta suorittavalle palvelupisteelle, joka tarjoaisi eri asiakasryhmille tietokone- ja Internet-opastusta sekä informaatiotaitoihin liittyvää opetusta. Palvelupisteessä toimiva, tehtävään koulutettu henkilö voisi opastaa asiakkaita eri virastojen verkkopalvelujen käytössä sekä eri teemojen mukaisesti esimerkiksi Ipadin, kannettavien tietokoneiden, e-kirjojen sekä lehtitietokantojen käytössä. Palvelun kautta Varissuon kirjasto pystyisi ottamaan aktiivisempaa roolia tietokoneiden käyttöön liittyvässä neuvonnassa sekä vapa-

uttamaan aikaresursseja muihin asiakaspalvelutehtäviin. Tällä hetkellä iso osa vakituisen henkilökunnan aikaresursseista kuluu tietokoneenkäyttöön liittyvään neuvontatyöhön - A5: *“se alkaa olla asiakaspalvelun ydintä”*.

Esimerkkinä vastaavasta neuvontapalvelusta asiantuntijat mainitsivat Tampereella toimineen NettiNysse-palvelun, jossa tietokoneenkäyttötaitoja opetettiin Tampereen alueella kiertäneen kirjastobussin tiloissa. NettiNysse lopetettua kirjastobussin palvelut siirtyivät kohdistettuihin palvelupisteisiin eri lähikirjastoissa. Kyseisissä palvelupisteissä palvelee kokopäiväistä henkilökuntaa, joka tarjoaa Tampereen yleisten kirjastojen asiakkaille tietotekniikka-aiheisia kursseja sekä tilannekohtaista opastusta.

Asiakkaiden tiedon- ja palveluntarpeet

Asiakkaiden tiedon- ja palveluntarpeita Varissuon kirjastossa selvitetään asiakaskyselyjen, asiakaspalautteen sekä havainnointityön kautta. Asiakaskyselyjä haastatellut kuvasivat yleisiksi Turun kaupunginkirjaston mielipidekyselyiksi. Kyselyt ovat yhteisiä koko kirjastoverkostolle ja niiden kautta selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyden tasoa kirjaston palveluihin ja toimintaan liittyen. Palautetta asiakkaat voivat jättää palautelomakkeiden, Turun kaupungin Paikalla -palautekanavan kautta sekä suullisesti kirjaston henkilökunnalle. Palautuslomakkeita voidaan lähettää kirjastolle sekä kirjallisesti kirjaston palautelaatikkoon että sähköisesti verkkopalvelujen kautta. Myös Paikalla -palautekanavan kautta jätettyyn asiakaspalautteeseen kirjasto voi vastata henkilökohtaisesti. Jotkin viestit ovat palautekanavassa julkisesti nähtävissä.

Suurin osa tiedon- ja palveluntarpeiden selvittämisestä tehdään Varissuon kirjastossa kuitenkin asiakkaiden kanssa keskustelemalla sekä havainnointityön kautta. Asiakkaita kohtaamalla ja keskustelemalla kirjasto selvittää asiakkaiden tilannekohtaisia tiedon- ja palveluntarpeita. Yleensä asiakkaat ymmärtävät myös itse lähestyä henkilökuntaa tiedonhaku- ja ongelmatilanteissa. Havainnoimalla asiakkaiden lainaus- ja kirjastonkäyttötottumuksia kirjasto voi puolestaan tehdä ratkaisuja kokoelman tai toiminnan suhteen - hankkimalla esimerkiksi lisää runsaasti lainattua aineistoa.

*A2: "Asiakkaita kuunnellaan, mutta ei aktiivisesti kysellä"**C. Asiakaspalvelu*

Asiakashaastattelujen kolmannessa teemakokonaisuudessa haastatelluilta kysyttiin monikulttuurisuuden vaikutuksista Varissuon kirjaston asiakaspalvelutyöhön, asiakaspalvelutyön erityisvaatimuksista, kirjaston toimintaperiaatteista, asiakaspalvelujen haasteista sekä tavoista, joilla kirjasto esittelee toimintaansa eri asiakasryhmille. Kohdentavia kysymyksiä kysyttiin eri asiakasryhmien kohtaamisesta.

Monikulttuurisuus ja asiakaspalvelu

Varissuon lähiöalueen monikulttuurisuus vaikuttaa kirjaston asiakaspalveluun kommunikaatioon liittyvien haasteiden kautta. Tämä tulee haastateltujen mukaan esille eteenkin asiakaskohtaamisissa, joissa asiakas ei vielä osaa suomen- tai englanninkieltä. Tilanteista selvittäään kärsivällisyydellä sekä kuuntelemalla asiakkaiden asioita loppuun asti. Apua on myös oman puheen selkeyttämisestä sekä joissakin tilanteissa jopa elekielestä. Muita vaikutuksia monikulttuurisuudella tai kulttuurieroilla ei katsota olevan asiakaspalvelutilanteisiin - A2: *"Ne asiat minkä parissa kirjastossa askarellaan eivät ole kulttuurisesti sidottuja"*. Se ei myöskään luo erityisvaatimuksia asiakaspalvelutyölle.

Kirjaston toimintaperiaatteet

Varissuon kirjasto ja kirjaston henkilökunta noudattavat yleisten kirjastojen perinteisiä toimintaperiaatteita. Haastateltujen mukaan monikulttuurista toimintaympäristöä varten ei ole tarvinnut kehittää uusia sääntöjä, koska kirjaston periaatteet yhdenmukaisuudesta ottavat jo eri asiakasryhmät ja yksilöt huomioon. Kaikkia lähiöalueen asiakkaita palvellaan tasavertaisesti ikään, sukupuoleen, kulttuuriin tai kieleen katsomatta - A1: *"Ihmiset ovat ihmisiä ja asiakkaat ovat asiakkaita"*. Periaate yhdenmukaisuudesta tarkoittaa myös sitä, että eri asiakasryhmät pyritään ottamaan huomioon kirjaston toiminnassa ja eteenkin kokoel-

missä - A2: *“Kokoelmaa on pyritty rakentamaan alueen ja asiakkaiden näköiseksi”*.

A2: *“Kaikki kansallisuudet palvelee yhtä ystävällisesti”*

Asiakaspalvelun haasteet

Asiakaspalvelun suurimmiksi haasteiksi asiantuntijat mainitsivat tilojen pienenemisen jälkeen lisääntyneet järjestyshäiriöt sekä asiakkaiden toisistaan eroavat tilankäyttötarpeet. Kirjastossa tapahtuvat järjestyshäiriöt ovat osittain seurausta liian pienestä nuorisotilasta, minkä vuoksi nuorison häiriökäyttäytyminen näkyy ja kuuluu koko kirjastotilassa. Nuoret pitävät pientä tilaa kohtaamispaikkanaan sekä hakevat käyttäytymisellään huomiota kirjaston työntekijöiltä ja kirjastossa asioivilta asiakkailta. Tämä hankaloittaa kirjaston palveluja käyttävien asiakkaiden kirjastonkäyttöä sekä hiljaisen tilan ylläpitämistä. Ongelma on myös jatkuva - Kun yksi nuorisojoukko kasvaa ja viisastuu, toinen tulee tilalle.

Tilankäyttötarpeiden eroavaisuus näkyy korostettuna häiriötä aiheuttavan nuorisojoukon sekä kirjaston lainaus- ja lukupaikkapalveluja käyttävän asiakaskunnan välillä. Lainaus- ja lukupaikkapalveluja käyttävät haluavat kirjaston yhä olevan hiljainen paikka, kun taas nuoret haluavat käyttää tilaa kohtaamis- ja vapaa-ajanviettopaikkana. Kirjasto pyrkii tekemään kummatkin osapuolet tyytyväiseksi, mikä ei kuitenkaan ole aina mahdollista.

Kirjastopalvelujen esittely ja neuvontapalvelut

Varissuon kirjaston palveluja ja toimintaa esitellään asiantuntijoiden mukaan eri asiakas- ja ikäryhmille. Esikoululaiset käyvät jo aikaisemmin mainitun esikoululaiskurssin ja koululaiset käyvät Kulttuuripolulla tai perinteisessä kirjastonkäytön opetuksessa. Tämän lisäksi kirjastoesittelyjä tarjotaan erikokoisille aikuisryhmille. Ryhmiä on saapunut kirjastoon muun muassa Yhdessä-yhdistyksestä, Katriinan seurakunnasta sekä mielenterveyskuntoutujien yhdistyksistä.

