



Jenni Backman

OULUNSALON KIRJASTON ASIAKASANALYYSI

OULUN SALON KIRJASTON ASIAKASANALYYSI

Jenni Backman

Opinnäytetyö

Syksy 2012

Kirjasto- ja tietopalvelun ko

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Jenni Backman

Opinnäytetyön nimi: Oulunsalon asiakasanalyysi

Työn ohjaaja: Ulla Virranniemi

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2012

Sivumäärä: 61

Tässä työssä tarkastellaan kunnan väestön demografisia muuttujia sekä kartoitetaan kirjaston palvelut ja käyttäjät. Tutkimuksessa kirjaston kohderyhmänä tarkastellaan kaikkia kuntalaisia. Kirjaston palveluita sekä olemassa olevia asiakkaita tarkastellaan kunnan väestöön verraten. Opinnäytetyön on tilannut Oulunsalon kirjasto.

Tutkimuksessa on käytetty valmiita tilastoja sekä dokumentteja kunnasta ja kirjastosta. Tilastokeskus on suurin aineiston lähde Oulunsalon kunnan ohella. Lisäksi menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavina olivat Oulunsalon kirjaston työntekijät.

Työn viitekehyksessä käsitellään kuntalaista kirjaston asiakkaana sekä kirjastonkäyttöä ja sen tutkimista. Oulunsalon historiaa tarkastellaan hieman ja uuden Oulun kirjastoverkko esitellään. Kulttuuriympäristön selvityksessä käydään läpi kunnan aktiivista harraste-, järjestö- ja kulttuuritoimintaa.

Väestöselvityksessä saatuja tietoja pyritään havainnollistamaan graafisin esityksin. Palvelu- ja käyttäjäryhmäselvityksen sekä aiempien yleisistä kirjastoista tehtyjen tutkimusten perusteella Oulunsalon kirjasto on piirteiltään tyyppillinen suomalainen kunnankirjasto.

Asiasanat: Oulunsalo, kirjasto, asiakkaat, palvelut, väestörakenne

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Library and Information Services

Author(s): Jenni Backman

Title of thesis: Customer analysis of Oulunsalo Library

Supervisor(s): Ulla Virranniemi

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2012 Number of pages:
61

In this thesis I examine demographical variables of local population and survey the library's services and users. Every habitant of Oulunsalo is considered as library's target group. Library services and existing customers are assimilated on local population. Thesis is made for the library of Oulunsalo.

As research material is used statistics and documents. Majority of the material is produced by Statistics Finland and Oulunsalo municipal. Thesis contains also theme interview where the workers of the library is interviewed.

I review citizen as library user, library use and library research in the framework. I examine the history of Oulunsalo and its library briefly. Library services of new Oulu are also reviewed. In survey of culture environment I look in to lively organization and culture activities of Oulunsalo.

In report of population structure information is clarified with graphics. Library of Oulunsalo didn't depart from other public libraries in the service and customer group survey, if compared on other research made from public libraries.

Keywords: Oulunsalo, public library, customers, services, population structure

Sisällys

1 JOHDANTO.....	6
2 KOHDERYHMÄNÄ KUNTALAINEN.....	7
2.1 Kirjaston asiakas ja palvelut.....	7
2.2 Kirjastonkäyttö	9
2.3 Kirjastot ja tutkimus.....	10
3 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄT	12
4 OULUNSALON KUNTA JA KUNNAN KIRJASTO	14
4.1 Kunnan historia ja kirjastotoiminnan kehitys	14
4.2 Outi -kirjastot ja Uusi Oulu	17
4.3 Oulunsalon kunta toimintaympäristönä.....	19
5 KIRJASTON KÄYTTÄJÄRYHMÄT JA PALVELUTARJONTA.....	22
5.1 Kuntalaiset	22
5.2 Palvelukartoitus	34
5.3 Käyttäjäryhmät.....	46
5.4 Vertailu.....	49
6 POHDINTA.....	53
LÄHTEET	56

1 JOHDANTO

Kirjastopalvelut kuuluvat kunnallisiin peruspalveluihin ja jokaisella kuntalaisella on oikeus määriteltyjen käyttösääntöjen puitteissa kirjastopalveluiden käyttöön. Kuntalaisten kirjaston käyttöä on pyritty tutkimaan sekä käyttäjien että ei - käyttäjien näkökulmasta. Tutkimukset ovat yleensä yksilötutkimuksia ja koskevat käytön lisäksi tyytyväisyyttä. Tässä työssä tarkastellaan pääasiassa kirjaston palveluiden kohderyhmää, kuntalaista, mutta myös käyttäjät otetaan esille. Kunnasta, kirjastosta sekä kuntalaisista tehdään kartoitus, joka luo pohjaa lisätutkimukselle. Tutkimuksen päätavoite on kartoitusmateriaalin kerääminen ja aukaiseminen. Työn aihe on tilattu Oulunsalon kirjastolta ja kartoituksessa on pyritty huomioimaan ensisijaisesti kirjaston toiveet.

Oulunsalon kunnankirjastolla on yhtä pitkä historia kuin itse kunnalla. Kirjasto kuuluu Outi- kirjastokimppaan, johon Oulun kaupunginkirjasto liittyi vuoden 2012 alussa. Oulunsalon kunta yhdistyy vuonna 2013 Oulun kaupunkiin yhdessä Haukiputaan, Kiimingin ja Yli-lin kanssa. Kirjastopalvelut uudistuivat jo vuoden 2012 alusta alkaen. Käyttöön otettiin aluekirjastomalli, jossa on neljä keskuskirjastoa. Oulunsalo toimii oman alueensa keskuskirjastona. Kirjastoverkon uudistumisen myötä Oulun kaupunginkirjastolle on tehty väestöselvitys Oulun suuralueista, joista Kaakkuri ja Maikkula kuuluvat Oulunsalon kanssa yhteiseen palvelualueeseen. Tämä työ on toiminut osittain suuntaa antavana tekijänä sekä ideana työn taustalla.

Tässä työssä tarkastellaan Oulunsalon asukkaiden demografisia muuttujia, joka oli myös kirjaston toiveiden ydinasia. Lisäksi kirjaston tarjoamat palvelut pyritään kartoittamaan ja asiakkaita tarkastellaan myös kirjaston näkökulmasta. Työ on luonteeltaan selvitys. Tutkimusaineiston muodostavat Suomen Tilastokeskukselta saatu aineisto, Oulunsalon kirjaston henkilökunnan haastattelu sekä asiakasrekisteritiedot.

2 KOHDERYHMÄNÄ KUNTALAINEN

Tutkimus muodostuu kirjaston kohderyhmien analyysistä, jossa käsitellään kaikkien potentiaalisten asiakkaiden demografisia taustoja. Toimintaympäristöä on tutkimuksessa pyritty kuvaamaan kunnan kulttuuriympäristön eli kirjastoverkon, harrastus- ja kulttuurimahdollisuuksien osalta. Kirjaston palvelut on pyritty kartoittamaan dokumenttien ja kirjaston henkilökunnan kanssa käydyn keskustelun avulla. Keskustelussa määriteltiin myös kirjaston asiakasryhmiä. Kohderyhmästä poiketen kirjaston asiakasryhmät muodostuvat jo olemassa olevista asiakkaista eli kirjaston käyttäjistä. Kohderyhmiin kuuluvat kaikki kuntalaiset, käyttäjät ja ei-käyttäjät.

2.1 Kirjaston asiakas ja palvelut

Kirjastolain mukaan kirjaston palveluiden tulee edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, tietojen ja taitojen kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Näiden mahdollisuuksien järjestäminen on määrätty kunnan tehtäväksi. (Kirjastolaki 4.12.1998/904.)

Kirjasto on julkinen palvelu, mikä tarkoittaa palvelun tuottamista pääosin verovaroin. Kirjasto on julkisena palveluna voittoa tavoittelematon. Julkisten palvelujen asiakas puolestaan on veroja maksava kuntalainen. Kuntalainen on kunnan asiakas ja näin ollen myös kunnan verovaroin tuottamien palveluiden asiakas. (Loivio & Tiihonen 2005, 14, 20.)

Julkisissa palveluissa pätee kollektiivisuuden periaate, jonka mukaan yksittäiset palvelutarpeet voidaan huomioida rajallisesti. Julkisten palveluiden periaatteisiin kuuluu myös kaikkien palveleminen. Asiakkaita ei siis voi valita, mikäli siihen ei ole pätevää ja laillista syytä, kuten käyttösääntöjen rikkominen. (Loivio & Tiihonen 2005, 20-21.)

Myös Lauridsenin (2011) mukaan kirjaston asiakkaina tulee huomioida kuntalaiset, niin kirjaston käyttäjät kuin ei-käyttäjätkin, koska he ovat lain perusteella kirjaston kohderyhmä. Asiakkuuden korostaminen ja markkina-ajattelu ovat itse asiassa vastakohta aktiiviselle ja uteliaalle kuntalaiselle, joka on kirjaston ydinkohderyhmää. (Lauridsen, 2011.)

Palveluiden voidaan olettaa pohjautuvan joko kysyntään tai tarjontaan. Tilanne kirjastoissa on kuitenkin ristiriitainen. Kirjaston kohderyhmänä ovat kuntalaiset ja käyttäjät kuntalaisista ne, jotka käyttävät jotakin kirjaston tarjoamaa palvelua kirjaston tiloissa tai verkossa. Tarjontapainotteinen palvelu on suunnattu laajemmalle joukolle, sitä ohjaa esimerkiksi sivistykselliset sekä kansanvalistukselliset tarkoitukset. Tarjonnassa pyritään monipuolisuuteen. Kysyntäpohjainen palvelu on keskittynyt vastaamaan käyttäjiensä tarpeisiin. Kysyntään vastatakseen kirjastojen on selvitettävä mitä halutaan ja tuotettava sekä tarjottava tätä. Kysyntää ohjaa popularismi ja kaupallisuus. (Pihlaja 2004, 39.) Kirjastojen odotetaan olevan sekä tarjontaan pohjautuva palvelu että vastaavan asiakkaidensa kysyntään.

Kirjaston palvelut ovat luokiteltavissa yleis- eli universaalipalveluiksi. Universaalipalvelu tarkoittaa mahdollisimman monen erilaisen palvelun tarjoamista saman kanavan kautta (Kinnunen 2000, 19). Se on minimivaatimukset täyttävä palvelu, joka on samoin ehdoin kaikkien saatavissa. Se pohjaa ennen kaikkea tasa-arvoajatteluun ja palvelun jatkuvuuteen. (Kytömäki.) Yleispalvelun määritelmä voidaan nähdä kollektiivisuus periaatteen vuoksi negatiivisena ja palveluiden kehittymistä hidastavana tai tasa-arvon turvaavana yhteisenä hyvänä.

Kirjaston palveluita on jaettu perus- ja lisäpalveluihin lain antamien vaatimusten pohjalta. Peruspalveluiden tulee olla ilmaisia jokaiselle kuntalaiselle. Peruspalvelut eivät kuitenkaan voi yksin muodostaa universaalien kirjastopalvelun minimivaatimusta nyky-yhteiskunnassa.

2.2 Kirjastonkäyttö

Vakkari (1983) asettaa kirjastonkäytön vähimmäismääritelmäksi, jonka myös Pihlaja (2004) ottaa esille, käymisen sisällä kirjaston tiloissa. Nykyisin tähän voitaisiin liittää kuuluvaksi kirjaston verkkosivuilla käynti, vaikka se tapahtuisi esimerkiksi erehdyksessä. Tätä ei ehkä lasketa ”oikeaksi” kirjastonkäytöksi, mutta on huomioitava että nämä käynnit, eksyminen verkkosivuille, kirjaston wc-tilojen käyttö, tallentuvat kävijälaskuriin, joka on kirjastoille hyvin tärkeä tuottavuuden ja taloudellisuuden mittari. Voidaan kuitenkin olla yhtä mieltä siitä, että kirjaston käyttäjäksi määritellään vasta kun henkilö käyttää jotakin kirjaston tuottamaa tai ylläpitämää palvelua. Vakkari täsmentää kirjaston käytön seuraavasti: ”Kirjastonkäyttö tarkoittaa sitä, että henkilö käy kirjastossa ja käyttää ainakin yhtä kirjaston palvelumuodoista hyväkseen” (Vakkari 1983, 14). Asiakas on jossain määrin synonyyminen käyttäjän kanssa, mutta terminä viittaa syvempään suhteeseen, jota esimerkiksi kirjastonkortin hankkiminen voisi ilmentää. Monia kirjaston palveluita on kuitenkin mahdollista käyttää ilman kirjastokorttia. Tutkimuksessa käyttäjä- ja asiakastermejä käytetään rinnakkain.

Kirjastonkäyttöä voidaan määritellä muun muassa käyttötarpeen ja historiallisen tyyppin mukaan. Käyttötarpeen mukaan kirjastonkäyttö voidaan jakaa orientoivaan ja praktiseen käyttöön. Praktinen kirjastonkäyttö tarkoittaa tiedon etsintää ongelmanratkaisuun. Praktinen käyttäjä voi olla opiskelija tai työntekijä, joka etsii tietoa työtehtäväänsä. Praktisen käytön motiivina toimii arkipäivän ongelma, johon etsittävän tiedon tulisi tarjota ratkaisu. Orientoiva kirjastonkäyttö on luonteeltaan viihteellisempää. Orientoivasti kirjastoa käyttävä henkilö voi hakea esimerkiksi yleistietoa liikuntalajista, josta hän on kiinnostunut tai käyttää kirjastoa ajanviettoon. Kirjastokäytön historiallisesti määritellyt tyypit ovat perinteinen käyttö, tietotekninen käyttö sekä sosiaalinen käyttö. Perinteistä käyttöä määrittää kokoelman käyttö, kuten lainaaminen, lukeminen, musiikin kuuntelu ja tiedon hakeminen fyysisestä kokoelmasta. Tietotekninen käyttö tarkoittaa kirjaston teknisten laitteiden, esimerkiksi tietokoneiden, pelikonsolien sekä tietoverkkopalvelujen, kuten tietokantojen, käyttämistä. Sosiaalinen kirjastonkäyttö on yksi tämän päivän voimasanoista. Sillä tarkoitetaan kirjaston käyttämistä tapaamispaikkana ja esimerkiksi ryhmätöiden

tekopaikkana. (Pihlaja 2004, 49-50.) Historiallista tyypittelyä voisi käyttää hyvin jaoteltaessa kirjastopalveluita.

Kirjaston käytöllä voidaan nähdä myös yhteiskunnallisia motiiveja, joita on tutkittu verrattain vähän. Esimerkkejä näistä on muun muassa yhteiskunnan rakenne, sosiaalinen asema, koulutuksen merkitys ja elintaso.

Pihlaja (2004) esittää kirjassaan mielenkiintoisen väitteen kirjastonkäytönyhtälöstä, josta ilmenee käyttöä määrittelevät tekijät.

$$\text{Kirjastonkäyttö} = f(Y, S, K)$$

Näihin kolmeen kirjaston käyttöä ohjaavaan tekijään kuuluvat lyhyesti esiteltynä käyttäjä eli yksilön ominaisuudet (Y), yhteiskunta eli sosiaaliset ominaisuudet (S) sekä kirjaston ominaisuudet (K). (Pihlaja 2004, 60.) Tässä tutkimuksessa käsitellään yksilön (Y) sekä kirjaston ominaisuuksia (K), mutta myös sosiaalisia ominaisuuksia (S) sivutaan.

2.3 Kirjastot ja tutkimus

Kirjastonkäyttötutkimukset ovat enimmäkseen yksilötasontutkimuksia. Kirjastonkäyttötutkimukset voidaan jakaa käyttö-, käyttäjä- ja käyttötarkoitustutkimuksiin. Usein tutkimus on haastattelu- tai kyselytutkimus. Tutkimuksissa haastatellaan asiakkaita suoraan tai puhelimen välityksellä. Toinen tapa on kyselytutkimus, joka annetaan kirjastossa kävijälle täytettäväksi tai sen saa kotiinsa joko kirjaston käyttäjä tai ei-käyttäjä. Tutkimuksissa pyritään selvittämään mitä asiakkaan kirjastonkäyttö sisältää, kuinka usein palveluita käytetään, mitkä ovat käytön syyt ja tavoitteet. (Pihlaja 2004, 65, 72.)

Kansalliskirjasto esimerkiksi suorittaa asiakaskirjastoilleen palvelukyselyitä noin parin vuoden välein. Myös kirjastojen asiakkaille suunnataan säännöllisin väliajoin käyttäjäkyselyitä, joista seuraava tehdään vuonna 2013.

(Kansalliskirjasto 2012, hakupäivä 25.4.2012.) Molemmat tutkimukset ovat tyypiltään kirjastonkäyttötutkimuksia.

Pihlaja väittää useimpien viime vuosikymmenien aikana tehtyjen kirjastotutkimusten ja kyselyiden olevan lähinnä selityksiä ja kartoituksia, ilman vankkaa tieteellistä pohjaa. Pihlaja huomauttaa tutkimusten yksipuolisuudesta ja vertailukelvottomuudesta. Vertailukelpoisuutta vaikeuttavat erilaiset muuttujat ja erisuuruiset tutkimusjoukot. Jopa saman kysymyksen esittäminen eri tavalla saa aikaan erilaisen vastausjoukon. (Pihlaja 2004, 66-67.) Vertailukelpoisuudessa lähimpänä toisiaan ovat Kansalliskirjaston tuottamat säännölliset tutkimukset. Uutta näkökulmaa kirjastokäytön tutkimukseen tuo puolestaan kirjastopalveluiden hyötyä kuntalaisen arjessa tarkasteleva Sami Serolan ja Pertti Vakkarin (2011) tutkimus, jossa tutkitaan kuntalaisten kirjastokäytön päämääriä sekä, taustojen vaikutusta kirjaston käyttöön.

3 TUTKIMUSONGELMA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimus on Oulunsalon kirjaston tilaama ja sen päätarkoitus on Oulunsalon postinumeroalueiden väestön kuvaus demografisten muuttujien avulla. Tutkimus on pääosaltaan kvantitatiivinen, jossa käytetään hyväksi valmiita rekistereitä ja tilastoja. Näitä useimmiten havaintomatriisin muodossa olevia tietoja on pyritty avaamaan erilaisin graafisin esityksin sekä muutamien keskeisten tunnuslukujen avulla. Tilastolliset tunnusluvut ovat aineiston tunnusomaisia piirteitä kuvaavia yksittäisiä lukuja (Karjalainen 2010, s.87). Tutkimusaineistoon kuuluu Tilastokeskukselta saatujen tilastojen lisäksi Oulunsalon kirjaston haastatteluaineisto sekä kirjaston asiakasrekisteritiedot.

Tutkimuksen perusjoukon muodostavat Oulunsalon asukkaat, jotka jakautuvat postinumeroalueen mukaisiksi havaintoyksiköiksi. Muuttujiksi valikoituivat Tilastokeskuksen Suomi postinumeroalueittain -palvelun mukaiset tiedot, joita on muun muassa ikä, sukupuoli, pääasiallinen toiminta ja koulutustaso. Esimerkkiä työhön on tilaajan toivomuksesta haettu Anne Lassilan Oulun kaupunginkirjastolle tekemästä suuralueiden kuvauksesta. Täysin vastaavia tietoja ei ollut Oulunsalon alueesta saatavilla, mutta Suomi postinumeroalueittain -palvelun ulkopuolelta olen valinnut mukaan kunnan tuottamaa tietoa väestön elinkeinorakenteesta ja työvoiman määrästä. Lisäksi tarkastelen Työ- ja elinkeinoministeriön tuottamaa tilastotietoa ja kirjastotilastoja. Tilastollisella tutkimuksella halutaan saada tietoa kirjaston palvelualueesta.

Työn tarkoituksena on myös kartoittaa kirjaston tarjoamat palvelut sekä tarkastella näiden kohdentamista kuntalaisille. Tutkimuksen toisen puolen muodostavat laadullisen tutkimuksen keinoin rakennetut kirjaston käyttäjäryhmät sekä palvelukartoitus. Menetelmänä on sovellettu haastattelututkimusta. Väestö- ja käyttäjäryhmiä lähdettiin määrittelemään

demografisten muuttujien perusteella, näin tavoiteltiin parempaa vertailukelpoisuutta.

Kirjaston käyttäjien osalta tietoa löytyy myös kirjaston asiakasrekisteristä. Tästä tiedosta merkityksellistä tietoa on asiakkaan asuinpaikka postinumeroalueen mukaan ja asiakkaan kuuluminen lapsi- tai aikuisasiakkaisiin. Muita asiakastietoja ei käytetä. Rekisteritietojen käytössä ei kuitenkaan päästy luotettaviin tuloksiin Oulun ja Outi- kirjastojen tietokantojen yhdistämisen vuoksi, jolloin asiakkaat, joilla oli sekä Outi- että Oulun kaupunginkirjaston kortti näkyivät kahteen kertaan rekisterissä. Kirjastokortteja vaihdetaan parhaillaan asiakkaille ja vaihdoksen jälkeen kaksoisasiakkuuksia ei enää ole. Korttien vaihdosta Oulunsalon alueella ei välttämättä saada päätökseen ennen työn valmistumista.

Toisena menetelmänä on haastattelu, koska halutaan nimenomaan tunnistaa kirjaston käsitykset omasta asiakaskunnastaan. ”Kun halutaan tietää mitä joku ajattelee jostakin asiasta, kysytään sitä.” (Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010.)

Tutkimuksessa kysytään: Mitä palveluita kirjasto tarjoaa? Kenelle palveluita tarjotaan? Millaisia käyttäjäryhmiä kirjasto tunnistaa asiakkaiden joukosta? Tarjoaako kirjasto palveluita kaikille kunnan väestöryhmille? Jääkö käyttäjiä palveluiden katvealueeseen?

Haastattelutyypinä on teemahaastattelu, jossa on määriteltyinä haastattelun aihealueet, mutta niiden käsittelyn järjestys ja laajuus vaihtelee. Teemahaastattelussa valmiita kysymyksiä ei ole muodostettu, mutta haastattelija voi pitää apunaan tukilistaa käsiteltävistä asioista. (Eskola, J. 2010, 26-44.) Haastatteluosuus muodostui vapaamuotoisesta keskustelusta kirjastohenkilökunnan kanssa. Teemoina olivat asiakkaat ja palvelut. Keskusteluissa tavoitteena oli, ettei ennakoasetelmia tehtäisi, jotta henkilökunnan näkemyksiin ei vaikuttaisi olettamukset tai yleistyksiset.

4 OULUN SALON KUNTA JA KUNNAN KIRJASTO

Oulunsalon kunta kuuluu Pohjois-Suomen suuralueeseen sekä Pohjois-Pohjanmaan maakunta-alueeseen, jonka maakuntakirjastona toimii Oulun kaupunginkirjasto. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, hakupäivä 12.1.2012.) Kunta on suomenkielinen ja 9771 henkilöä asui kunnan alueella vuoteen 2012 tultaessa (tilastokeskus 2012, 23.5.2012).

4.1 Kunnan historia ja kirjastotoiminnan kehitys

Oulunsalon kunnan alueella on ollut pysyvää asutusta jo 1400 -luvulla. Alun perin alue on ollut mantereesta irrallaan. Saari on kasvanut kiinni mantereeseen 1700 -luvulla. (Pyörnilä 1991, 7-11.) Alue on toiminut jo 1300 -luvulla vilkkaana markkina- ja kaupankäyntipaikkana.

Oulunsalo kuului hallinnollisesti Limingan pitäjään vuoteen 1605 asti, jonka jälkeen kunta liitettiin Ouluun. (Räihä 1991, 29-34.) Vuonna 1840 aluetta kaavailtiin yhdistettäväksi Kempeleen kuntaan, mutta päätöstä asiasta ei syntynyt. Alun perin Owla Sala nimellä tunnettu kunta perustettiin virallisesti vuonna 1882. Alueen väestöstä huomattava osa on lähtöisin Satakunnan alueelta. (Kettukangas 1991, 13-16.)

Oulunsalon historiassa tärkeässä roolissa ovat Varjakan saha sekä Oulunsalon lentokenttä. 1920 luvun alkupuoli oli Varjakan sahan kulta-aikaa ja sahan ympärillä oli kunnan toinen keskus aina vuoteen 1930 asti (Kettukangas 1991, 13-16). Lentokenttä aloitti toimintansa vuonna 1953. Sen mukana tehtiin suora tieyhteys Ouluun. Lentokenttä on suuri työllistäjä alueella. (Hannula 1991, 133.)

Vuonna 1993 kunnassa oli jo n.7000 asukasta. Oulunsalon kuntatutkimuksessa tyypilliseksi kuntalaiseksi muodostui joko noin 40 vuotias nainen, päätoimeltaan toimihenkilö, jolla on opistotasoinen koulutus tai noin 45 vuotias työntekijä,

mies, jolla on ammatillinen koulutus. Tavallisesti hän asuu keskustaajamassa ja on asunut Oulunsalossa 18 vuotta. Yleensä hän on muuttanut kuntaan Oulusta. (Oulunsalon kuntatutkimus. 1993)

Vuonna 2010 asukkaita oli kunnassa 9599. Tyypillisin ikä oli 32 vuotta. Naisten tyypillisin ikä 33 vuotta ja miesten 31 vuotta. 32,7 vuotta oli oulunsalolaisten iän keskiarvo. Tyypillinen oulunsalolainen asuu keskuksen alueellaan ja on päätoimeltaan palkansaaja. Yli 18 vuotiaan kuntalaisen koulutus on tavallisesti keskiasteen koulutus. Oulunsalolainen kuuluu sosioekonomiselta asemaltaan ylemmän toimihenkilön asutokuntaan. (Suomen virallinen tilasto, 2011. Hakupäivä 6.6.2011.) Tilastokeskus jakaa asutokunnat henkilöiden viimeaikaisen toiminnan mukaan yrittäjiin, ylempiin toimihenkilöihin, alempiin toimihenkilöihin, työntekijöihin, opiskelijoihin, eläkeläisiin ja muihin. Toimintana tarkastellaan pääasiallista toimintaa, ammattia, ammattiasemaa ja toimialaa. 0-15 vuotiaat sekä muut työvoimaan kuulumattomat saavat asutokunnan viitehenkilön, eli henkilön, jonka tulot ovat suurimmat, sosioekonomisen aseman. (Suomen virallinen tilasto, 2012. Hakupäivä 5.9.2012.) Asutokuntien tyypillisin sosioekonominen asema on työntekijä (Suomen virallinen tilasto, 2011. Hakupäivä 6.6.2011).

Oulunsalon kirjaston kehitys sai ensisysäyksensä ennen kunnan virallista perustamista. 1850 –luvun puolivälin jälkeen lehtikirjoituksissa alkoi näkyä toiveita ja vaatimuksia lainakirjaston perustamisesta. Varjakkaan oli perustettu Frans Johan Franzenin toimesta lainakirjasto jo vuonna 1852, ja Benjamin Isola perusti pitäjään noin sadan niteen lainakirjaston. (Hiltunen, M. 1987, 422–426.)

1870 –luvulla Isolan lainakirjasto oli kuitenkin rappeutuneessa tilassa. Siellä oli enää 89 kirjaa, josta n. 30 nidettä kuukaudessa lainattiin maksua vastaan. Kunnan perustamisvuonna, 1882, kirjasto siirtyi kunnan haltuun ja tilat vaihtuivat kansakoulun yhteyteen. Varsinaista huomiota kirjastoon alettiin kiinnittää vuonna 1890, jota pidetäänkin kirjaston perustamisvuonna. 1900 –luvun alkupuolella kirjastoa ylläpiti nuorisoseura n.20 vuoden ajan, jolloin Salonpäässä sijaitsi sivukirjasto ja kunta antoi 75mk avustusrahaa vuosittain. 1912 Varjakkaan nousi pieni työväen kirjasto sahatyöläisten yhteisöä

palvelemaan. Vuonna 1953 useiden muuttojen jälkeen pääkirjasto siirrettiin takaisin kirkonkylälle ja sivukirjasto Salonpähän. (Taulukko 1.) Vaikka kirjaston tilat uusiutuivat välillä, sijainnillisesti tämä asetelma säilyi aina vuoteen 2010, jolloin Salonpään kirjasto lopetettiin. Outi -kirjastokimppaan Oulunsalo liittyi heti sen perustamisvuonna 1989. (Hiltunen, M. 1987, 422–426.)

Taulukko 1. Oulunsalon kirjaston kehitys (Hiltunen, M. 1987. Oulunsalon kirjasto, hakupäivä 2.9.2011. Vanhempaintoimikunta, hakupäivä 12.1.2012.)