Kirjastotilassa järjestetään eri asiakas- ja ikäryhmille suunnattujen esittelyjen lisäksi myös spontaanimpia esittelytilaisuuksia, joiden aikana kirjastotilaan pystytetään lyhyellä aikavälillä pöytä sekä kyltti ja opastetaan asiakkaita jonkin uu-

den palvelun käytössä. Tämänkaltaisten opastusten kautta asiakkaille on informoitu muun muassa Celia-äänikirjojen palvelusta, e-kirjoista sekä Pressdisplay-lehtitietokannasta. Esittelytoimintaa kuvattiin haastattelujen aikana "aulaemäntä"-tyyliseksi toiminnaksi. Kirjastotyöntekijä ei istu esittelyn aikana pöydän ääressä, vaan esittelee palvelua aktiivisesti asiakkaan vieressä seisten. Asiakkaan on puolestaan helppo saapua opastettavaksi tai lähteä, jos siltä tuntuu.

D. Kehitys ja muutokset

Asiantuntijahaastattelujen neljäs ja samalla viimeinen teemakokonaisuus käsiteli Varissuon kirjaston toimintaympäristössä sekä kirjastotyössä tapahtuneita muutoksia sekä kirjastopalvelujen tulevaisuutta. Asiantuntijoilta kysyttiin heidän työsuhteidensa aikana tapahtuneista muutoksista, muutoksien vaikutuksista Varissuon kirjaston rooliin ja haastateltavien omiin työtehtäviin sekä kirjastopalvelujen tulevaisuudennäkymistä.

Varissuon kirjaston muuttuva toimintaympäristö

Varissuon kirjaston toiminnassa ja toimintaympäristössä on haastateltujen mukaan tapahtunut runsaasti erilaisia muutoksia. Näkyvimpiä muutoksia ovat olleet kirjastotilojen ja resurssien pientymiset, organisaatiomuutokset sekä muutoksiin liittyvät henkilökunnan määrän ja aukioloaikojen vähenemiset. Tämän lisäksi kirjaston toimintaan ovat vaikuttaneet tietoteknologinen kehitys ja siihen liittyvien neuvontapalvelujen tarpeen kasvu sekä lähiöalueen monikulttuurisuuden lisääntyminen.

Kirjastotilojen supistaminen siirsi kirjastotilan ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevat lasten ja nuorten materiaalit sekä kirjaston tietoteknologia-pisteen toiseen kerrokseen, jossa sijaitsivat alun perin ainoastaan aikuisväestölle suunnatut materiaalit. Kirjaston toimitila pienentyi täten puoleen aikaisemmasta, mikä puolestaan on johtanut kokoelman pientymiseen, lainausmäärien laskuun sekä henkilökuntavakanssien määrän rajoittamiseen. Henkilökunnan määrä väheni aikaisemmasta kahdeksasta vakanssista viiteen vakanssiin - kolme vakanssia on täten poistettu. Aikaisemmat tilat tarjosivat Varissuon kirjastolle mahdollisuu-

den monipuolisempaan toimintaan ja toiminnan järjestämiseen, hiljaisten kirjastotilojen ylläpitämiseen sekä aktiivisemmän otteen ottamiseen asiakkaiden kanssa - Nyt henkilökunnan aika kuluu perustoimintojen pyörittämiseen ja järjestyksen ylläpitoon.

A2: "On hirveän paljon vaikeampaa järjestää tapahtumaa, kun ei ole tilaa missä järjestää"

Kirjastotilojen pienentyessä myös kysyntä hiljaisille tiloille on kasvanut. Iso osa asiakkaista toivoo kirjastolta paikkoja, joissa rauhoittua, opiskella sekä lukea. Varissuon kirjaston työskentelytilat, lehtisalin tilat sekä tutkijahuoneet ovat tämän kehityksen myötä olleet päivittäisessä käytössä. Osittain kysyntä juontaa myös siitä, että tilojen pienentyessä myös häiriötä aiheuttavan melun määrä on kasvanut - Järjestyshäiriöiden sekä suuren kävijämäärän vuoksi. Henkilökunnalta muutos on vaatinut järjestyksen ylläpitäjän roolia.

Tietotekninen kehitys on haastateltujen mukaan vaikuttanut kirjaston tieto- ja neuvontapalveluihin sekä kirjastotyön arkiaskareisiin. Kirjaston tieto- ja neuvontapalvelujen merkitys on kasvanut yhä useamman toimijan siirtäessä palvelujaan Internetiin. Muutos on vaatinut henkilökunnalta aktiivisempaa roolia asiakkaiden tietotekniikkaopastuksissa sekä tietoisuutta eri teknologioista. Kirjastotyön arkiaskareisiin tietotekninen kehitys on puolestaan vaikuttanut kirjastojärjestelmän ja aineistoformaattien vaihtumisen muodossa. Esimerkiksi vanha kirjastojärjestelmä (PallasPro) vaihdettiin Axiell Aurora-järjestelmään, minkä myötä työtehtävissä käytetty työkalukin muuttui.

Lähiöalueen monikulttuurisuuden lisääntyminen on puolestaan vaikuttanut kirjaston asiakasrakenteeseen sekä kokoelmaan. Kokoelmassa monikulttuurisuus pyritään ottamaan huomioon monipuolisen ja monikielisen aineiston muodossa. Tilannetta hankaloittavat kuitenkin vieraskielisen materiaalin vaikeampi saataavuus sekä kirjaston resurssien väheneminen.

Kirjastopalvelujen tulevaisuus

Kirjastopalvelujen ja eteenkin lähikirjastojen tulevaisuus on haastateltavien mukaan varsin epävarma. Lähikirjastojen toimintaa rajoittavat säästötoimet sekä kilpailu muiden tietoa ja kulttuuria välittävien toimijoiden kanssa saattaa tulevaisuudessa vaikuttaa kaikkien lähiöalueiden kirjastopalveluihin. Tämän lisäksi nopea tietotekninen kehitys saattaa pakottaa yleisiä kirjastoja muokkaamaan kirjastopalveluja ja kehittämään uudenlaista mediakasvatustoimintaa.

Lähikirjastoja koskevat säästötoimet näkyvät haastateltavien mukaan jo nykyään kirjastoverkostoissa omatoimikirjastojen muodossa. Omatoimikirjastoissa lähikirjastojen henkilökunnat päivystävät ja hoitavat kokoelmaa ainoastaan rajatun osan kirjaston aukioloajasta. Lopun aikaa kirjasto on asiakkaiden itsenäisessä käytössä. Haastateltavat eivät näe omatoimikirjasto-trendiä kuitenkaan kokonaan negatiivisena asiana lähikirjastoille. Esimerkiksi Turussa sijaitsevassa Ilpoisten lähikirjastossa kirjaston henkilökunta on yhä joka päivä yhden työvuoron töissä ja lopun aikaa asiakkaat käyttävät kirjastoa omatoimisesti. Muutos on pidentänyt kirjaston aukioloaikoja, muuttanut kirjastonkäyttöä monipuolisemmaksi sekä nostanut lainaus- ja kävijämääriä. Omatoimikirjastot nähdään uhaksi vain tapauksissa, joissa kirjaston henkilökunta käy kirjastotilassa ainoastaan muutaman kerran viikossa - A1: *“siivoamassa hyllyjä sekä purkamassa ja las- taamassa aineistokuljetusta”*. Mikäli Varissuon kirjastosta tulisi tulevaisuudessa omatoimikirjasto, toimintaa hankaloittaisi neuvontapalveluja tarvitsevien suuri määrä.

A2: “Omatoimikirjastot saattavat lisääntyä”

Nopeasti kehittyvän tietoteknologian nähdään vaikuttavan tulevaisuuden kirjastopalveluihin ja kirjastojen rooleihin eri toimintaympäristöissä. Kirjastopalveluis- sa tietoteknologinen kehitys tulee haastateltujen mukaan todennäköisesti näkymään kirjastokokoelman ja aineistoformaattien muutoksina - esimerkiksi e- kirjojen sähköisen formaatin kasvavan suosion myötä. Syynä muutokselle pidetään tablettitietokone- ja älypuhelinteknologioiden nopeaa kehitystä - A5: *“Nyt on jo kauhean hyviä e-kirjoja ja ihmisillä on tablettikoneita”*. Kehityksestä huolimatta kokoelmissa ja eri formaattien käytössä tapahtuvien muutosten ei nähdä tapahtuvan nopeasti. Fyysiset kirjat tulevat esimerkiksi säilymään vielä pitkään.

Tietoteknologisen kehityksen nähdään vaikuttavan myös kirjaston rooliin sekä lisäävän kirjaston ja muiden tietoa sekä kulttuuria välittävien toimijoiden välistä kilpailua. Kirjaston roolissa kehitys tulee näkymään kasvavana tarpeena opiskella tulevia teknologioita sekä kirjaston mediakasvattajaroolin korostumisena. Jo olemassa olevankin teknologian opiskeluun nähdään tarvetta - A5: *“Kaikkien pitäisi jo hallita hyvin tabletin ja älypuhelimien käyttö sekä e-kirjan ja lukuohjelmien lataamiset”*. Kirjaston rooli mediakasvattajana puolestaan mietityttää haastateltavia. Erilaisille neuvontapalveluille on jo nyt runsaasti tarvetta, mutta A5: *“mikä osa siitä on kirjaston kannalta tärkeää”* ja *“mitä tulisi tulevaisuudessa erityisesti painottaa”*.