Vuosi	Tapahtuma
1852	Franz Johan Franzen perusti lainakirjaston Varjakkaan.
1856	Näkyvä aloite kirjastotoiminnan hyväksi.
1857	Benjamin Isola perusti lahjoituksellaan lainakirjaston.
1882	Kunta otti kirjaston rippeet haltuunsa ja siirsi toimitilat kansakoulun yhteyteen
1890	Kirjasto perustettiin.
1903	Kirjasto vaihtui nuorisoseuran ylläpidettäväksi, nuorisoseuran talolle ja sivukirjasto Salonpähän. Kunnalta avustus.
1912	Varjakkaan perustettiin työväenkirjasto.
1920	Kokoelmassa 1018 teosta.
1925	Kirjasto siirtyi kunnan haltuun ja Särkelän koululle.
1944	Kantakirjasto siirtyi Keskipiirin koululle.
1947	Kirkonkylälle perustettiin sivukirjasto.
1953	Kantakirjasto siirtyi Kirkonkylälle ja sivukirjasto Salonpähän.
1965	Kokoelma 2844 teosta. Lainausta 2,3 teosta/asiakas.
1978	Kirjasto sai uudet tilat Kirkonkylän ala-asteen yhteyteen.
1982	Kokoelmassa 20 695 teosta. Lainausta oli 14 teosta/asiakas.
1987	Ensimmäinen kirjastohoitajan virka
1989	Outi –kirjastokimppa perustettiin.
2005	Kirjasto siirtyi Kauppakeskus Kapteenin tiloihin
2010	Salonpään sivukirjasto lakkautettiin

Oulunsalon väkiluku oli vuoteen 2012 siirryttäessä 9771 (Suomen virallinen tilasto, 2012. Hakupäivä 23.5.2012). Nykyisin kunnassa toteutetaan tilaaja-tuottaja-mallia. Palveluna kirjasto kuuluu elämänlaatu palveluihin, joiden palvelupäällikkönä toimii viransijainen Kyösti Satokangas (Oulunsalon kunta, 2007a. Hakupäivä 5.9.2012).

4.2 Outi -kirjastot ja Uusi Oulu

Oulunsalon kirjasto kuuluu OUTI -kirjastokimppaan, jonka kehittäminen aloitettiin 1987. Oulunsalo on ollut alusta asti mukana kimpassa, joka oli Suomen ensimmäinen kirjastojen yhteisjärjestelmä ja Oulunsalon kirjastolla on vastuu Outi-kirjastojen verkkosivujen ylläpitämisestä. Outi -kirjastojen tietojärjestelmänä on TietoEnatorin tuottama PallasPro. Outi -kirjastojen johtoryhmään kuuluvat kunkin jäsenkirjaston johtajat. Kirjastoilla on myös yhteinen lastenkirjastotyöryhmä. (Kämäräinen 2005.) Outi -kirjastoja on tällä hetkellä yhdeksän kappaletta. Oulun kaupunginkirjasto liittyi Outi-kimppaan tämän vuoden alussa ja Oulun kirjastoihin kuuluvat kimpassa aiemmin mukana olleet Kiiminki, Oulunsalo, Haukipudas sekä Yli-li. Muut Outi-kirjastot ovat li, Kempele, Liminka, Lumijoki, Muhos, Siikajoki, Tyrnävä ja Vihanti. (Outi -kirjastot, hakupäivä 20.4.2012.)

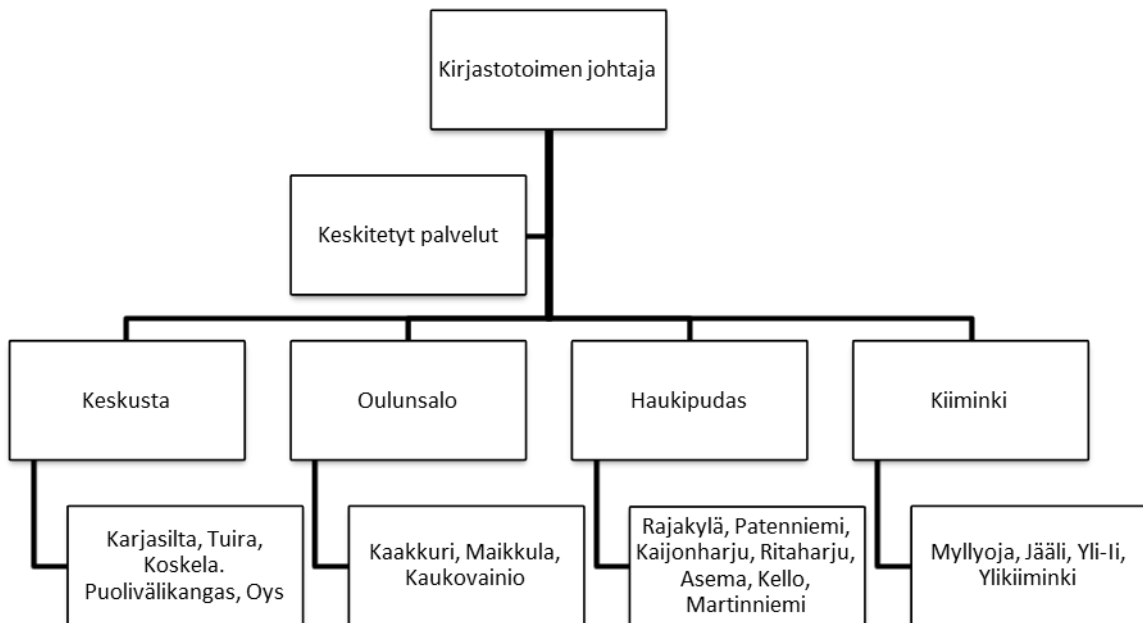
Oulunsalon kunta lakkautetaan ja alue yhdistyy osaksi Oulun kaupunkia vuonna 2013. Kuntaliitoksessa mukana on myös Haukipudas, Kiiminki ja Yli-li. Alueiden kirjastopalvelut yhdistettiin vuoden 2012 alusta lähtien. Tämä tarkoitti tietokantojen yhdistymistä ja uuden aluekirjastomallin käyttöönottoa.

Palveluverkko

Uuden Oulun aluekirjastoilla on tällä hetkellä 23 toimipistettä sekä kirjastoautoja kaksi ja puoli kappaletta. Yli-lin ja lin kunta jakavat yhden kirjastoauton omistajuuden, Oulun kaupungin omistaessa kaksi autoa. Aluemallissa neljän aluekirjaston ja niiden lähikirjastojen muodostamassa kokonaisuudessa on henkilökunnan ja resurssien liikuttaminen tehty mahdollisimman joustavaksi. Mallin mukaiset neljä aluekirjastoa ovat Keskusta, Oulunsalo, Haukipudas ja Kiiminki, joista kullekin on määrätty omat lähikirjastonsa. (Kuvio 1.) Aluekirjastoilla on taloudellinen ja toiminnallinen vastuu. Kirjastopalveluita pyritään kehittämään oman alueen erityispiirteiden pohjalta, joista esimerkkinä Karjasillan kirjaston profiloituminen musiikkikirjastoksi ja pääkirjaston musiikkiosaston siirtyminen Karjasillalle. (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, 5-7.)

Organisaatio

Kirjastopalvelut toimivat kulttuurilautakunnan alaisuudessa, jolloin kirjastotoimen johtajan esimiehenä on kulttuurijohtaja. Oulun kaupunginkirjaston johtaja toimii myös keskustan aluekirjaston johtajana ja keskitettyjen palveluiden johtajana. (Kuvio 1.) Keskitettyjä palveluita ovat yleis-, henkilöstö- ja taloushallinto. Aluekirjastojen johtajat vastaavat oman alueensa kirjastojen taloudesta, henkilöstöstä ja kehittämisestä. Uudet kirjastopalvelut on rakennettu sopimusohjausperiaatteella. (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, 5-7.)



Kuvio 1. Uuden Oulun kirjasto-organisaatio (Uuden Oulun aluekirjastomalli 2011, s.5-7.)

4.3 Oulunsalon kunta toimintaympäristönä

Kirjaston ulkoisen toimintaympäristön tarkasteleminen olisi oma aihe jo sinänsä. Tässä katsotaan hieman kunnan kulttuuriympäristöön siltä osalta, mitä vapaa-ajanvietto mahdollisuuksia kunnan alueelta löytyy sekä millaisen koulutusympäristön kunta tarjoaa.

Perusopetusta antavia oppilaitoksia kunnan alueella on neljä kappaletta, josta yksi on yläkoulu. Kunnassa toimii myös lukio. Alueella on 11 päiväkotia, joista osa on kunnallisia ja osa yksityisiä. 3-5 vuotiaille lapsille toimintaa järjestää varhaiskasvatuskerho. (Oulunsalon kunta, 2007b. Hakupäivä 02.09.2011.)

Kunnan alueella järjestetään aktiivisesti toimintaa nuorille. Alueella on nuorisotalolla tarjoilla bänditila, leirejä ja retkiä järjestetään sekä toiminnassa on alle 29 vuotiaille nuorille VIHIPAJA, joka antaa nuorille koulutukseen tai työelämään valmentavia ja kuntouttavia palveluja. (Oulunsalon kunta, 2007c. Hakupäivä 17.2.2012.)

Alueella toimii kaksi aktiivista eläkeläisjärjestöä, joiden toimintaan kuuluu liikuntaa, retkiä sekä muuta yhteistoimintaa (Oulunsalon kunta, 2007d. Hakupäivä 17.2.2012). Salonkartano tarjoaa vanhusväestölle, joka ei kykene omatoimiseen asumiseen, ympärivuorokautisia asumispalveluita sekä päivätoimintaa (Oulunsalon kunta, 2007e. Hakupäivä 6.9.2012.) Vanhusten tuettua asumista järjestetään myös pienkerrostalossa Poutapilvessä, jonka asunnoista osan omistaa Kiinteistö Oy Oulun seudun seniori (Oulunsalon kunta, 2007f. Hakupäivä 17.2.2012). Oulunsalon asukastupa tarjoaa kuntalaisille ajanviettepalveluita, kuten kerhoja ja yhteistoimintaa, ateriat- ja kotipalvelua, apua asiointiin ja esimerkiksi ompelimopalvelua pienissä korjaustöissä. Asukastuvalta voi myös vuokrata tiloja järjestöjen harrastekäyttöön. Asukastuvan palvelut ovat yleensä luonteeltaan sosiaalisia ja asukastupaa voi käyttää vapaasti seurustelutarkoituksessa. (Oulunsalon asukastupa, 2012. Hakupäivä 6.9.2012.)

Oulunsalossa toimii ainakin viisi urheiluseuraa. Oulunsalon Pallo ry:n ja Oulunsalon Vasaman toimintaan kuuluvat erilaiset palloilulajit ja jäseniä seuroilla on yli 900. Alueella on kaksi merenkulku- ja veneilyseuraa, joihin kuuluu n. 150 jäsentä. Ratsastusseuraan, Oulunsalon ratsastajat, kuuluu n.170 jäsentä. (Oulunsalon kunta. 2007g. Hakupäivä 17.2.2012.)

Oulu on ottanut hoitaakseen Oulunsalon kunnallisten liikuntapaikkojen ylläpidon. Oulunsalon liikuntapaikkoihin kuuluu urheilukeskuksia ja -alueita, liikuntasaleja, pallokenttiä ja jäähalli. Oulunsalon liikuntaurheilukeskus sisältää liikuntasalin, monitoimisalun, kunto- ja punttisalin sekä peilisalin. Oulunsalon jäähalli kuuluu liikuntakeskukseen. Oulunsalossa sijaitseva ampumaurheilukeskus ei ole kunnan omistuksessa, vaan sen omistaa Oulun Seudun Haulikkoampujat ry. Paikassa järjestetään leirejä, koulutuksia ja kokouksia. Lajeina ovat skeet- ja trapammunta sekä paikat on myös metsästyshaulikkoammunnalle. Oulunsalon kolmesta urheilualueesta kaksi sijaitsee keskuksen alueella ja yksi Varjakassa. Varjakassa Salonpään urheilualueella voi harrastaa tennistä, jalkapalloa, pesäpalloa ja jääkiekkoa. Keskuksen alueen urheilukeskukset sijaitsevat Kirkonkylällä ja Kisakankaalla. Kirkonkylällä voi harrastaa Salonpään alueen tavoin pesäpalloa, jalkapalloa, tennistä ja jääkiekkoa vuodenajan mukaan, mutta Kisakankaan alue keskittyy hiihtoon, lenkkeilyyn ja suunnistukseen. Koulujen neljä liikuntasalia on myös käytettävissä harrastustoimintaan. Alueella on yhteensä 13 pallokenttää, jotka ovat toiminnassa kesäisin. (Oulunsalon kunta, 2007h. Hakupäivä 17.2.2012. ja Oulun kaupunki, 2012. Hakupäivä 31.8.2012.)

Oulunsalon kulttuuri-instituutti on kunnan liikelaitos, jonka alaisuudessa toimii monitaiteinen taidekoulu, Oulunsalon kansalaisopisto sekä lasten liikuntakoulu. Opinto-ohjelmassa opistolla on niin liikuntaa ja kieliä kuin taiteita sekä käytännön taitoja opettavia kursseja. Kulttuuri-instituutiolla toimii Oulunsalon teatteri ja taidekoulun yhteydessä Oulunsalon kamariorkesteri. Kulttuuri-instituutti tuottaa yli sata kulttuuritapahtumaa vuodessa. (Oulunsalon kulttuuri-instituutti, 2008. Hakupäivä 17.2.2012. Oulunsalon kunta. 2007i. Hakupäivä 31.8.2012.)

Oulunsalo näyttäytyy aktiivisena harrastus- ja kulttuurikuntana, jossa on runsaasti mahdollisuuksia niin omatoimiseen kuin ohjattuun harrastamiseen. Kulttuuri-instituutti vastaa kirjaston ja erilaisten alueella toimivien kulttuurijärjestöjen kanssa kunnan kulttuuripalvelujen tuotannosta.

5 KIRJASTON KÄYTTÄJÄRYHMÄT JA PALVELUTARJONTA

5.1 Kuntalaiset

Oulunsalo jakautuu kahteen postinumeroalueeseen: Oulunsalon Keskukseen sekä Varjakkaan. Valtaosa väestöstä on sijoittunut kunnan keskuksen alueelle. Tämän seikan vuoksi kuntalaisia tarkastellaan välillä yhdessä ja välillä erikseen. Graafisten esitysten ja taulukoinnin tarkoituksena on havainnollistaa kuvattavaa aihetta. Tutkimuksen tarkoitus ei ole verrata alueita keskenään, mutta grafiikat pyrkivät noudattamaan yhtenäistä asettelua silloin kun se on tiedollisesti mahdollista, jotta esimerkiksi väestön määrästä ei saisi harhaanjohtavaa kuvaa.

Väestön ikä, sukupuoli ja kielellisyys

Oulunsalon väestömäärä on 9771 henkilöä (Suomen Virallinen Tilasto, 2012. Hakupäivä 23.5.2012). Oulunsalon asukasluku on kasvanut kahden vuoden aikana 200 hengellä. Tilastokeskuksen väestö ennusteen mukaan väestön odotetaan lisääntyvän vuosittain yli 100 hengellä. Postinumeron alueiden mukaiset tiedot on saatu Tilastokeskuksen Suomi postinumeroalueittain palvelusta kesällä 2011 ja tiedot ovat kerätty vuoden 2009 viimeisenä päivänä. Haettaessa vuoden 2011 tilastointia ei vielä ollut saatavissa. Väestön kasvun huomioiden tutkimuksessa pitäydytään alun perin hankitussa aineistossa.