Kilpailun asiakkaiden huomiosta nähdään puolestaan kiihtyvän tulevaisuudessa. Jo nyt kirjastot kilpailevat Internetin sekä viihdettä tarjoavien verkkopalvelujen kuten esimerkiksi Youtuben kanssa - A5: *“Jos haetaan viihdettä ja tietoa, niin on niin paljon valittavaa, niin miksi tulla enää kirjastoon.”* Tulevaisuudessa kirjastojen tulee tämän vuoksi kehittää uudenlaista toimintaa, joka aktivoisi asiakkaita käyttämään kirjaston palveluja toisten palvelujen sijaan.

A5: “Kilpailu tulee kuitenkin olemaan kovaa”

Asiakashaastattelulomakkeet ja tutkimusraportti

Asiakashaastattelulomakkeet

Suomeksi

Nykyiset palvelut

1. Miten kuvaisit Varissuon aluetta?
2. Mitä alueen palveluja käytät säännöllisesti?
3. Mitä kirjaston palveluja käytät säännöllisesti?
4. Tarjoaako kirjasto tarvitsemaasi tietoa, materiaalia tai palveluja?
5. Mitä mieltä olet kirjaston kokoelmista? Löydätkö hyllyistä luettavaa?
6. Mitä mieltä olet kirjaston tiloista?
7. Mitä mieltä olet kirjastossa järjestettävistä tapahtumista, näyttelyistä tai lukupiireistä? Osallistutko niihin?
8. Mitä mieltä olet kirjaston asiakaspalvelusta?

Tulevaisuuden palvelut

9. Mitä palveluja on tulevaisuuden kirjastossa?
10. Minkälainen on tulevaisuuden kirjaston kokoelma?
11. Minkälainen on tulevaisuuden kirjastotila?
12. Minkälaista toimintaa kirjastossa järjestetään? (tapahtumat, lukupiirit jne.)
13. Minkälaista asiakaspalvelua tulevaisuuden kirjasto tarjoaa?

In English

Current services

1. How would you describe Varissuo as a place to live in?
2. What services do you use regularly in Varissuo?
3. What library services do you use regularly?
4. Does the library offer the information, material and services that you require or need?
5. What do you think about the library's collection? Is it easy to find the material you are looking for? (Books, films etc.)
6. How would you describe the library space?
7. What do you think about different activities that the library organizes like for instance events, exhibits, reading circles?
8. What do you think about the library's customer services?

Future services

9. What kind of services does the future library offer?
10. What is the future collection like?
11. Describe the future library space?
12. What kind of activities does the library organize? (Events, reading circles or other activities)
13. What kind of customer services does the library offer?

Asiakkaiden teemahaastattelut: tutkimusraportti

Varissuon kirjaston asiakkaiden teemahaastattelut järjestettiin yksilöhaastatteluiluina Varissuon kirjaston kokoushuoneessa 23.4 ja 24.4.2015. Haastattelutilaisuuksia mainostettiin ennen haastattelupäiviä kahdella julisteella, jotka pyrkivät rohkaisemaan asiakkaita ottamaan osaa kirjastopalvelujen kehittämiseen. Julisteet mainostivat tilaisuuksia suomen- ja englanninkielillä. Asiakkaiden teemahaastatteluihin otti lopulta osaa kuusi kirjaston vakiokäyttäjäkuntaa edustavaa asiakasta - neljä asiakasta haastateltiin 23.4 ja kaksi 24.4. Yksi haastatelluista oli nähnyt posterin ja saapui kirjastoon varta vasten haastattelua varten.

Taustatietoina haastateltavilta kysyttiin lomakkeella äidinkieltä ja ikäryhmää. Äidinkieli ja ikäryhmä katsottiin tutkimuksen kannalta relevanteiksi taustatiedoiksi - ne ovat tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan kirjastonkäyttöön. Ikäryhmiksi taustatietolomake määrittivät 18 - 34, 35 - 49, 50 - 64 ja 65+. Haastateltavista kolme kuului ikäryhmään 35 - 49, yksi ikäryhmään 50 - 64 ja kaksi ikäryhmään 65+. Kaikki haastateltavaksi suostuneet tai haastateltavaksi tulleista olivat lopulta suomenkielisiä. Haastateltavien valintaprosessi ei kuitenkaan ollut selektiivinen, vaan kaikilta kirjastotilassa kysyttiin sukupuolesta tai kulttuuritaustasta riippumatta.

Luonteeltaan asiakashaastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja, joiden rungoksi oli laadittu kaksi teemaa sekä kolmetoista suuntaa antavaa kysymystä. Asiakkailta kysyttiin myös kohdentavia kysymyksiä keskustelun kulun perusteella. Asiakashaastattelun teemat ja kysymykset käsittelivät kirjastopalvelujen nykytilaa sekä asiakkaiden toiveita tulevaisuuden palvelujen suhteen. Teemajaottelun tarkoitus oli hahmottaa Varissuon kirjaston palvelujen nykytila sekä asiakkaiden toivoma tulevaisuudentila. Analyysiosiossa kirjastopalvelujen nykytilan ja asiakkaiden toivoman tulevaisuudentilan välistä mahdollista kuilua tulkitaan Gap-analyysin keinoin. Haastateltaviin viitataan haastattelutulosten yhteydessä tunnuksilla H1 - H6.

A. Palvelukokonaisuuden nykytila

Asiakashaastattelujen ensimmäinen teema käsitteli Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden nykytilaa. Asiakkaita pyydettiin kuvaamaan ja arvioimaan Varissuon alueen kulttuuripalveluja, Varissuon kirjaston kokoelmia, kirjastotilaa, asiakaspalvelua sekä kirjastossa järjestettävää toimintaa. Tämän lisäksi haastateltavilta kysyttiin heidän kirjastonkäytöstään - säännöllisyydestä sekä tottumuksista. Haastateltavia kannustettiin myös ilmaisemaan mielipiteensä teemaan liittyvistä asioista, jotka kysymyksenasettelu on mahdollisesti jättänyt huomioimatta.

Mitä alueen palveluja ja kulttuuripalveluja käytät säännöllisesti?

Haastateltavilta kysyttiin ensin mitä Varissuon lähiöalueen palveluja ja kulttuuripalveluja he käyttävät. Viisi haastateltavista ei ollut vastauksensa perusteella käyttänyt muita tietoa ja kulttuuria välittäviä palveluja, kuin Turun alueen kirjastoja. Varissuon kirjaston lisäksi haastateltavat olivat käyttäneet muun muassa Kaarinan, Littoisten ja Nummen kirjastoja sekä Turun pääkirjastoa. Yksi haastateltavista oli käynyt lastensa kanssa myös Yhdessä-yhdistyksen askartelukerhossa. Muita haastateltavien käyttämiä palveluja olivat muun muassa lähiöalueen ruokakaupat, apteekki, terveyskeskus sekä posti.

Mitä kirjaston palveluja käytät säännöllisesti?

Suurin osa haastateltavista kuvasi käyttävänsä säännöllisesti Varissuon kirjastoa. Haastateltavien kesken lähikirjaston lainaus-, palautus- ja varaupalvelut sekä sanoma- ja aikakauslehtien lukeminen olivat suosituimpia palveluja. Kirjoja tai muuta materiaalia lainataan sekä itselle että lapsille ja lapsen lapsille. Yksi asiakkaista tarkensi lainaavansa historiakirjallisuutta ja dokumentteja. Tämän lisäksi kaksi haastateltavista mainitsi käyttävänsä kirjaston tietokoneita, kannettavia, tulostuspalvelua ja Internetiä. Yksi haastateltavista mainitsi nykyään suosivansa kirjastoa kirjojen ostamisen sijaan - se on hänen mielestä ekoteko ja säästää rahaa. Neljä haastatelluista lukee tämän lisäksi lehtiä kirjastotilassa.

H1: "Oikeastaan ihan kaikkia. Käyn paljon täällä kirjastossa."

H5: ”Siis tietysti kirjojen lainaamista. Sanomalehtien ja aikakauslehtien lukemista... Internet sekä kirjaston kannettavat tietokoneet ja levyjen kuuntelu. Joskus olen käynyt esitelmätilaisuudessa. Olen kirjaston suurkäyttäjä.”

H6: ”Lainaan... varsinkin lapsille kirjoja ja leffoja.”

Tarjoaako kirjasto tarvitsemaasi tietoa, materiaalia tai palveluja?

Suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä Varissuon kirjaston sekä muiden Turun kaupunginkirjaston kirjastojen palveluihin ja toimintaan. Kirjastosta saa asiakkaiden mukaan monenlaisia palveluja sekä tietoa, kun sitä kysyy. Yksi haastateltavista kuvasi Turun kirjastolaitoksen olevan monipuolisessa käytössä ja tarjoavan monipuolisia palveluja. Kaksi asiakkaista huomautti kuitenkin Varissuon kirjaston kokoelmiin kohdistuneesta supistamisesta sekä nykyisten kokoelmien puutteellisuudesta. Kirjoja on vähemmän ja kaikkia asiakkaiden tarvitsemia materiaaleja ei löydy Varissuon kokoelmista. Yksi haastateltavista kehui Turun pääkirjaston musiikkiosaston digitointimahdollisuuksia ja toivoi vinyylilevyjen digitointimahdollisuutta myös pienempiin kirjastoihin.

H1: ”Tarjoaa. Ytimekkäästi.”

H2: ”Kirjoja on liian vähän suomenkielisille.”

H4: ”Kylläpä kysymällä saa täältä mitä tietoa on vailla... Ihan minulle ainakin on. En kaipaa muunkaltaista palvelua.”

Mitä mieltä olet kirjaston kokoelmista? Löydätkö hyllyistä luettavaa?

Varissuon kirjaston kokoelmat olivat haastateltavien mukaan pienet, minkä vuoksi kaksi haastateltavista käyttää suurimmaksi osaksi pääkirjaston lainauspalveluja ja yksi tilaa kirjoja muista kirjastoista. Varissuon kirjaston kokoelmista on haastateltavien mukaan hankalaa löytää eritoten historiakirjallisuutta, vanhoja kirjoja, englanninkielistä kaunokirjallisuutta sekä kirjoja itsensä kehittämiseksi. Turun kaupunginkirjaston varauspalvelun katsotaan kuitenkin toimivan hyvin ja suhteellisen nopeasti. Kaksi haastateltavista piti kirjaston kokoelmaa pienistä

puutteista huolimatta melko hyvänä. Yksi asiakkaista piti erityisesti Varissuon kirjaston uutuushyllystä ja hyllyn sijoittamisesta pääsisäänkäynnin läheisyyteen - uutuushylly houkuttelee asiakkaita lainaamaan.

H1: "Uutuushylly onkin se paras. Se on mainiosti tehty."

H2: "Täällä ei ole enää kirjoja, joita en ole lukenut ja, jotka minua kiinnostavat."

H3: "Mielestäni ovat aika hyvät kokoelmat ja lapsille on kanssa."

H5: "Yksi seikka, mikä on rajoitettu, mitä minä käytän, niin on englanninkielinen kaunokirjallisuus."

Mitä mieltä olet Varissuon kirjaston tiloista?

Varissuon kirjaston tilat jakoivat haastateltavien mielipiteitä. Kaksi asiakkaista kiinnitti huomiota kirjastotilojen supistamiseen - tilat olivat olleet heidän mukaansa paremmat, kun lasten osasto oli vielä alhaalla ja aikuisten osasto ylhäällä. Lastenosastolla kuvattiin tuolloin olevan myös nurkkaus, joka tarjosi englanninkielistä lastenkirjallisuutta. Yksi asiakkaista toivoi kirjaston verkkotoriin lisää yksityisyyttä - nyt verkkotorin ääreen saattoi kerääntyä "käyttäjiä". Kaksi haastateltavista löysi kirjastotilasta kuitenkin hyviäkin puolia. Heidän mukaansa kirjastotila on siisti ja monipuolisessa käytössä. Tämän lisäksi kirjaston lehtienlukunurkkaus tarjoaa yhden asiakkaan mielestä mukavan lukupaikan. Kolme haastatelluista kuvasi käyttävänsä myös kirjaston lukusalia. Tilaa kuvattiin hyväksi.

H2: "Tämä on liian pieni tällä hetkellä. Tämä on puolet supistettu siitä mitä tämä on ollut."

H4: "Mielestäni tämä minulle riittää."

H5: "Tilathan ovat hyvin monipuolisessa käytössä eikä perinteisessä eli niin kutsutussa, mitä minä ymmärrän, kirjastokäytössä."

Mitä mieltä olet kirjastossa järjestettävistä tapahtumista, näyttelyistä tai lukupiireistä? Osallistutko niihin?

Haastateltavista kirjaston vakioikäyttäjistä ainoastaan kaksi oli käyttänyt Turun kaupunginkirjaston tarjoamia tapahtuma- tai tilaisuuspalveluja - Varissuon kirjaston vastaavia palveluja ei kuitenkaan ollut käytetty laisinkaan. Toinen tilaisuuspalveluja käyttäneistä käyttää aktiivisesti kulttuurikortin suomia etuja, käy pääkirjastossa luennoilla ja on osallistunut Turun pääkirjaston musiikkiosastolla järjestettyyn tapahtumaan. Kulttuurikortin etuja asiakas kuvasi hyödyntäneensä useaan otteeseen - käydessään esimerkiksi Turun alueen museoissa. Toinen tilaisuuspalveluja käyttävistä oli myös käynyt luennoilla Turun pääkirjastossa. Asiakas kuvasi luentoja kirjastoon sopiviksi tilaisuuspalveluiksi, toisin kuin tilaisuuksia, jotka tuottavat melua - kirjastossa tulee haastateltavan mukaan olla lähtökohtaisesti hiljaista. Turun kaupunginkirjaston lukupiirejä yksikään haastateltavista ei ollut käyttänyt.

H1: "Ne ovat enemmän kuin hyvä juttu."

H3: "En osaa oikein sanoa, kun ei tule sellaisissa käytyä. Varmaan tällä alueella on hyvä, että sellaisia on olemassa."

Mitä mieltä olet kirjaston asiakaspalvelusta?

Suurin osa haastateltavista piti Varissuon kirjaston asiakaspalvelua hyvänä. Palvelu on asiakkaiden mukaan kohteliasta, asiallista ja toimivaa. Tämän lisäksi kirjaston työntekijöiden palveluaittuitta kehuittiin. Yksi haastateltavista oli asiasta kuitenkin eri mieltä. Hänen mielestään asiakaspalvelu on tyydyttävää.

H4: "Se on kyllä asiallinen ja hyvä."

H2: "Sanoisinko tyydyttävä. Tyydyttävä on. Ei kiitettävä, ei välttävää... Tyydyttävä on ihan sopiva sana."

H5: "Ei minulla ole mitään valittamista. Minusta tämä toimii hienosti. Asiakaspalvelu toimii varissuolla hienosti."

B. Palvelukokonaisuuden toivottu tulevaisuudentila

Asiakashaastattelujen toinen teema käsitteli Varissuon kirjaston palvelukokonaisuuden toivottua tulevaisuudentilaa. Asiakkaita pyydettiin kuvittelemaan tulevaisuudessa toimiva Varissuon kirjasto, joka tarjoaa juuri heidän tarvitsemiaan ja toivomiaan palveluja. Tämän ajatusleikin jälkeen asiakkaita pyydettiin kuvittelemaan kuvittelemansa kirjaston kokoelmaa, kirjastotilaa, tapahtuma- ja tilauspalveluja sekä asiakaspalvelua.

Mitä palveluja olisi hyvä olla tulevaisuuden kirjastossa?

Suurin osa haastateltavista piti olemassa olevien kokoelmapalvelujen ennallaan pitämistä tärkeänä tulevaisuuden kirjaston toiminnan kannalta. Asiakkaat esittivät huolensa mahdollisesti huonontuvan taloudellisen tilanteen suhteen ja toivoivat, että kirjasto pystyisi edelleen hankkimaan kirjoja sekä sanoma- ja aikakauslehtiä. Kokoelmiin sidoksissa olevia palveluja kuvattiin kirjaston peruspalveluiksi - palveluiksi, jotka määrittävät kirjaston toimintaa. Tämän lisäksi kaksi haastateltavista piti myös kirjaston tietotekniikka ja Internet-palveluja tärkeinä. He toivoivat, että tietotekniikkaan edelleen panostettaisiin ja, että tietokoneita sekä kannettavia voisi yhä käyttää kirjastotilassa. Toinen heistä toivoi myös, että tulevaisuuden kirjasto pitäisi huolen lähiöalueen vanhemmasta väestöstä - tietoteknologiaan liittyvän avun ja opastuksen muodossa. Yksi haastateltavista toivoi kokoelma- ja tietoteknologiapalvelujen ennallaan pitämisen lisäksi myös, että kirjaston aukioloaikoja ei enää vähennettäisi. Vielä parempi olisi hänen mielestään, jos kirjasto palauttaisi kesälauantain aukiolon.

H1: "Tietokonekanta on mielestäni mahdollisuuksien mukaan kunnossa. Kun mennään taloudellisesti huonompaan suuntaan, niin toivon, että siihen satsataan."

H5: "Kirjaston peruspalvelu on tietysti se, että kirjastosta voi lainata kirjoja ja siellä voi lukea lehtiä."

Minkälainen tulevaisuuden kirjastokokoelma olisi hyvä?