Taulukossa 2 on esitetty väestön jakautuminen postinumeroalueittain. Ikäluokat noudattavat Suomi postinumeroalueittain –palvelun mukaista jaottelua, jossa luokkaväli on epätasainen. Ikäluokat on jaettu 18 luokkaan. Ensimmäisen kahden luokan väli on kolme vuotta ja seuraava luokka käsittää alakouluikäisen osan väestöstä. Ikävuodet 18-19 on erotettu omaksi luokakseen mahdollistaen näin muun muassa täysi-ikäisen väestön laskemisen. Pääosin aineiston luokkaväli on viisi vuotta.

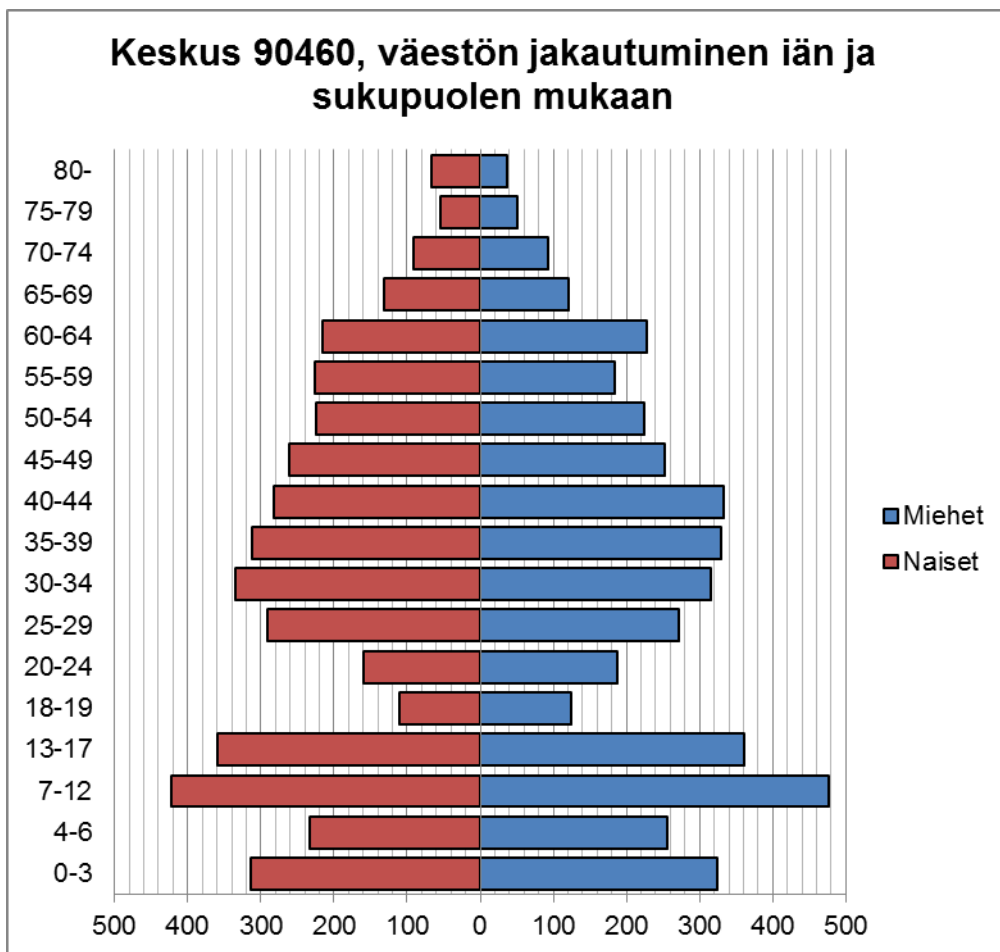
Oulunsalon väestöstä yli 85 % asuu Keskuksen alueella ja loput Varjakan alueella. Lukumäärältään suurin ikäryhmä on 7-12 vuotiaat, mutta on hyvä huomata, että luokka väli on kuusi vuotta. 13-17 vuotiaiden ryhmä on toiseksi suurin ikäryhmistä. Nämä ikäluokat ovat suurimmat sekä keskuksen että Varjakan alueella. Aikuisväestöstä suurin ikäryhmä keskustan alueella on 30-34 ja Varjakassa 55-59. Viimeinen ikäryhmä on jätetty avoimeksi ja se kattaa 80 vuotiaat ja sitä vanhemman väestön. Suuruudeltaan tämä luokka on molemmilla postinumeroalueilla pienin. Tilastoinnin 2010 mukaan Oulunsalon vanhin asukas olisi 101 vuotias.

31.12.2009	90460 Oulunsalo Keskus	90470 Varjakka	Yhteensä
0-3	638	102	740
4-6	489	90	579
7-12	899	169	1068
13-17	721	138	859
18-19	236	35	271
20-24	347	27	374
25-29	562	66	628
30-34	650	84	734
35-39	642	81	723
40-44	616	86	702
45-49	514	81	595
50-54	450	83	533
55-59	410	90	500
60-64	444	44	488
65-69	251	37	288
70-74	185	54	239
75-79	105	21	126
80-	103	21	124
Yhteensä	8262	1309	9571

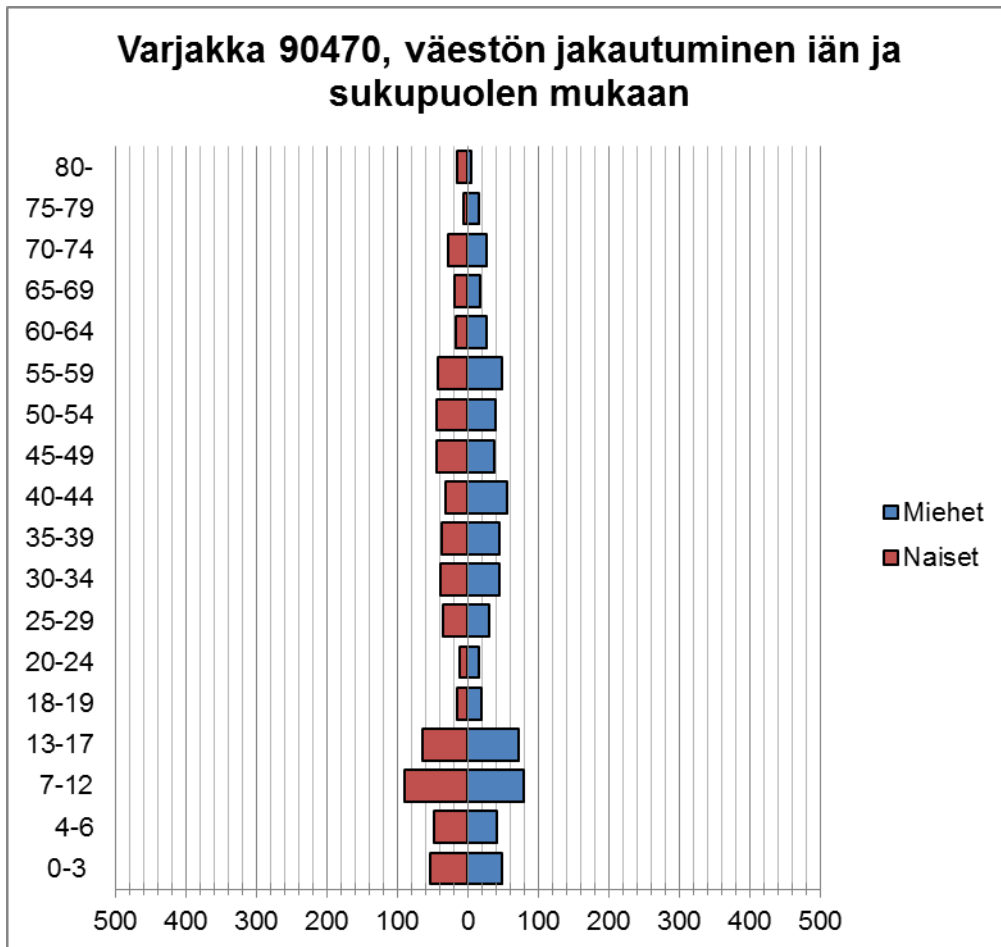
Taulukko 2. Väestön jakautuminen postinumeroalueittain

Väestön jakautuminen sukupuolten osalta (kuvio 2 ja kuvio 3) on kokonaisuudessa melko tasaista. Miesten ja naisten ero on koko alueella 1,08

prosenttiyksikköä miesten hyväksi. Keskuksen alueella sukupuolten ero (kuvio 2) on 0,94 prosenttiyksikköä ja Varjakan alueella (kuvio 3) 1,91 prosenttiyksikköä. Eroavaisuudet eri ikäryhmissä ovat pieniä. Keskuksen alueella vanhemmassa väestössä (yli 70 vuotiaat) naisia on miehiä enemmän. Varjakan alueella ero on tasainen. Suurin sukupuolten ero löytyy molemmilla alueilla ikäryhmästä 40-44, jossa miehiä on enemmän.



Kuvio 2. Väestön jakautuminen iän ja sukupuolen mukaan, Keskus 90460



Kuvio 3. Väestön jakautuminen iän ja sukupuolen mukaan, Varjakka 90470

Oulunsalo on suomenkielinen kunta, jonka asukkaista 99% puhuu äidinkielenään suomea (taulukko 3.). Ruotsinkielisiä alueella oli 7 henkeä, joista yksi asuu Varjakassa. Muita kieliä äidinkielenään puhuvia kuntalaisia oli yhteensä 86 henkeä vuonna 2010, heistä suurimman osan voidaan olettaa asuvan keskuksen alueella. Muunkielinen väestö jakautui vuoden 2009 lopussa asumiseltaan yli 95% keskuksen ja alle 5% Varjakan alueelle.

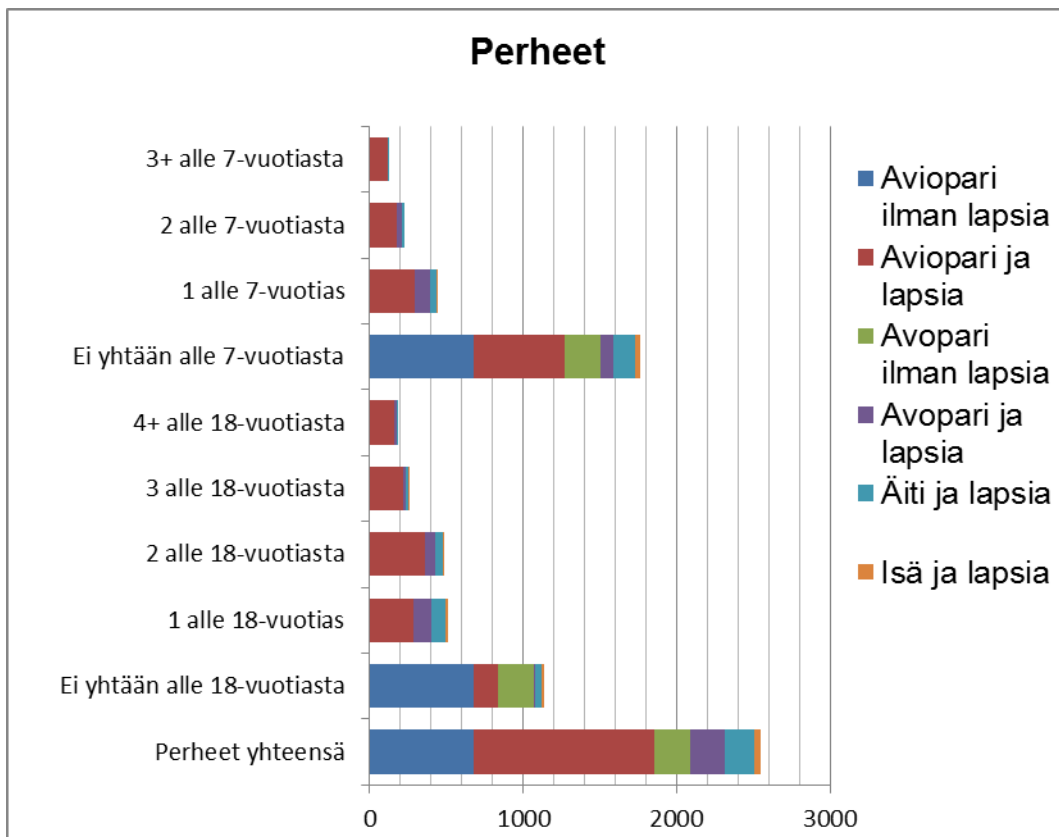
Ulkomaan kansalaisia Oulunsalon alueella asui vuonna 2011 76 henkeä (Suomen Virallinen Tilasto, 2011. Hakupäivä 23.5.2012).

Taulukko 3. Kielellisyys

Suomenkieliset	9506	99,03 %
Ruotsinkieliset	7	0,07 %
Muut kielet yhteensä	86	0,90 %

Perheet

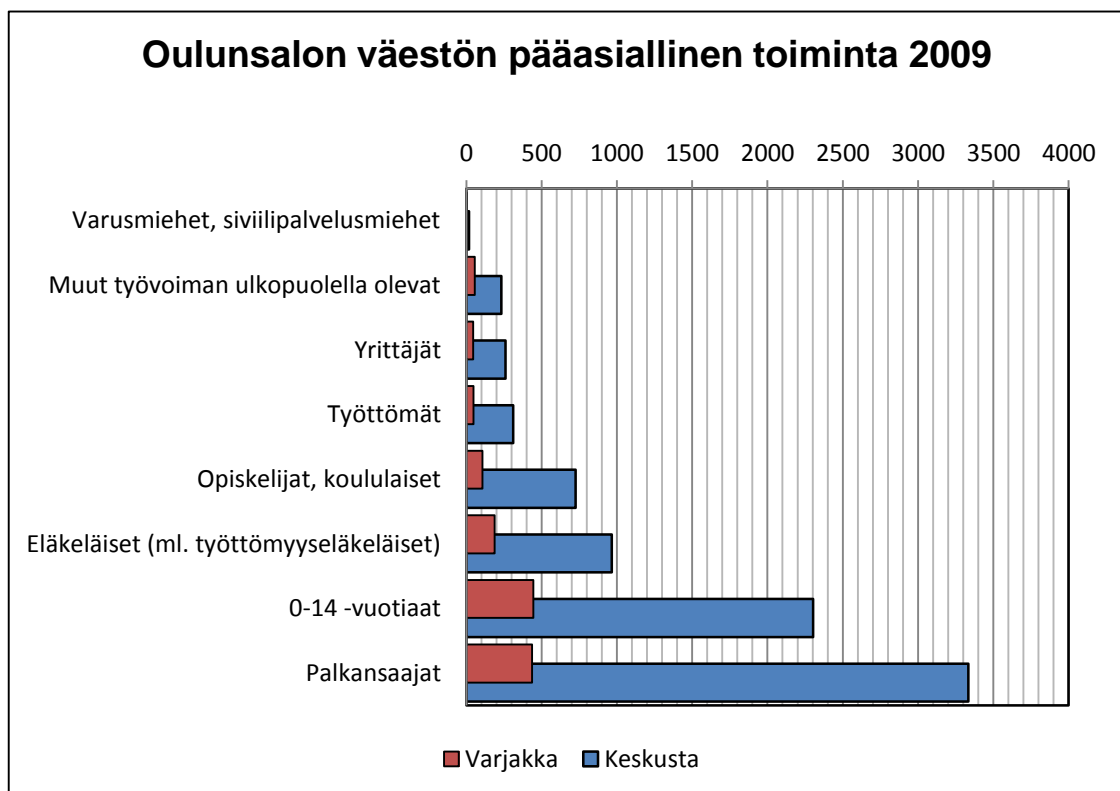
Oulunsalon alueella asuu 2550 perhettä, näistä lapsiperheitä on 1413 (Kuvio 4). Perhetyypeistä tavallisin on aviopari ja lapsia. Heitä on yhteensä 1171. Perheistä 73 % on aviopareja ja 18 % on avopareja. Lapsiperheen keskkoko on 4,34 henkilöä. Perheitä, joissa lapset ovat alle 7 vuotiaita, on 780 kappaletta. 7-17 vuotiaita lapsia on 645 perheessä. Täysi-ikäisiä, 18-25 vuotiaita, lapsia on 128 perheessä.