Suurin osa haastateltavista toivoi, että kirjaston kokoelmista tulisi tulevaisuudessa yhä löytymään kirjoja ja lehtiä. Ominaisuuksiltaan kokoelman toivotaan olevan monipuolinen, kattava, ”rönsyilevä” ja ”nykyaikainen”. Kaksi haastateltavista toivoi jopa, että kirjastoverkoston kokoelmista löytyisi kaikki tulevat kirjajulkaisut. Tämän lisäksi yksi asiakkaista toivoi käännöskirjallisuuden saapuvan kirjastoon nopeammin kuin nykyään ja toinen puolestaan omakustannekirjailijoiden saavan enemmän jalansijaa kirjaston kokoelmissa. Myös e-kirjat puhuttivat haastateltavia. Puolet haastateltavista uskoi, että kokoelmat tulevat tulevaisuudessa muuttumaan suurimmaksi osaksi sähköisiksi. Siirtyminen e-kirjaformaattiin nähdään luonnollisena kokoelman ja teknologian kehityksenä. Yksi haastateltavista päätteli myös, että e-kirjoja saisi tulevaisuudessa sekä lainata kotikäyttöön että lukea paikan päällä - kirjaston hiljaisessa lukusalissa.

H2: ”Minun mielestäni ostaisi kaikki uudet kirjat, jos toivoa saisi.”

H3: ”Mutta onhan se selvä asia, että e-kirja on tulevaisuuden kirja. Enemmän ja enemmän.”

Minkälainen on tulevaisuuden kirjastotila?

Tulevaisuuden kirjastotilan toivotaan olevan sekä paikka kokoelmille, toiminnalle että rauhalliselle hiljentymiselle. Kokoelmille varatun tilan ajatellaan pienentyvän tulevaisuudessa ja muulle toiminnalle varatun tilan kasvavan. Yksi haastateltavista pohti, että pienenevät tilat tulevat vaatimaan myös kekseliäitä tilaratkaisuja - esimerkiksi muokattavissa olevia rullahyllykköjä. Kun kirjastolla on näyttely tai tapahtuma, hyllykkö voitaisiin siirtää syrjään. Toinen haastateltavista puolestaan toivoi, että kirjaston kokoelmaa pystyisi edelleen tutkimaan ja selaamaan hyllykköjen välissä - eikä esimerkiksi tietokoneen kautta. Tämän lisäksi neljä haastateltavista mainitsi Turun pääkirjaston kirjastorakennuksen puhuttaessa tulevaisuuden kirjastotilasta. Kaksi heistä piti pääkirjaston kirjastotilaa hyvänä ja ainutlaatuisena. Yksi mainitsi pääkirjaston hiljaiset lukupaikat hyvänä ominaisuutena, mutta totesi niiden vaativan tilaa. Tämän lisäksi yksi haastatel-

tavista mainitsi, että kirjastotilan akustiikka tekee pääkirjastosta meluisan - H5: ”ääni kimpoilee ja kaikki kuuluu.”

H1: ”Rajalliset tilat tulisi saada hyötykäyttöön.”

H4: ”Siinä on hyvä esimerkki tuo pääkirjasto. Se on melkein pä ainutlaatuinen. Se on miellyttävä kirjatalo tuo.”

H6: ”Mielestäni tämä on kiva, että saa itse etsiä eikä tarvitse istua jossain koneella. Siihen kai sekin menee.”

Minkälaista toimintaa tulevaisuuden kirjastossa järjestetään?

Varissuon kirjaston sekä muiden Turun kaupunginkirjaston kirjastojen nykyiset toiminnot katsottiin haastateltavien parissa suurimmaksi osaksi riittäviksi. Tärkeimmäksi toiminnaksi haastateltavat mainitsivat jälleen kirjaston ”perustoiminnot” eli kirjojen lainaamisen sekä lukemisen kirjaston tiloissa. Tietotekniikka jatkoi haastateltavien mielipiteitä. Yksi haastateltavista toivoi tietokoneenkäytön olevan edelleen mahdollista, kun taas toinen toivoi tietokoneiden poistamista tiloista. Kaksi haastateltavista toivoi myös tapahtuma- ja tilaisuuspalvelujen säilyttämistä. He pitävät mahdollisuudesta ottaa osaa Turun pääkirjaston luentotilaisuuksiin. Toinen haastateltavista toivoi kirjastoon myös uudenlaista ja asiakkaita osallistavaa toimintaa - kirjastopyöräilytapahtumaa, jossa osaanottajat keräisivät rasteja Turun alueen kirjastoista sekä lapsia ja nuoria aktivoivaa palvelua, joka tutustuttaisi heitä eri Turun alueen kirjastoihin. Toiminnalla saataisiin hänen mukaansa pidettyä Turun alueen kirjastot tuttuina. Tämän lisäksi hän toivoi enemmän yhteistapahtumia eri kirjastojen välillä. Esimerkiksi Ilpoisten ja Varissuon lähikirjastojen välille voitaisiin järjestää jonkinlaista leikkimielistä kilpailua.

H1: ”Nuorille järjestettäisiin vaikka, että kerää neljästä kirjastosta leima. Pidettäisiin ne lähikirjastot tuttuina. Saataisiin ihmiset liikumaan. Siihen saataisiin varmaan kaupungilta rahaa.”

H2: ”Ei muuta, kuin kirjoja ja lehtiä. Kaikki tietokoneet voisi viedä ihan eri paikkaan, koska ne eivät ole kirjoja.”

Minkälaista asiakaspalvelua tulevaisuuden kirjasto tarjoaa?

Tulevaisuuden asiakaspalvelusta haastateltavilla oli monenlaisia näkemyksiä. Suurin osa toivoi kuitenkin, että nykyinen asiakaspalvelutapa säilytettäisiin. Sitä pidettiin toimivana ja kirjaston funktioon sopivana. Myös itsepalvelumahdollisuus otettiin esille haastatteluissa. Yksi asiakkaista toivoi Varissuosta samantyyppistä omatoimikirjastoa, kuin Lausteella ja Vasaramäellä sijaitsevat lähikirjastot. Kirjastossa pääsisi hänen mukaan käymään myös nykyisten aukioloaikojen ulkopuolella. Toinen asiakkaista piti puolestaan olennaisen tärkeänä, että asiakaspalvelusta vastaisivat edelleen ihmiset, eikä teknologia. Hänen mielestä omatoimikirjasto ei ole enää kirjasto. Tämän lisäksi yksi asiakkaista totesi, että mahdollisuus noutaa varaukset itsepalveluna saattaisi tehdä muita palveluja sujuvammaksi. Henkilökunta voisi rutiinitehtävien sijaan keskittyä asiakaspalveluun.

Edellisten näkemysten lisäksi yksi asiakkaista toivoi Turun kaupunginkirjaston mainostavan paremmin asiakaspalveluaan sekä ottavan huomioon vanhusten ja vammaisten tarpeet. Hänen mukaan sähköpostin tai postin kautta voitaisiin lähettää asiakkaille esitteitä, jotka mainostaisivat kirjaston asiakaspalvelua ja rohkaisivat ihmisiä käymään kirjastoissa. Asiakaspalvelun näyttäytyminen kohteihin asti saattaisi hänen mukaan madaltaa kynnystä käyttää kirjaston palveluja. Vanhusten ja vammaisten tarpeita pitäisi puolestaan huomioida henkilökohtaisemman palvelun muodossa.

H3: ”Nykyinen asiakaspalvelutapa sopii suomalaisille.

H2: ”Haluaisin myös, että olisi niin kuin Lausteella ja Vasaramäellä, että voisi tulla omalla kortilla tänne ilman kelloa”.

H4: ”No, ihminenhän on se tärkeä. Ja, jos se menee ihan tuommoiseen automaattihommiin, niin ei onnistu. Kyllä siellä pitää ihmisiä olla, ilman muuta.”

Ryhmähaastattelulomakkeet ja tutkimusraportti

Ryhmähaastattelulomakkeet

Suomeksi

Yleiset kysymykset

1. Kuinka pitkään olette asuneet Varissuolla?
2. Miten kuvailisitte Varissuota asuinpaikkana?
3. Tarjoaako Varissuo mahdollisuuksia harrastaa ja toimia?

Palveluaiheet

4. Mitä palveluja käytätte säännöllisesti Varissuolla?
5. Mitä kautta hankitte normaalisti tietoa?
6. Oletteko käyttäneet kirjaston tarjoamia palveluja?
7. Mikäli olette jo käyttäneet kirjaston palveluja, oletteko löytäneet kirjastosta etsimääne sisältöä tai tietoa?
8. Mikäli ette ole käyttäneet kirjastopalveluja. Onko teille kerrottu kirjastopalveluista?
9. Mikäli käytätte kirjastoa. Mitä palveluja käytätte säännöllisesti?
10. Mikäli ette käytä kirjastoa. Käytättekö jotain muuta vastaavaa palvelua, joka välittää tietoa ja kulttuuria?
11. Minkälaisia palveluja toivoisitte tulevaisuudessa Varissuolle, Yhdessä-yhdistykseen tai Varissuon kirjastoon?