Kuvio 4. Perheet

Pääasiallinen toiminta

Palkansaajat ovat selkeästi suurin väestöryhmä Oulunsalon keskuksen alueella, heitä on noin 41 % ja koko Oulunsalo väestöstä 39,8 %. Varjakassa suurin väestöryhmä puolestaan on alle 14 –vuotiaat, joita on 445 henkilöä (kuvio 5). 0-14vuotiaiden osuus koko kunnan väestöstä on 29 %. Opiskelijoita ja 15 vuotta täyttäneitä koululaisia on keskuksen alueella 725 ja Varjakassa 107, yhteensä 8,8 %. Eläkeläisiä noin 12 % koko väestöstä ja heistä enemmistö asuu keskuksessa. Päätoimisia yrittäjiä Oulunsalossa on 307 henkilöä. Varus- ja siviilipalvelusmiehiä alueella oli vuonna 2009 19 henkilöä. Työttömiä Oulunsalossa on 359 henkilöä eli 3,8 % koko kunnan asukkaista. Muu työvoiman ulkopuolella oleva väestö muodostaa 3 % osuuden koko väestöstä. Suurin ikäryhmä muusta työvoiman ulkopuolella olevista on 25-34 -vuotiaat sekä Varjakan että Oulunsalon alueella.

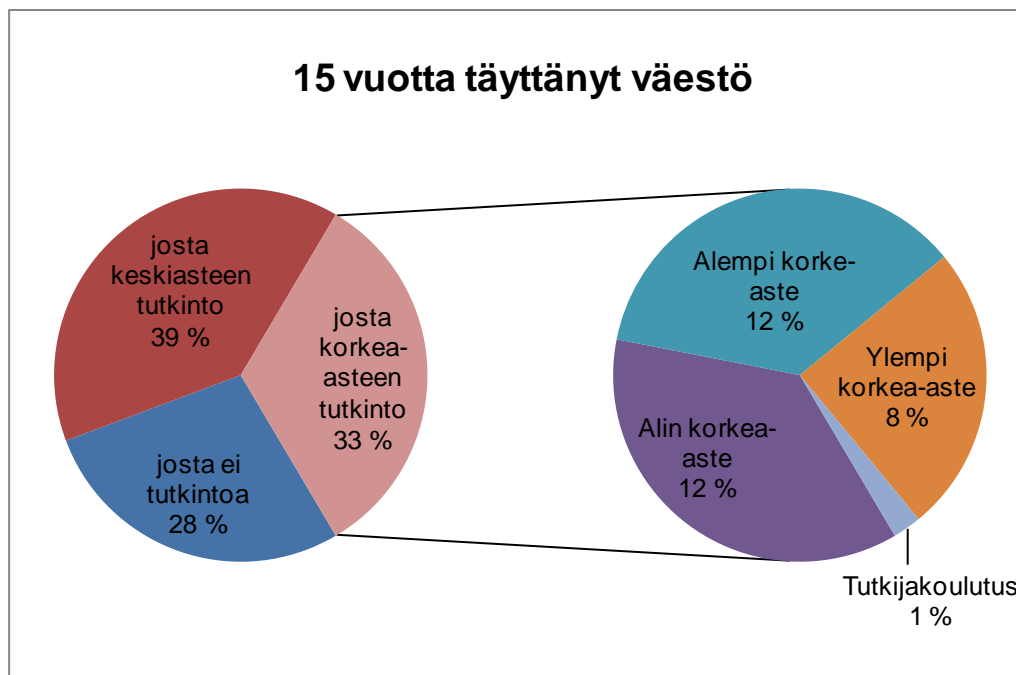


Kuvio 5. Oulunsalon väestö pääasiallinen toiminta

Koulutus

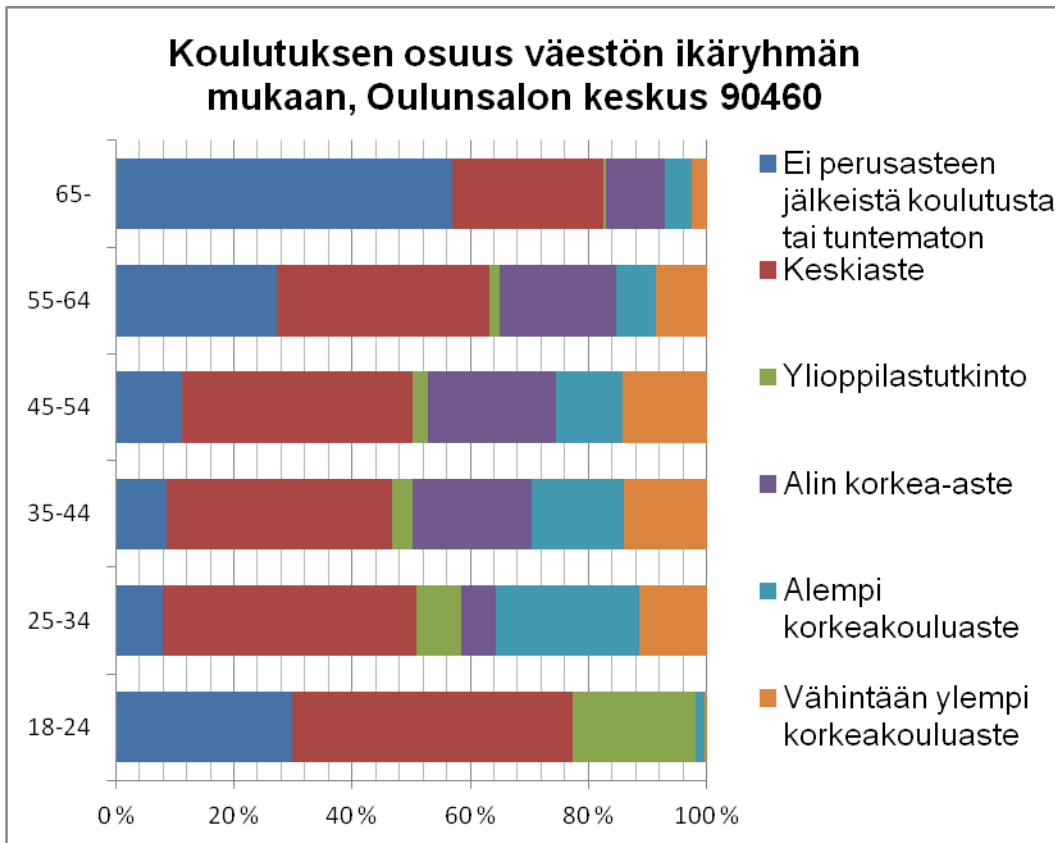
Koulutusta tarkastellaan ensin ottamalla huomioon koko kunnan alueen 15 vuotta täyttänyt väestö (kuvio 6). Tulee huomioida että 15 -vuotias henkilö kuuluu usein vielä oppivelvollisuuden piiriin. Oppivelvollisuus koskee vakituisesti Suomessa asuvia lapsia alkaen seitsemän vuoden iästä ja päättyen peruskoulun oppimäärän suorittamisen jälkeen tai sen lukuvuoden päätyttyä, jolloin nuori täyttää 17 vuotta (Opetushallitus 2012, hakupäivä 30.5.2012). Tämä vaikuttaa etenkin tutkinnottomien määrään, joka on 28 % 15 vuotta täyttäneistä. Tutkinnon suorittaneita Oulunsalossa on 72,2 %, joka on maan keskiarvoa noin 4 prosenttiyksikköä korkeampi. Keskiasteen tutkinnon on suorittanut 39 % ja korkea-asteen tutkinnon 33 %. Korkea-asteen koulutus voidaan jakaa vielä alimpaa, alempaan ja ylempään korkea-asteeseen sekä tutkijatasoon. Tutkijataso suorittaneita kunnan alueella asuu 56 henkilöä.

Keskiasteen koulutuksia ovat ylioppilastutkinnot, 1-3 -vuotiset ammatilliset tutkinnot, ammatilliset perustutkinnot, ammattitutkinnot ja erikoisammattitutkinnot. Alimman korkea-asteen määritellään kestävän 2-3 vuotta keskiasteen opintojen jälkeen, mutta se ei ole ammattikorkeakoulu tutkinto. Alempi korkeakouluaste vaatii 3-4 vuotta päätoimista opiskelua keskiasteen jälkeen. Alempaan korkeakouluasteeseen kuuluu ammattikorkeakoulututkinnot ja yliopistojen alemmat korkeakoulututkinnot sekä muun muassa insinööri ja metsätalousinsinööri sekä merikapteeni. Ylempi korkeakouluaste tarkoittaa 5-6 vuoden päätoimisia opintoja keskiasteen jälkeen. Siihen katsotaan kuuluvaksi ylemmät ammattikorkeakoulututkinnot, yliopistojen maisteritutkinnot sekä lääkäreiden erikoistumistutkinnot. Tutkijakoulutusasteessa vaaditaan itsenäisen ja julkaisukelpoisen tutkimustyön tai väitöskirjan tekemistä. Tutkinnot ovat lisensiaatin ja tohtorin tutkintoja. (Tilastokeskus 2010. Hakupäivä 29.5.2012.)

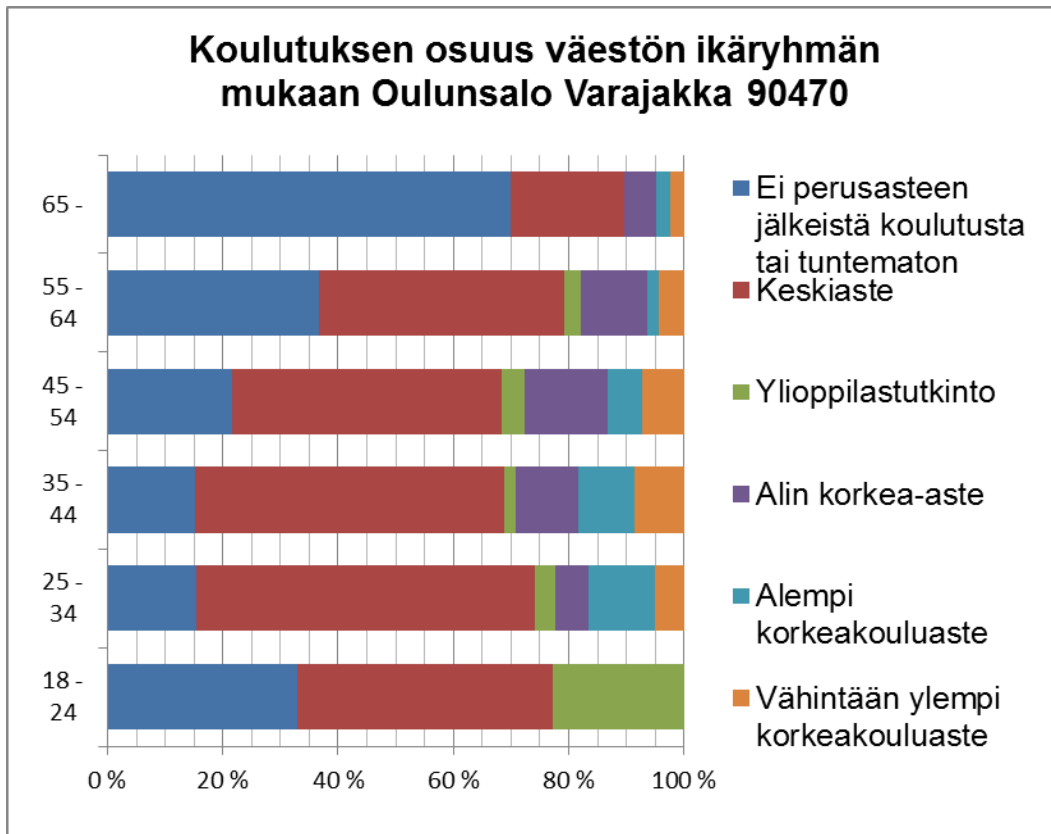


Kuvio 6. Koulutus, 15 vuotta täyttänyt väestö

Kuvioissa 7 ja 8 on tarkasteltu puolestaan koulutuksen jakautumista prosenttiosuuksina eri ikäryhmittäin. Mukana on 18 vuotta täyttäneet oulunsalolaiset. Tästä esityksestä tulee huomioida nuorimman väestöryhmän, 18 – 24, kohdalla iän vaikuttaminen mahdollisuuteen suorittaa korkea-asteen opintoja. Sekä Varjakassa että keskuksen alueella tutkinnon suorittaneiden kokonaismäärä kasvaa mentäessä kohti nuorempia ikäluokkia. Kaiken kaikkiaan eniten koulutautunut ikäryhmä vaikuttaisi olevan molemmilla alueilla 35-44 -vuotiaat.



Kuvio 7. Koulutuksen osuus väestön ikäryhmän mukaan, Oulunsalon keskus 90460



Kuvio 8. Koulutuksen osuus väestön ikäryhmän mukaan, Varjakka 90470

Työvoima

Oulunsalon työvoimaan kuului 4452 henkilöä vuonna 2011. Tästä määrästä työttömiä oli 8,7%. Työttömyys jakaantuu jotakuinkin tasan sukupuolten kesken. Yli 50 vuotiaita työnhakijoita on yli kaksinkertainen määrä (122) nuoriin työnhakijoihin verrattuna, joita on 47 henkilöä. Pitkäaikaistyöttömiä on 80 henkeä ja ulkomaalaisia puolestaan 5. (Taulukko 4. Työ- ja elinkeinoministeriö, 2011. Hakupäivä 2.5.2012.)

Taulukko 4. Työttömyystietoja 2011 (Työ- ja elinkeinoministeriö, 2011. Hakupäivä 2.5.2012.)