*In English**General questions*

1. How long have you lived here in Varissuo?
2. How would you describe Varissuo as a place to live in?
3. Does Varissuo offer opportunities to practice different hobbies or other extracurricular activities?

Service and information related questions

4. What kind of services do you regularly use in Varissuo?
5. What are your most common sources of information?
6. Have you used library services here in Varissuo?
7. If you have used the library's services. Have you found the material or information that you needed or wanted? Or received the service you needed or wanted?
8. If you have used the library's services. What library services do you regularly use?
9. If you haven't used the library's services. Are you aware of the library's services here in Varissuo?
10. If you haven't used the library's services. Do you use a similar service that offers information and culture?
11. What kind of services and activities do you wish that Varissuo, the library or the Together association would have or organize in the future?

Ryhmähaastattelu Yhdessä -yhdistyksessä: tutkimusraportti

Yhdessä-yhdistykseen otettiin yhteyttä tutkimusprosessin aikana. Tavoitteena oli haastatella yhtä yhdistyksen kurssi- tai kerhotoimintaan osallistuvista ryhmistä. Yhdistys tarjoaa Varissuon asuinyhteisön asukkaille monenlaista kurssi- ja kerhotoimintaa kuten esimerkiksi kokkaus- ja tietokonekursseja, englanninkielisen lukupiirin sekä suomenkielen keskusteluryhmän. Lopulta haastateltavaksi ehdotettiin 4.5.2015 yhdistyksen tiloissa opiskelevaa suomenkielen keskusteluryhmää.

Ryhmähaastattelu järjestettiin 4.5.2014 Yhdessä-yhdistyksen luokahuoneessa. Paikalle saapuivat keskusteluryhmän opettaja, harjoittelijana toimiva Turun ammattikorkeakoulun opiskelija sekä neljä keskusteluryhmän opiskelijaa. Ennen ryhmähaastattelun alkua osanottajia informoitiin suomeksi sekä englanniksi haastattelijan identiteetistä, tutkimuksen tavoitteesta ja haastattelututkimuksen luottamuksellisuudesta. Haastateltavia pyydettiin tämän jälkeen täyttämään samanlainen taustatietolomake, jota käytettiin Varissuon kirjaston asiakashaastatteluissa. Lomake tiedusteli osanottajien äidinkieltä sekä ikää - lomakkeen täyttivät neljä keskusteluryhmän opiskelijaa sekä ryhmän opettaja, Turun ammattikorkeakoulun opiskelijan jäädessä tilaan tarkkailijan roolissa.

Haastateltavat puhuivat äidinkielenään albaniaa, arabiaa, tagalogia (Filippiinit), venäjää sekä vietnamia. Kaksi haastateltavista kuului ikäryhmään 18 - 34, yksi ikäryhmään 35 - 49 sekä kaksi ikäryhmään 65+. Ikäryhmään 65 + kuuluneet eivät olleet käyttäneet Turun alueen kirjastopalveluja. Toinen heistä omisti kuitenkin kirjastokortin. Edustettuina oli täten eri kulttuureja sekä kirjastonkäyttäjiä ja ei-käyttäjiä.

Ryhmähaastattelua varten luotu lomake sisälsi 11 kysymystä, jotka käsittelivät Varissuon asuinyhteisön palveluntarpeita (Liite...). Kysymyksenasettelussa pyrittiin ottamaan huomioon haastateltavien suomenkielentaidon tasot sekä mahdollisuus, että kaikki haastateltavat eivät välttämättä ole kirjastonkäyttäjiä. Kysymykset käännettiin varmuuden vuoksi myös englanniksi. Ryhmähaastattelu

jaettiin kahteen teemaan, yhteneväksi Varissuon kirjaston asiakashaastattelujen kanssa - Varissuon nykyisiin palveluihin sekä palveluihin, joita haastateltavat toivovat tulevaisuudessa lähiöalueelle. Teemojen sisäiset kysymykset käsittelivät Varissuolla tarjolla olevia harrastusmahdollisuuksia, Varissuon kirjastoa sekä Yhdessä-yhdistystä. Haastateltavien yksilökommentteihin viitataan tutkimustulosten yhteydessä tunnuksilla R1 - R5. Tunnus R juontaa sanasta "ryhmäläinen". Opettaja eli R4 toimi tulkkina tilanteissa, joissa ei pärjännyt suomen- tai englanninkielellä.

Varissuon palvelujen nykytila ja toivottu tulevaisuudentila

Mitä harrastuksia teillä on? Onko Varissuo hyvä paikka harrastaa?

Ryhmäläisiltä kysyttiin keventävinä alkukysymyksinä heidän harrastuksistaan sekä Varissuosta harrastamispaikkana. Kaksi ryhmäläisistä harrasti lukemista, kaksi ruoanlaittoa sekä yksi puolestaan kalastusta ja kitaransoittoa. Varissuota kutsuttiin hyväksi harrastamispaikaksi.

R1: "Reading. I like reading so much... Cooking."

R3: "Fishing and playing music. I play guitar."

Mitä Yhdessä-yhdistyksen palveluja olette käyttäneet?

Yhdessä-yhdistys järjestää monenlaisia kursseja ja kerhotoimintaa lähiöalueen ihmisille. Kolme neljästä haastatelluista oli suomen keskusteluryhmän lisäksi osallistunut myös muuhun toimintaan. Ryhmäläiset olivat osallistuneet muun muassa kokkaus- ja tietokonekursseille.

R1: "Personally I am involved in this speaking course and the cooking club."

R3: "Computer course... Atk- ja suomenkieli."

Oletteko käyttäneet Varissuon kirjastoa tai muuta kirjastoa Turussa?

Ryhmästä kaksi oli käyttänyt Turun kaupunginkirjaston kirjastoja. Toinen oli käyttänyt Varissuon kirjastoa yksin tai lastensa kanssa ja toinen puolestaan Turun pääkirjaston palveluja omiin tarkoituksiinsa. Kaksi ryhmäläistä ei ollut vielä käyttänyt Turun kaupunginkirjaston palveluja. Toinen heistä omistaa kuitenkin kirjastokortin.

R1: "Yeah. Me and my kids."

R5: "I use the library in the old town... at the city centre."

R3: "Olen hankkinut uuden kortin, mutta en ole vielä käynyt."

Jos olette käyttäneet kirjastoa, mitä palveluja olette käyttäneet? Löysittekö etsimäänne tietoa tai palvelua?

Kirjaston palveluja lastensa kanssa tai yksin käyttänyt on hyödyntänyt monia Varissuon kirjaston palveluja. Hän lainaa kirjoja itselleen ja lapsille sekä käyttää kirjaston hiljaisia lukutiloja ja asiakastietokoneita. Kirjaston tietokoneet ovat hänen mielestään helppokäyttöisiä ja Internet-yhteys toimiva. Lukutiloja hän kuvasi todella rauhallisiksi. Myös hänen lapsensa ovat hyödyntäneet kirjaston tiloja opiskelutarkoituksiin. Tämän lisäksi hän kuvasi saaneensa tarvitsemaansa palvelua Varissuon kirjastosta.

R1: "Borrowing the books. Reading inside the library. It's very nice. They are offering very calm spaces."

Toinen Turun kaupunginkirjaston palveluja käyttänyt on puolestaan hyödyntänyt pääkirjaston musiikki- ja kirjakokoelmia sekä ottanut osaa viime kesänä järjestettyyn elokuvatapahtumaan. Elokuvatapahtuma tarjosi lapsille ja nuorille mahdollisuuden katsoa animaatioelokuvia kirjaston valkokankaalta. Hän oli itse katsomassa Muumia. Hän toivoo, että palvelua jatkettaisiin vielä tänäkin kesänä. Tämän lisäksi hän kuvasi saaneensa tarvitsemaansa palvelua pääkirjastosta.

R5: "I borrow some books and CD's. In the summer there was a cinema program for kids where I watched Mumin."

Mitä mieltä olette kirjaston kokoelmasta?

Kolme ryhmäläisistä esitti mielipiteensä Varissuon kirjaston tai pääkirjaston kokoelmista. Varissuon kirjastoa lastensa kanssa käyttänyt kuvasi kirjaston vieraskielistä kokoelmaa todella pieneksi. Kokoelman suppeuden vuoksi hän on joutunut tilaamaan kirjoja Turun pääkirjastosta, mitä hän piti huonona asiana sekä mahdollisena kehittämisen kohteena. Hänen mukaan kirjaston kokoelmassa tulisi alueen monikansallisuuden vuoksi olla kattavampi kokoelma vieraskielistä materiaalia - muussa tapauksessa kirjoja on helpompi lainata suoraan pääkirjastosta. Tämän lisäksi hän kuvasi englanninkielisen lastenkirjallisuuden määrää pieneksi. Hänen lapsensa eivät esimerkiksi halua enää käydä kirjastossa, koska hyllyssä on aina samat englanninkieliset lastenkirjat.