Työvoima	4452
Työttömien osuus työvoimasta	8,7%
Työttömät työnhakijat yhteensä	388
Miehet	199
Naiset	189
Nuoret	47
Yli 50 vuotiaat	122
Ulkomaalaiset	5
Pitkäaikaistyöttömät	80

Taulukossa 5 on esitetty työvoima toimialan mukaan suuruusjärjestyksessä. Taulukossa 6 puolestaan Oulunsalon alueen työpaikat on järjestetty toimialan mukaan suuruusjärjestykseen. Työvoiman ulkopuolelle jäävät 0-14 –vuotias väestön osa, opiskelijat, varusmiehet, eläkeläiset ja muista syistä työvoiman ulkopuolella oleva väestö, jota Tilastokeskuksen pääasiallisen toiminnan mukaan on 53,2% väestöstä vuonna 2009. Samassa tilastossa yrittäjien osuus koko väestöstä 3,2% ja vastaavasti työvoimasta n.7%.

Taulukko 5. Työlliset toimialan mukaan

Oulunsalo: työlliset toimialan mukaan	2009
Yhteensä	3974
Julkinen hallinto ja maanpuolustus; Pakollinen sosiaalivak.; Koulutus; Terveys- ja sosiaalipalv.	1167
Tukku- ja vähittäiskauppa; Kuljetus ja varastointi; Majoitus- ja ravitsemistoiminta	898
Teollisuus	604
Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta; Hallinto- ja tukipalvelutoiminta	407
Rakentaminen	335
Informaatio ja viestintä	172
Muut palvelut	129
Rahoitus- ja vakuutustoiminta	74
Toimiala tuntematon	55
Kiinteistöalan toiminta	50
Maa-, metsä- ja kalatalous	44
Kaivostoiminta; Sähkö-, kaasu ja lämpöhuolto; Vesi-, viemäri- ja jätehuolto	39

Julkinen hallinto, koulutus sekä sosiaali- ja terveyspalvelut näyttäisi olevan kunnan suurin toimiala sekä työpaikkojen että työllisten suhteen. Seuraava suuri työllistäjä että työllisten osuus kuuluu tukku- ja vähittäiskauppa, kuljetus ja varastointi sekä majoitus- ravitsemistoiminta ryhmään. Tämän jälkeen työvoiman ja työpaikkojen toimialat eroavat toisistaan. Työpaikkojen osuus työllisten määrästä on lähes 60 %.

Taulukko 6. Työpaikat toimialan mukaan

Oulunsalo: työpaikat toimialan mukaan	2009
Yhteensä	2332
Julkinen hallinto ja maanpuolustus; Pakollinen sosiaalivak.; Koulutus; Terveys- ja sosiaalipalv.	713
Tukku- ja vähittäiskauppa; Kuljetus ja varastointi; Majoitus- ja ravitsemistoiminta	524
Rakentaminen	280
Teollisuus	217
Ammatillinen, tieteellinen ja tekninen toiminta; Hallinto- ja tukipalvelustoiminta	215
Informaatio ja viestintä	143
Muut palvelut	89
Toimiala tuntematon	55
Kiinteistöalan toiminta	33
Maa-, metsä- ja kalatalous	27
Rahoitus- ja vakuutustoiminta	19
Kaivostoiminta; Sähkö-, kaasua ja lämpöhuolto; Vesi-, viemäri- ja jätehuolto	17

5.2 Palvelukartoitus

Oulunsalon kirjasto sai uudet tilat Kauppakeskus Kapteeniin Oulunsalon keskustaan vuonna 2005. Tilat ovat yhteensä 1700m² suuruiset ja niissä on myös yhteispalvelupiste ja asuntotoimisto. Kirjasto on avoinna 41 tuntia viikossa ja lehtisali on tämän lisäksi vielä 15 tuntia asiakkaiden käytettävissä. Lehtisali aukeaa arkisin aina kello 8. (Oulunsalon kunta, hakupäivä 20.4.2012.)

Palveluihin luetaan kaikki kirjaston tarjoamat aineettomat ja aineelliset palvelut, mutta erillisinä kokonaisuuksina tarkastellaan kokoelmaa, tiloja sekä laitteita. Kirjaston palvelukartoituksessa on käytetty lähteenä Oulunsalon kirjaston www-sivuja sekä Kämäräisen (2005) opinnäytetyötä Outi-strategia 2006 - 2010. Palvelut ovat päivitetty yhdessä kirjaston henkilökunnan kanssa haastattelussa, jonka teemana olivat palvelut ja asiakkaat.

Kokoelma

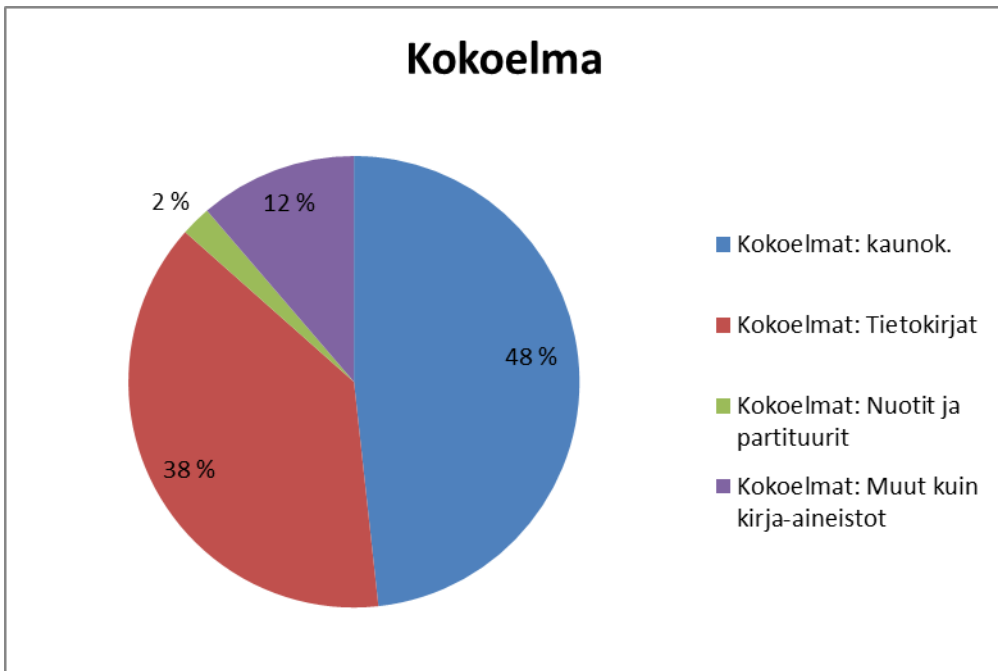
Oulunsalon kirjaston kokoelmaan kuului vuonna 2010 yli 58 000 teosta. Kokoelmaan on tehty poistoja enemmän kuin hankintoja ja kokoelman on hieman pienentynyt tähän päivään tultaessa. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a ja 2012b.)

Taulukosta 7 näkyy Oulunsalon kirjastoon vuonna 2010 tilattujen lehtien määrä tyyppin mukaan sekä asukaslukuun nähden. Yhteensä kirjastoon tulee 148 eri lehteä, joista suurin osa, 90,5 %, on aikakauslehtiä. Sanomalehtiä kirjastoon tilataan 14 nimekettä.

Taulukko 7. Oulunsalon kirjastoon tilattavat lehdet. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

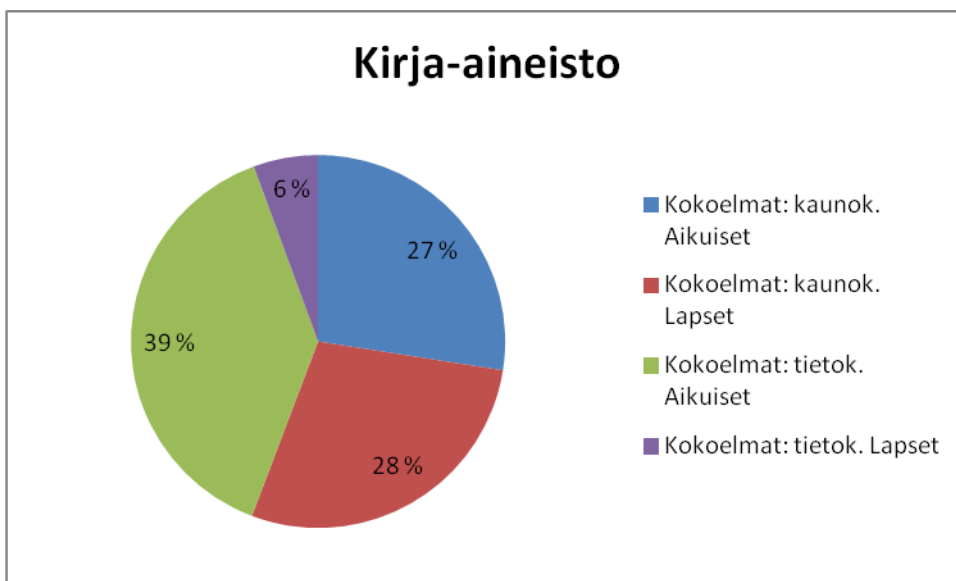
Lehdet	148
Aikakauslehdet	134
Sanomalehdet	14
Lehdet/ (asukasluku/1000)	15,423

Kokoelmat voidaan jakaa kirja-aineistoon sekä muihin aineistoihin. Selkeyden vuoksi käytän nimityksiä kirja-aineisto ja ei-kirja-aineisto, jotta ei-kirja-aineistoon kuuluva muiden aineistojen osuus ei sekoittuisi kaiken ei-kirja-aineiston kanssa. Muuhun aineistoon kuuluu muun muassa karttalehdet, diasarjat/-kuvat, pelit, mikrokortit ja -rullat ym. Luultavasti tähän aineistoon voidaan laskea myös moniviestimet, jotka eivät varsinaisesti kuulu minkään muun aineiston joukkoon, vaikka sisältääkin niistä yhden tai useampia. Myös esineet on laskettava muihin aineistoihin. Oulunsalon kirjastossa lainattavana esineenä on sähkönkulutusmittari.



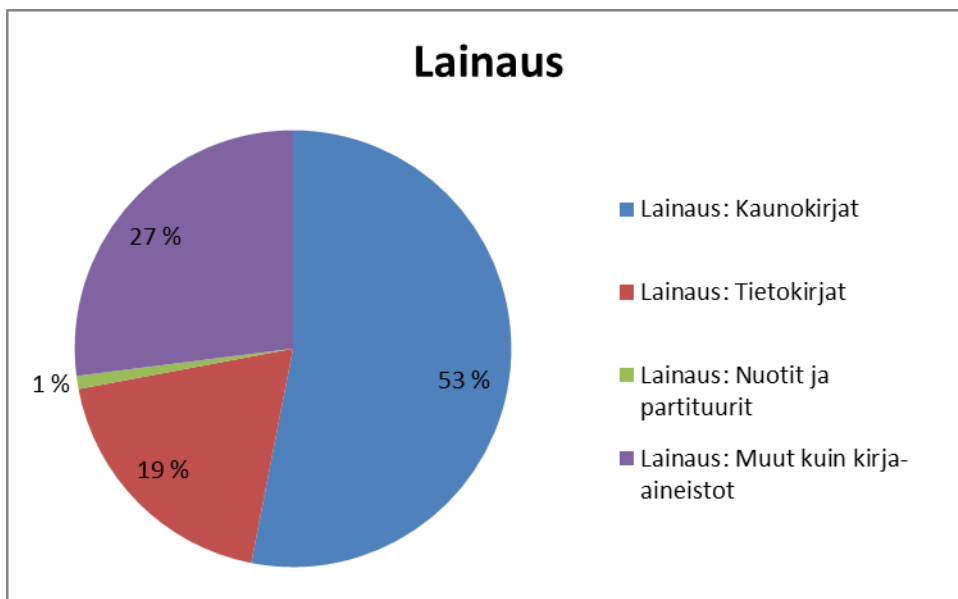
Kuvio 9. Kokoelma (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

Kirjaston kokoelmasta 88 % on kirja-aineistoa. Kirja-aineistoon kuuluu myös nuotit ja partituurit, jota kokoelmassa on 2 % aineistosta. Kaunokirjallisuutta koko kokoelmasta on lähes puolet (48 %) ja tietokirjoja 38 % (kuvio 9).



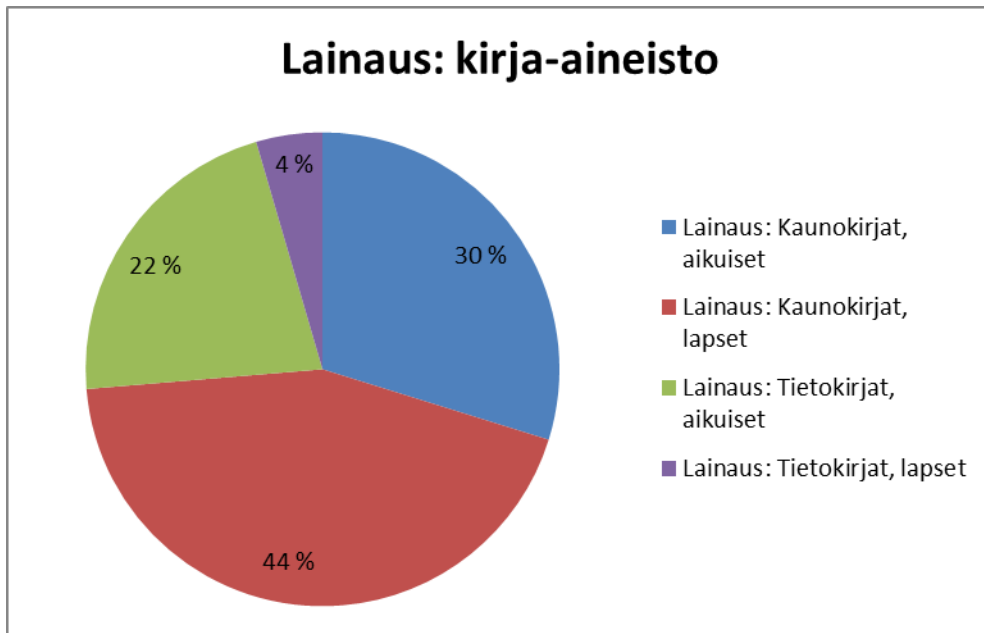
Kuvio 10. Kirja-aineisto (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

Kirja-aineistosta on n. 45 % tietokirjoja, joista valtaosa on aikuisten aineistoa. Lasten tietokirjoja on 6 % koko kirja-aineistosta ja n. 15 % tietokirjoista. Kaunokirjallisuuden osalta jakautuminen on tasaisempaa. 55 % kaunokirjallisuutta jakautuu lähes tasan aikuisten ja lasten osastoille. (Kuvio 10.)