R1: "I have one comment regarding the library. Sometimes we need some books that aren't here so they are ordering it from the city centre... This seems to be not good... So why do I go to the Varissuo library and then I will wait."

Myös Turun pääkirjaston lainauspalveluja käyttäneellä sekä kirjastokortin vasta hankkineella oli käsitys Turun kaupunginkirjaston kokoelmista. Turun pääkirjaston lainauspalveluja käyttänyt pohti kirjakopioiden määrää. Hänen mielestään suosituista kirjoista tarvittaisiin enemmän kopioita, jotta niitä ei tarvitsisi odottaa niin kauan tai palauttaa heti muutaman viikon jälkeen. Kirjastokortin vasta hankkinut oli puolestaan miettinyt Varissuon kirjaston käyttämistä. Hän kuitenkin toivoi kirjaston kokoelmiin musiikkia ja lisää kielikirjoja.

R5: "It is not so difficult for the library to see which book is popular and which won't need another copy."

R3: "I want some music...and also kieli...sanakirjoja."

Jos ette ole käyttäneet kirjaston palveluja, minkälainen käsitys teillä on kirjastosta ja sen palveluista?

Kysymystä kysyttiin kurssilaisilta, jotka eivät vielä olleet käyttäneet kirjaston palveluja. Kirjastokortin vasta hankkinut kuvasi kirjaston toimintaa ja palveluja hy-

väksi. Toinen kirjaston ei-käyttäjistä ei kuitenkaan omannut näkemystä Turun alueen kirjastoista. Opettaja vastasi leikillisesti ryhmäläisen puolesta, kuvaamalla kirjaston palveluja ”hyväksi ja moderniksi”.

R2: ”On hyvä.”

Varissuon palvelujen toivottu tulevaisuudentila

Minkälaisia palveluja toivoisitte tulevaisuudessa Varissuon kirjastoon ja Yhdessä-yhdistykseen?

Ryhmäläiset toivoivat kirjastoon tai yhdistykseen vastaavanlaista elokuvatapahumaa, joka oli viime vuonna ollut Turun pääkirjastossa sekä kuntoiluryhmiä. Elokuvia voitaisiin näyttää viikonloppuisin kirjaston ja yhdistyksen monitoimisalissa. Haastateltavien mukaan se olisi hyvä palvelu eteenkin lapsille ja lapsiperheille. Yksi haastateltavista toivoi puolestaan Zumbaa tai muunlaista yhteisliikuntaa yhdistyksen tiloihin - toiminta pienentäisi hänen mukaan kynnystä aloittaa kuntoilu.

R1: Maybe it's a good idea to have this projector like they had at the main library, if you can introduce it here in Varissuo. It would benice for thekids”

R2: ”Toivon, että voi harjoitella ja voimistella. Zumbaa esimerkiksi. Yksin voimisteleminen on vaikeaa.”

Gap-analyysin taulukot

Taulukko 2. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden nykytila: kirjastonkäyttö.

Palvelukokonaisuus	Nykytila: Asiakas- ja ryhmähaastattelut	Kommentit
Kokoelma		
Kirjallisuus	<i>Lainaa kirjoja</i>	6
Lehdet	<i>Lukee tai lainaa lehtiä</i>	4
Varauspalvelu	<i>Varaa kirjoja</i>	3
Verkkotoripalvelut		
Internet	<i>Käyttää</i>	2
Asiakaskoneet	<i>Käyttää</i>	3
Kannettavat	<i>Käyttää</i>	1
Tulostus	<i>Käyttää</i>	1
Tilat		
Lukusali	<i>Käyttää</i>	3
Hiljaiset tilat	<i>Käyttää / lukemiseen</i>	1
Tapahtumapalvelut		
Tapahtumat	<i>Ei ole osallistunut</i>	4
Tapahtumat	<i>On osallistunut pääkirjaston tapahtumaan</i>	2
Tapahtumat	<i>Käyttää paljon kulttuurikorttia</i>	1
Tilaisuudet	<i>Pääkirjaston luennot / käyttää</i>	2

Taulukko 3. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden nykytila: ominaisuudet.

Palvelukokonaisuus	Nykytila: Asiakas- ja ryhmähaastattelut	Kommentit
Kokoelma		
Suomenkielinen	<i>Kokoelmaa on supistettu</i>	2
	<i>Lainaa kirjoja yleensä muualta</i>	3
	<i>Kokoelmasta on hankalaa löytää luettavaa</i>	5
	<i>Kokoelma on hyvä</i>	2
Englanninkielinen	<i>Kokoelma on liian pieni</i>	1
Englanninkielinen (lapset)	<i>Kokoelma on liian pieni / pienempi kuin ennen</i>	2
Muut kielet	<i>Kokoelma on liian pieni</i>	1
	<i>Lainaa muualta</i>	1
Musiikki	<i>Lainaa muualta</i>	2

Varauspalvelu	<i>Varauspalvelu toimii</i>	1
	<i>Vieraskielisiä materiaaleja on pakko tilata / huono asia</i>	1
Uutuushylly	<i>Uutuushylly on erinomainen</i>	1
Asiakaspalvelu	<i>Hyvä ja toimiva</i>	5
	<i>Tyydyttävä</i>	1
	<i>Henkilökunta on palvelualtista</i>	1
Tilat	<i>Tiloja on supistettu</i>	2
	<i>Hyvät tilat / monipuoliset</i>	2
Lukusali	<i>Hyvä tila</i>	3
Hiljaiset tilat	<i>Rauhallinen tila</i>	1
Tapahtumapalvelut		
Tapahtumat	<i>Hyvä palvelu / pääkirjastossa</i>	2
Tilaisuudet	<i>Pääkirjaston luennot / hyvä palvelu</i>	2

Taulukko 4. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden tulevaisuudentila: säilytettävät palvelut.

Palvelukokonaisuus	Tulevaisuudentila: Asiakas- ja ryhmähaastattelut	Kommentit
Kokoelma		
Kirjallisuus	<i>Halutaan säilyttää / tärkeä / ei leikkauksia</i>	3
Lehdet	<i>Halutaan säilyttää / tärkeä</i>	3
Varauspalvelu	<i>Halutaan säilyttää</i>	1
Asiakaspalvelu	<i>Asiakaspalvelu toimivaa / halutaan säilyttää</i>	3
	<i>Asiakaspalvelijana yhä ihminen, ei kone</i>	1
Verkkotoripalvelut		
Internet	<i>Palvelu tulee säilyttää</i>	1
Asiakaskoneet	<i>Palvelu tulee säilyttää / palveluun yhä panostettava</i>	1
Asiakaskoneet	<i>Saa poistaa</i>	1
Kannettavat	<i>Palvelu tulee säilyttää / erittäin hyvä palvelu</i>	1
Tilat		
Lukusali	<i>Tulee säilyttää</i>	1
Tapahtumapalvelut		
Tilaisuudet	<i>Luennot säilytettävä / pääkirjasto</i>	1
Aukioloajat	<i>Ei saa vähentää / mielellään tulee lisätä</i>	1

Taulukko 5. Gap-analyysi. Palvelukokonaisuuden tulevaisuudentila. Palvelun-
tarpeet.

Palvelukokonaisuus	Tulevaisuudentila: Asiakas- ja ryhmähaastattelut	Kommentit
Kokoelma		
Suomenkielinen	<i>Ajankohtaisempi ja kattavampi</i>	1
	<i>Lisää omakustannemateriaaleja</i>	1
	<i>Uusia kirjoja ja lehtiä</i>	1
	<i>Lisää historiakirjoja</i>	1
	<i>Lisää kielikirjoja</i>	1
Englanninkielinen (lasten)	<i>Lisää kirjoja</i>	1
Siirtokokoelma	<i>Lisää kirjoja / Varissuo on monikansallinen alue</i>	1
Musiikki	<i>Musiikkia kokoelmaan</i>	1
Asiakaspalvelu		
Neuvonta	<i>Lisää kohdennettuja palveluja vanhuksille ja rajoitteisille</i>	1
Henkilökunta	<i>Enemmän henkilökuntaa</i>	1
Promootio	<i>Asiakaspalvelua voisi mainostaa enemmän</i>	1
Omatoimikirjasto	<i>Hyvä / lisäisi aukioloaikoja</i>	1
Omatoimikirjasto	<i>Huono / ei ole kirjasto</i>	1
Varaukset / itsenouto	<i>Hyvä mahdollisuus</i>	1
Verkkotoripalvelut		
Asiakaskoneet	<i>Lisää yksityisyyttä verkkotoreille (Varissuo / pääkirjasto)</i>	1
Tilat	<i>Muokattavat tilat eri toimintoja varten</i>	1
Hiljaiset tilat	<i>Kirjasto on myös hiljaista rauhoittumista varten</i>	1
Tapahtumapalvelut		
Tapahtumat	<i>Lisää aktiivisia tapahtumia; kirjastopyöräily</i>	1
Tapahtumat	<i>Elokuvailtamat Varissuolle; koko perheelle</i>	2
Tapahtumat	<i>Konsertteja Varissuolle; valkokangas</i>	1

Taulukko 6. Gap-analyysi. Asiakslähtöiset tavoitteet ja mahdolliset esteet.