Kuvio 11. Lainaus (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

Lainaus heijastelee suurelta osin kokoelman rakennetta. Kaunokirjallisuutta lainataan selkeästi eniten (kuvio 11). Toiseksi eniten menekkiä on kirja-aineistoon kuulumattomalla kokoelman osalla, jossa muun muassa DVD - ja Blue Ray -elokuvien sekä muiden aineistojen kysyntä on suuri (kuvio 13). Kirja-aineiston osalta lainaus on keskittynyt selvästi lasten kaunokirjallisuuteen, jonka osuus on 44 %. Lasten tietokirjallisuuden lainaus on kirja-aineistosta vähäisintä, mutta ottaen huomioon kokoelman suuruuden, sen käytön voidaan katsoa olevan aktiivisempaa kuin aikuisten tietokirjallisuuden. (Kuvio 12.)



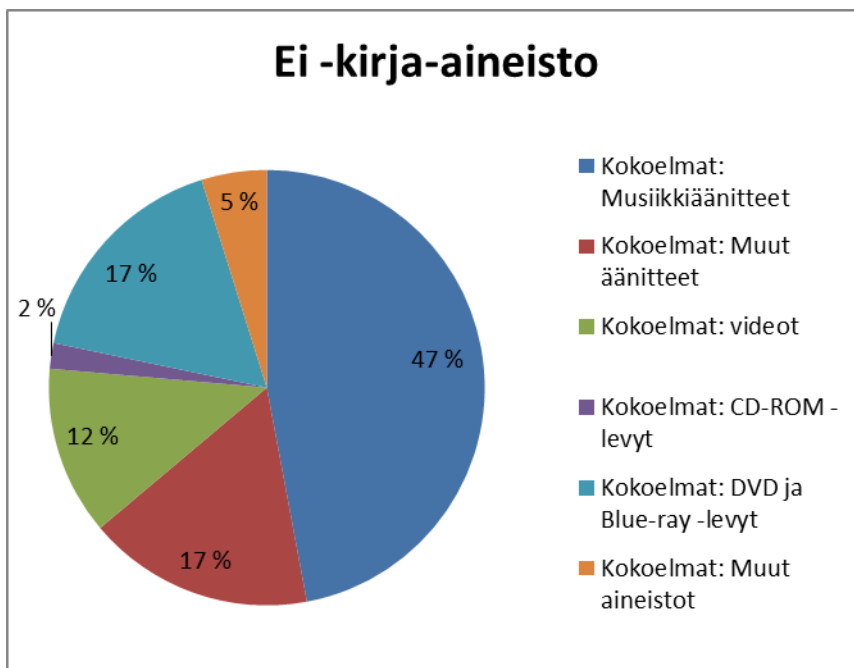
Kuvio 12. Lainaus: kirja-aineisto (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

Kirjakokoelmasta valtaosa on suomenkielistä. Taulukkomuodossa esitetystä jakaumasta (taulukko 8.) näkyy, että yli 94 % kokoelmasta on suomenkielistä. Ruotsinkielistä kirjallisuutta on n. 0,7 % ja muunkielistä lähes 5 %. Lainaus jakaantuu ruotsinkielisiin 0,12 % ja muunkielisiin 1,45 %, mutta pääosin lainataan vain suomenkielistä kirjallisuutta.

Taulukko 8. Kirjakokoelmat kielen mukaan (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

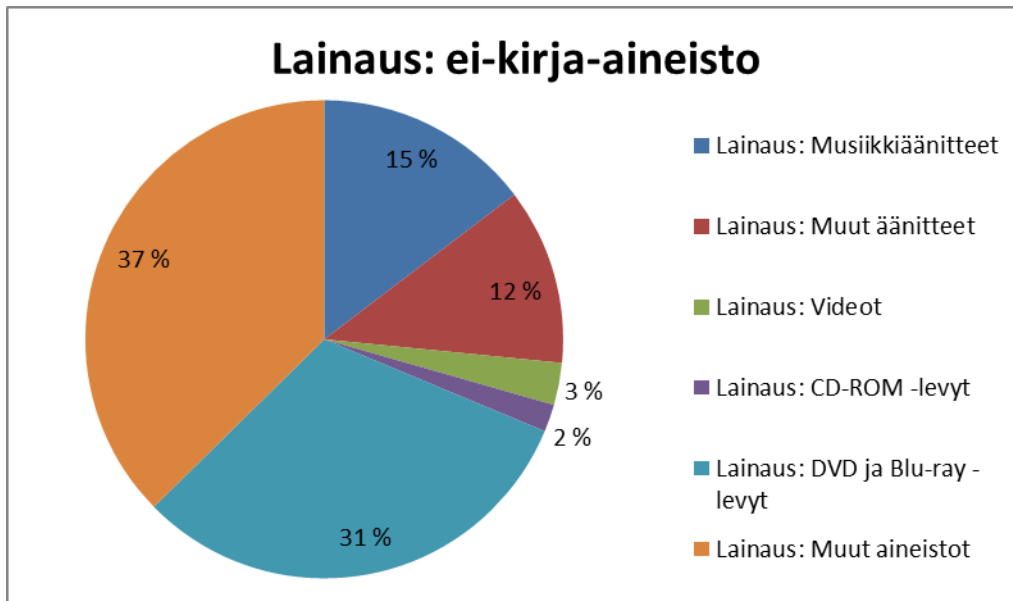
Kokoelmat: Kirjat yhteensä	50 638	100,00 %
- Kokoelmat: Suomenkieliset kirjat	47 804	94,40 %
- Kokoelmat: Ruotsinkieliset kirjat	345	0,68 %
- Kokoelmat: Muunkieliset kirjat	2 489	4,92 %
Lainaus: Kirjat yhteensä	123 729	100,00 %
- Lainaus: Suomenkieliset kirjat	121 793	98,44 %
- Lainaus: Ruotsinkieliset kirjat	143	0,12 %
- Lainaus: Muunkieliset kirjat	1 793	1,45 %

Kirja-aineiston ulkopuolelle jäävät CD-, LP-, DVD-, CD-ROM-, Blue Ray-, VHS- ja C-kasettitalenteet sekä muut aineistot, kuten kartat, pelit ja diat. Tästä suurin osa on musiikkiäänitteitä 47 %, joiden lainauksen osuus on kuitenkin vähäisempää. Videoita on kokoelmassa 12 %, mutta niiden lainaus on vain vähäistä. DVD ja Blue Ray -tallenteiden tilanne on päinvastainen. Niitä on kirja-aineiston ulkopuolelle jäävästä osasta 17 %, mutta niiden lainaus vastaavasta kokoelman osasta 31 %. (Kuvio 13 ja 14.)



Kuvio 13. Ei- kirja-aineisto (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

Ei-kirja-aineistosta suurin lainaus, 37 %, on muilla aineistoilla, joita on lueteltu aiemmin ja niihin kuuluvat muun muassa pelit. Lainauksesta ja kokoelmasta pienimmän osuuden omistavat nuotit ja partituurit sekä CD-ROM -levyt, joiden käyttö on kuitenkin suhteessa aika aktiivista, etenkin CD-ROM -levyjien. (Kuvat 9, 11, 13, 14.)



Kuvio 14. Lainaus ei- kirja-aineisto (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a.)

Kirjaston kokoelmaa ryhdyttää genretarroitus, joka ulottuu myös musiikin puolelle. Kokoelmasta nostetaan esiin kirjavinkkejä lapsille sekä nuorille. Asiakkaat voivat vinkata toisille hyvää kirjaa nostamalla sen kirjakaruselliin. Asiakkaille on tarjolla myös omille kirjoille kierrätyskärry sekä aukioloaikojen ulkopuolella kirjaston kirjoille palautuskaappi. (Oulunsalon kunta. 2007j, hakupäivä 20.4.2012.) Outi- kirjastoihin kuuluvat kirjastot ovat erikoistuneet tiettyihin aiheisiin alueittain ja Oulunsalon kirjaston aiheena on ilmaitu, josta kirjasto ylläpitää laajempaa kokoelmaa. Kokoelman hankinnat tekee kirjaston johtaja. Valintaa ohjaa sekä kysyntä että tarjonta. Kokoelma pyritään pitää laajana, mutta asiakkaiden kiinnostus vaikuttaa hankintaan.

Kirjastolla on siirtokokoelma Salokartanossa. Salonkartano on tarkoitettu vanhuksille, jotka eivät enää pärjää kotona. Siellä järjestetään myös päivätoimintaa vanhuksille. Kokoelmaan kuuluu muun muassa isotekstisiä teoksia, äänikirjoja sekä DVD -elokuvia. Kokoelmaa ei kuitenkaan käytetä kovinkaan paljon. Salonkartanosta toivottaisiin lähinnä että kirjastosta tultaisiin lukemaan, mihin kirjastolla ei ole resursseja. Kirjaston käyttäjillä erityistarpeena

onkin lähinnä suuremman tekstin tarve. Kirjastolla ei ole näkövammaisille omaa kokoelmaa, mutta Oulun Celia -siirtokokoelmaa mainostetaan asiakkaille.

Palvelut

Palvelut ovat jaettu taulukossa 9 kuuteen kokonaisuuteen, josta ensimmäinen keskittyy varsinaisesti aineettomiin palveluihin ja seuraavat tiloihin sekä laitteisiin. Kokoelmaan kuuluu aineistojen lisäksi sen käyttö. Lainausta, palautusta ja varaaminen ovat tavallisia kokoelman käyttömuotoja. Oulunsalon kirjastossa on yksi lainausautomaatti. Outi -kirjaston ja Oulun kirjaston tietokantojen yhdistyessä aineistoja on laajemmin tarjolla ja asiakkaita on opastettu omatoimiseen varaamiseen tietokannasta. Kokoelman käyttöä on myös aineiston käyttö kirjaston tiloissa, kaukolainausta ja tietopalvelu. Näistä vain jälkimmäiset olen valinnut erillisiksi palveluiksi, koska kokoelman käsite pitää sisällään myös sen käyttömahdollisuuden. Oulunsalon kirjastolla ei ole erillistä tietopalvelua. Tietopalveluna tehdään tiedonhakuja sekä aineistojen hakuja asiakkaille. Valtakunnalliseen chat –tietopalveluun Oulunsalon kirjasto vastaa vuorollaan. Kaukolainausta on vähentynyt Ouluun yhdistymisen jälkeen. Kaukolainoja ei yleensä tehdä mikäli aineisto on saatavissa Outi-kirjastoista. Kaukolainan tilaaminen maksaa asiakkaalle yhden euron sekä maksimissaan kahdeksan euron maksun tilattavan aineiston kotikirjastosta riippuen (Kämäröinen 2005).

Taulukko 9. Oulunsalon kirjaston palvelut

Palvelut
Kokoelma
- Aineiston lainaus ja palautus
- Lainojen uusiminen
- Aineiston varaus
- Kaukolaina
- Tietopalvelu

Tiedonhaun opetus
Käyttäjäkoulutus
Lasten osastolla pelit ja muuta viihdykettä lapsille
Satutunnit
Vinkkaus
Lukupiiri
Pulpettikirjat
Kulttuuripassi
Suosituksset ja vinkkaukset
Tapahtumat
Näyttelyt
Tilat
- monitoimitilat
- kokoustilat
- tutkijanhuone, 2kpl
- satusoppi
- lehtisali
- lukusali
Tietokoneet
- Internet-koneet
- Kirjaston tietokannan käyttö -koneet
- Ajanvarauskoneet
- ilman ajanvarausta käytettävät -koneet
- muita koneita
o monitoimitila
o lehtisali
Ohjelmistot
- Office-paketti: (2000)
o Word
o Excel
o Power Point
Muut laitteet
- kopiokone

- telefax
- skanneri
- tulostin
- sähkökulutusmittari
Tietokannat
- Arto
- ePress
- Facta
- Kansallisbibliografia
- Linda
- Suomen tilastollinen vuosikirja
- Eebo
- Ebsco
- Aleksi

Käyttäjäkoulutukseen kuuluu kirjastonkäyttöön opastaminen ja käyttöön liittyvissä asioissa neuvonta, kuten esimerkiksi tietokantojen käytönopastus. Pyydettyessä kirjastosta saa myös tarkempaa koulutusta tai kirjaston esittelyä. Koululaisille kirjasto tarjoaa tiedonhaun opastusta, vinkkausta sekä käyttäjäkoulutusta. Oulunsalo toteuttaa syksystä 2012 alkaen Oulun kaupungin kirjaston kanssa samaa ohjelmaa peruskoululaisten opetuksessa ja vinkkauksessa.

Kirjastoreitin avulla varmistetaan, että jokainen koululainen oppii käyttämään kirjastoa ja pääsee osallistumaan kirjavinkkaukseen. Kaikki ekaluokkalaiset osallistuvat lähikirjastovierailuun, jossa tutustutaan kirjaston käyttöön ja muun muassa käytön sääntöihin. Kolmannen luokan opiskelijoille järjestetään kirjavinkkaus, viidesluokkalaiset tutustutetaan kirjaston aineistotietokannan käyttöön ja teoksen hakemiseen sieltä. Seitsemäsluokkalaisille on tarjolla hieman laajempi tiedonhaun opastus, jossa opetellaan hakemaan aineistoa myös Aleksi-artikkelitietokannasta. Luokkien opettajien on mahdollista varata kirjastovierailuja, joiden aiheena on vinkkaus, kirjastonkäyttö tai tiedonhaku. (Oulun kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto, 2012. Hakupäivä 21.8.2012.)

Kirjavinkkejä on tarjolla myös kirjaston www-sivuilla. Kouluille kirjasto tekee pulpettikirjapaketteja opettajien kanssa yhteistyössä. Pulpettikirjat voivat olla yhtenäisestä aihepiiristä tai ne voivat edustaa laajempaa tarjontaa, josta jokaisen oppilaan on vain tarkoitus löytää jokin teos luettavakseen. Koulukirjastolle kirjasto tarjoaa luettelointipalvelun ja tallentaa hankitut kirjat tietokantaan. Koulun kirjaston kirjat ovat kuitenkin vain oppilaiden käytössä. (Oulunsalon kunta 2007k, hakupäivä 2.9.2011.) Koulukirjastona toimii entinen Salonpään lähikirjasto. Koulukirjaston kokoelma on lähinnä lasten kirjallisuutta.

Kirjaston satutunnit järjestetään perjantaisin. Ajankohta on pyritty valitsemaan niin, etteivät satutunnit osuisi päällekkäin muiden lasten tapahtumien tai kerhotoiminnan kanssa. Satutunneille voi osallistua kuka vain, mutta yleensä kävijät ovat perhepäivähoitajia sekä kotona hoidossa olevia lapsia. Kirjaston lastenosastoon kuuluu kokoelman ohella pelejä ja muuta puuhaa lapsille.

Kulttuuripassi on suunnattu nuorille, 13-18 vuotiaille. He voivat passiinsa kerätä erilaisista kulttuuriaktiviteeteista leimoja, kuten elokuvista ja kirjaston listaamista kirjoista. Passin päätarkoitus on kannustaa kulttuuriharrastusten pariin, mutta 10 leimaa kerännyt passi voi osallistua myös arvontaan.