Palvelukokonaisuus	Asiakslähtöinen tavoite	Mahdolliset esteet
Kokoelma	<i>Monipuolistaminen</i>	Tila- ja raharesurssit
Suomenkielinen	<i>Lisää materiaalia</i>	Tila- ja raharesurssit
Vieraskielinen	<i>Lisää materiaalia</i>	Tila- ja raharesurssit
Kirjallisuus	<i>Säilytettävä / Oleellinen</i>	Tila- ja raharesurssit
Lehdet	<i>Säilytettävä / Oleellinen</i>	Tila- ja raharesurssit
Varauspalvelu	<i>Säilytettävä / Oleellinen</i>	
Musiikki	<i>Kokoelmiin musiikkia</i>	Tila- ja raharesurssit
Asiakaspalvelu	<i>Säilytettävä</i>	Henkilökuntaresurssit
Kohdistettu neuvonta	<i>Lisättävä</i>	Henkilökuntaresurssit
Verkkotoripalvelut		
Internet	<i>Säilytettävä</i>	Resurssit ja nopea kehitys
Asiakaskoneet	<i>Säilytettävä</i>	Resurssit ja nopea kehitys
Asiakaskoneet	<i>Lisää yksityisyyttä</i>	Tila- ja raharesurssit
Kannettavat	<i>Säilytettävä</i>	Resurssit ja nopea kehitys
Tulostus	<i>Säilytettävä</i>	Resurssit ja nopea kehitys
Tilat	<i>Uudet tilaratkaisut</i>	Tila- ja raharesurssit
Lukusali	<i>Säilytettävä</i>	Tilaresurssit
Hiljaiset tilat	<i>Säilytettävä</i>	Tilaresurssit
Tapahtumapalvelut		
Tapahtumat	<i>Lisää aktiivisia tapahtumia; kirjastopyöräily</i>	Resurssit
Tapahtumat	<i>Elokuvailtamat Varissuolle; koko perheelle</i>	Resurssit
Tapahtumat	<i>Konsertteja; valkokangas</i>	Resurssit

VARISSUON KIRJASTO 2015



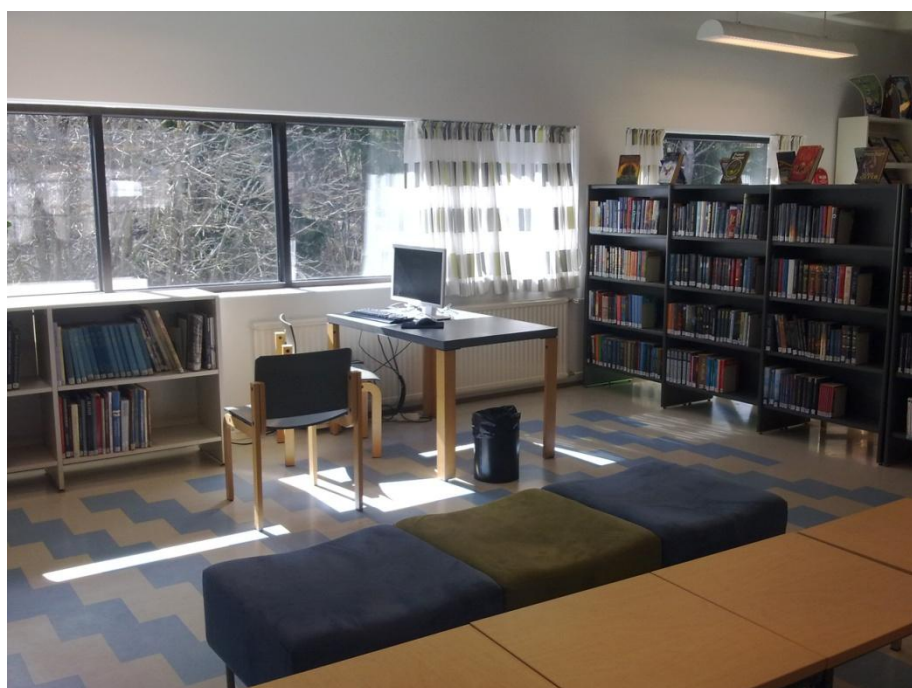
Kuva 1. Varissuon kirjasto 2015. Näkymä sisäänkäynnin yhteydestä.



Kuva 2. Varissuon kirjasto 2015. Aikuisten kaunokirjallisuus.



Kuva 3. Varissuon kirjasto 2015. Lastenosasto.



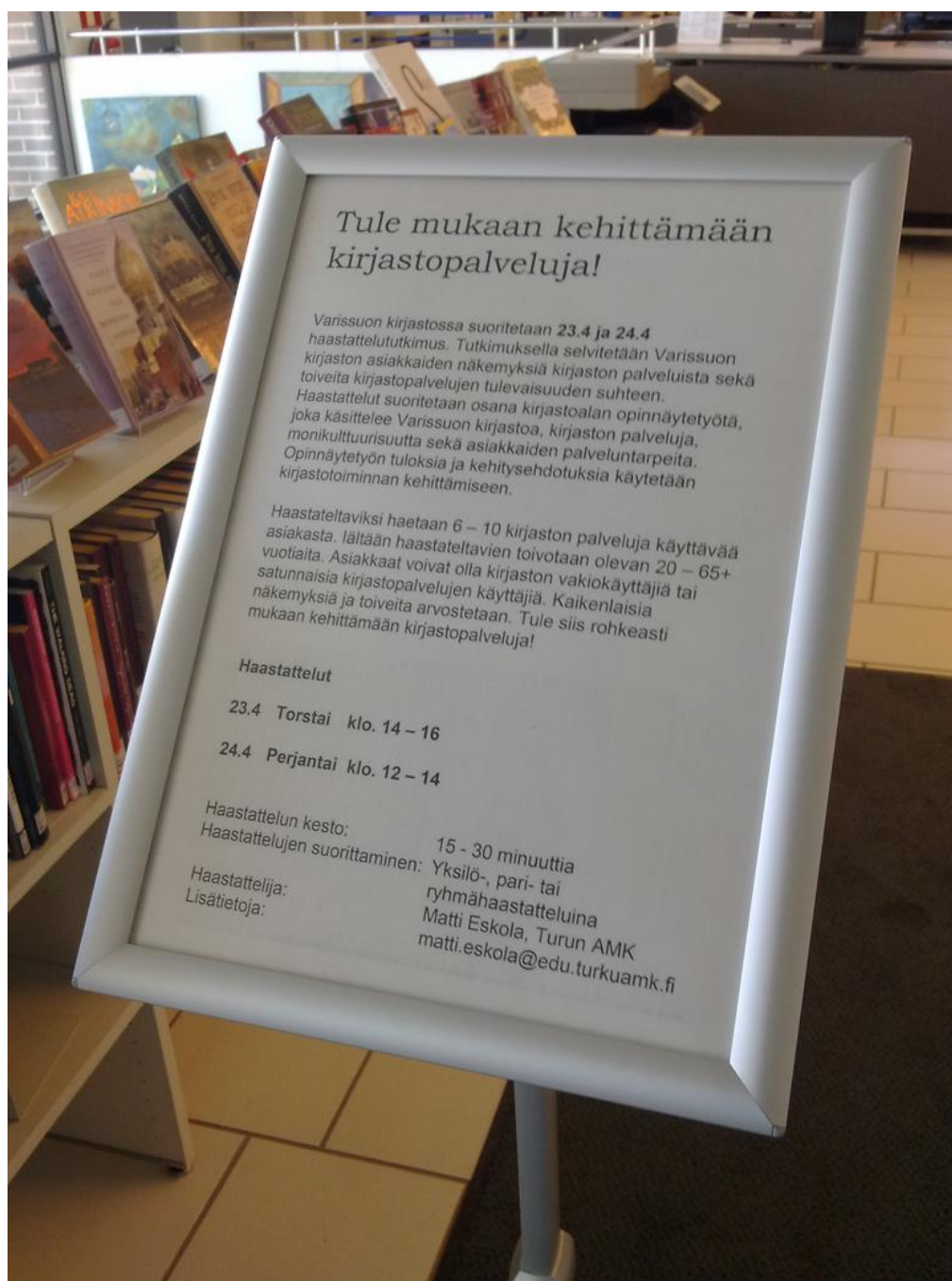
Kuva 4. Varissuon kirjasto 2015. Nuortenosasto.



Kuva 5. Varissuo kirjasto 2015. Aikuisten vieraskielinen kirjallisuus.



Kuva 6. Varissuon kirjasto 2015. Hiljainen lukunurkkaus.



Kuva 7. Varissuon kirjasto 2015. Asiakashaastattelujen promootiota.