Kirjastossa järjestetään lukupiiri kerran kuukaudessa, lukuunottamatta kesäkuukausia. Se on aikuisille suunnattu ja toiminta on aloitettu kaksi vuotta sitten. Aloite lukupiiristä tuli Oulunsalossa toimivalta eläkeläisjärjestöltä. Osallistujia piiri kerää 6-10 per kerta. Kirjaston tarjontaan kuuluu kaksi vakituista näyttelyä. Varjakan sahan pienoismalli on esillä ensimmäisessä kerroksessa ja Tolvasen kammari, joka on paremminkin pienoismuseo kuin näyttely, on esillä toisessa kerroksessa. Kirjasto valitsee runsaasta tarjonnasta ulkopuoliset näyttelyt, jotka saavat asettaa näyttelynsä kirjaston maksuttomaan näyttelytilaan. Näyttelytiloja on yhteensä kolme. Kirjasto tuottaa myös itse näyttelyitä sekä kirjoja on asetettu näytteille sekä lasten että aikuisten aiheista. Taideluokkalaisten työt ovat myös kirjastossa esillä.

Oulunsalon kirjastossa järjestetään näyttelyiden lisäksi tapahtumia. Lapsille ja varhaisnuorille kirjasto järjestää vuosittaisen teematapahtuman, johon kirjasto

tuottaa ohjelman. Aiheina on ollut muun muassa avaruus ja keskiaika. Kirjailijavierailijoiksi kirjastoon pyydetään paikallisia kirjailijoita tai juuri julkaisseita kirjailijoita. Tilaisuudet on suunnattu aikuisille käyttäjille, mutta ne eivät kerää kovinkaan runsasta osallistujamäärää. Uutena tapahtumana kirjastossa alkavat kulttuurikeskiviikot, jotka järjestään kerran kuukaudessa vaihtelevalla tapahtuma sisällöllä (Oulunsalon kunta 2007l, hakupäivä 23.08.2012).

Kirjaston Internet -palveluihin kuuluu omat lasten ja nuorten sivut, joissa on ollut sisältönä muun muassa kirjavinkkejä, linkkejä sekä kirjoituskilpailun satoa. Www- ja Facebook- sivujensa kautta kirjasto tiedottaa ajankohtaisista asioista sekä esittelee palveluitaan. Oulunsalon kirjastot saavat uudet www- sivut syksyllä.

Tilat ja laitteet

Kirjaston tiloja on yhteensä 1373m² (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012b. Hakupäivä 2.7.2012), johon kuuluu lehtisali, lukusali, näyttely- sekä kokoustilat, satunurkkaus, kaksi tutkijanhuonetta, monitoimitilat, museo Tolvasen kammari sekä henkilökunnan työtilat. Tutkijan huoneeseen voi kirjastolta lainata tietokoneen. Kaikille tiloille löytyy käyttäjiä. Satunurkkausta käytetään lueskelu paikkana myös satutuntien ulkopuolella. Monitoimitila on kouluryhmien tiedonhaun opetuksen käytössä, mutta siellä on järjestetty myös muuta koulutustoimintaa. Kokoustitiloja kirjastosta vuokraavat yritykset sekä esimerkiksi taloyhtiöt kokouksiinsa. Tutkijanhuoneet ovat kausittain aktiivisen käytön kohteena. (Oulunsalon kirjasto, 2007k. Hakupäivä 2.9.2011 ja Kämäräinen, 2005.)

Kirjaston laitteisiin kuuluu lainausautomaatin lisäksi kopiokone, telefax, laitteet äänitteiden ja radion kuunteluun, skanneri ja tulostin. (Kämäräinen 2005.) Skanneri ja kopiokone ovat asiakkaiden omatoimisessa käytössä. Oulunsalolaisena erikoisuutena lainattavaan laitteistoon kuuluu myös sähkönkulutusmittari (Oulunsalon kirjasto, 2007k. Hakupäivä 2.9.2011).

Ehdotus laitteesta tuli asiakkailta ja sille on ollut kysyntää, etenkin hankinnan jälkeen.

Tietokoneita kirjastossa on yhteensä 22 kappaletta. Internet –koneita kirjasto tarjoaa asiakkailleen yhteensä 11 kappaletta. Ajanvarauskoneita on kuusi ja ilman ajanvarausta käytettäviä kaksi. Niiden käyttöaika on noin 30 minuuttia. Aika voidaan varata joko Outi- tai ebooking –tunnuksilla, joita voidaan käyttää myös koneelle kirjaututtaessa. Kolme kirjaston koneista on selauskoneita OUTI -tietokannan käyttöön, joilla pääsee Internetiin. Yksi on lehtisalin puolella ja kaksi kirjaston ensimmäisessä kerroksessa lasten ja aikuisten osastolla. Muita koneita on yhteensä 11, jotka ovat lainattavissa tutkijanhuoneeseen tai käytettävissä monitoimitilassa.

Kirjastossa on käytettävissä kahdeksan maksullista tietokantaa, jotka ovat listattuna taulukossa 9. Tietokannoista vain ePressin käyttöoikeuksia on yksi, muilla tietokannalla ei ole yhtäaikaisten käyttäjien määrän rajoituksia. EPress on avattu käyttöä varten lehtisaliin sijoitetulla koneella. Tietokantojen käyttö kirjastossa on omatoimista, eikä tietokantoja asiakaspalvelussa juuri käytetä. Kirjastossa toimii langaton verkko sekä panOulu (Oulunsalon kirjasto, hakupäivä 2.9.2011). Kirjaston koneilla on käytettävissä vuoden 2000 Microsoft Office -paketti, jossa muun muassa Word -tekstinkäsittelyohjelma, Excel -taulukkolaskentaohjelma ja Power Point -esitysgraafiikkaohjelma.

5.3 Käyttäjryhmät

Kirjastossa on yli 33 kävijää aukiolotunnin aikana. Verkossa vierailaan yli 229 000 kertaa vuodessa. Kirjaston asiakkaaksi on rekisteröitynyt noin puolet kunnan asukkaista. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot, 2012a. Hakupäivä 12.1.2012). Oulunsalon kirjasto palvelee asiakasryhminä lapsia, nuoria ja aikuisia. Tämä tulee osaltaan kokoelman ja kirjallisuuden kautta. Varsinaista halua asiakkaiden ryhmittämiseen kirjastosta ei löydy. Jokaista asiakasta tahdotaan palvella hänen yksilölliset tarpeet huomioiden. Kuntalaiset näkyvätkin asiakkaina nimenomaan yksilönä. Yritykset eivät käyttäjinä näy.

Haastatteluissa hahmottelimme kuitenkin hieman tarkempaa asiakasryhmittelyä kuin lapset, nuoret ja aikuiset. Mutta liikkeelle lähdettiin näistä jo määritellyistä käyttäjäryhmistä, joille kirjasto suuntaa palveluita ja kokoelmat.

Lapset ja nuoret muodostavat oman käyttäjäryhmänsä kun he aloittavat itsenäisen lainauksen noin 2. luokalta alkaen. Lapset ja nuoret voidaan jakaa kirjastonkäyttötavan mukaan joko lainaaviin tai seurusteleviin asiakkaisiin. Lainaaajista enemmistö on tyttöjä. Seurusteluun kirjastoa käyttävät nuoret 6. luokasta eteenpäin. Myös nuoremmat noin 10 vuoden ikäiset käyttävät kirjastoa seurusteluun, jolloin aikaa vietetään usein tietokoneella kaverin kanssa. Käyttö on sekä sosiaalista että tietoteknistä. Sekä lainaavat että seurustelevat lapset ja nuoret ovat hyvin edustettuna asiakkaiden joukossa. Asiakkaat voivat kuulua myös molempiin käyttötavanryhmään. Lainauksen osalta 12-18 ikäryhmä on määrältään vähäisempi, mutta he saattavat käyttää kirjastoa enemmän seurustelu ja ajanviettotarkoitukseen.

Opiskelijat eivät kirjastossa näy omana ryhmänään. Opiskelijat voivat kuulua iällisesti sekä nuoriin että aikuisiin asiakkaisiin. Kurssikirjallisuutta etsitään ensisijaisesti oppilaitokselta. Oulunsalon kirjastolta opiskelijat hakevat kuitenkin sekä kurssikirjallisuutta että tietoa opiskelutehtäviin.

Lapsiperheitä kirjaston asiakkaina on paljon. Tässä ryhmässä asiakkaana on sekä lapsi, joka ei vielä lainaa itsenäisesti, että aikuinen samalla kertaa. Aikuinen asiakkaana kuuluu usein myös aikuisten käyttäjäryhmään ja lainaa teoksia aikuisille suunnatusta kokoelmasta. Perheet ovat aktiivisia kirjastonkäyttäjiä. Suosittu kirjastossa käyntiaika on kirjaston tilojen vieressä sijaitsevan Kulttuuri-instituutin kuvataidekoulun tuntien aikaan. Kirjastonkäyttö on pääasiassa lainaamista, mutta kokoelman parissa viihdytään myös muuten, äänikirjoja kuunnellen ja satuja lukien. Loma-aikoina kirjastossa viihdytään pidempään ja käyttö on monipuolisempaa. Muina aikoina keskitytään selkeämmin lainaamaan.

Aikuisasiakkaiden kirjaston käyttö on pääasiassa perinteistä, aineistojen lainaamista sekä aineiston käyttöä kirjastossa. Kirjastonkäyttö on lisäksi tietoteknistä, mutta iäkkäämmät asiakkaat eivät juuri käytä tietokoneita kirjastossa. Iäkkäiden asiakkaiden kirjastonkäyttö on yleensä säännöllistä, esimerkiksi käydään kerran viikossa ja lainataan vähän kerrallaan. Sanoma- ja aikakauslehtien lukeminen kirjastossa on vilkkainta aamuisin. Käyttäjissä on oma ryhmänsä, joka käyttää aktiivisesti lehtisalia. Aikuisten kirjastonkäyttö ei ole tarkoituksellisesti sosiaalista, mutta kirjastossa jäädään keskustelemaan tuttavien kanssa heitä tavattaessa.

Omaksi käyttäjäryhmäkseen muodostuivat tilapalveluiden käyttäjät. Tähän ryhmään kuuluvat monitoimitilaa ja kokoushuonetta käyttävät ryhmät, mutta myös tutkijanhuoneiden käyttäjät. Monitoimitilaa käyttävät koululaiset tiedonhaun opetuksessa sekä toisinaan muut organisaatiot koulutuksien järjestämiseen. Kokoushuonetta vuokrataan aktiivisesti seurojen, taloyhtiöiden ja yrittäjien toimesta, jotka käyttävät tilaa lähinnä ilta-aikaan kokousten järjestämiseen. Kirjaston vieressä toisessa kerroksessa sijaitsee Kulttuuri instituutin kuvaamataidonluokka, jossa järjestetään aikuisille posliinimaalauskurssi. Tiloihin kuljetaan kirjaston sisäänkäynnin kautta kirjaston aukioloaikoina ja kirjaston sulkeuduttua omasta sisäänkäynnistään.

Kirjastokortin hankkineet asiakkaat selviävät kirjaston asiakasrekisteristä. Oulunsalon kunta yhdistyy Oulun kaupunkiin vuonna 2013 ja kirjastopalvelut yhdistyivät vuoden 2012 alussa, joka tarkoitti myös asiakastietokantojen yhdistymistä. Kirjaston asiakasrekisterin tietoja tarkasteltiin kahdessa vaiheessa, mutta ne olivat yhdistämisen vuoksi vielä vääristyneitä. Sama tilanne on useissa Outi-kirjastoissa.

Ensimmäiset asiakastiedot otettiin 27.2.2012. Kirjastolla oli tuolloin 10 045 rekisteröitynyttä asiakasta, joista 89,4% asui keskuksen alueella. Prosenttiosuuksina asiakasjakauma vaikuttaa oikean suuntaiselta, kun ottaa huomioon että yli 85 % Oulunsalolaisista asuu keskuksen alueella (taulukko 2, s. 22). Aikuisasiakkaiden joukossa on kuitenkin paljon niitä, joilla on sekä vanha Outi-kirjastokortti että Oulun kaupunginkirjaston kortti, koska asiakasrekisterin

mukaan lainaajia olisi yli 100 % asiakkaista. Vastaava lainaaja luku oli vuonna 2011 51,16 % kirjastotilastojen mukaan (Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2012b. Hakupäivä 2.7.2012).

Lapsiasiakkaita on näiden rekisteritietojen mukaan 20,9 % lainaajista, jonka kirjasto arvioi olevan liian pieni määrä. Voitaisiin tässä tapauksessa olettaa, että lapsiasiakkailta juurikaan ole kaksoiskortteja. Jos oletetaan rekisteritietojen pitävän paikkansa, voidaan kuvan 3. väestötietojen avulla laskea muutama asiakaskuntaa kuvaava luku. Oletuksen mukaan lainaajista n.41 % olisi todellisuudessa lapsia, mikäli käytetään 2011 vuoden lainaaja lukua. Oulunsalon alle 18 vuotiaista asukkaista 64,6 % olisi kirjastokortti. Noin 65 % keskuksen alueella asuvista lapsista olisi kirjastokortti ja varjakkalaisista lapsista n. 62 % olisi rekisteröitynyt kirjaston käyttäjiksi. Mikäli vuoden 2011 lukuja käytetään, olisi n.45 % Oulunsalon aikuisväestöstä kirjastokortti. Totuus on kuitenkin jossain nykytilanteen ja oletuksen välissä ja voidaan vain sanoa kirjaston asiakkaista 21-41% olevan alle 18 vuotiaita. Vajaa puolet helmikuun rekisteritietojen korteista olisi Oulun kaupunginkirjaston kortteja, mikäli lainaajien määrä ei olisi vuoden sisällä juurikaan muuttunut.

Syyskuuhun mennessä kaksoiskortteja oli poistettu noin 400lta asiakkaalta. Ahkerammin korttitilannetta oli päivitetty Varjakan alueella asuville lapsiasiakkaille. Tämän vuoksi aiemmin tehty oletamus kirjastonlapsiasiakkaiden on osittain väärä. Luvuista voidaan kuitenkin nähdä, että kaksoisasiakkuuksia on huomattavasti enemmän aikuisasiakkailta. Syyskuussa kirjastolla oli asiakasrekisterissä vielä 9648 asiakasta, joista 7655 oli aikuisasiakkaita. Taulukossa 2 (s.22) esitettyjen tietojen mukaan Oulunsalossa oli 6325 täysi-ikäistä asukasta.

5.4 Vertailu

Asiakasryhmien ja kuntalaisten yhteneviä kuvaajia ovat ikä sekä osittain perheet ja pääasiallisen toiminta. Perheet muodostavat oman asiakasryhmänsä, mutta tästä ryhmästä on mahdotonta arvioida tarkempia

perhesuhteita, joita tilastot kuvaavat. Se ei olisi myöskään tarkoituksen mukaista. Tarkoituksen mukaista ei olisi myöskään pohtia asiakkaiden koulutustaustaa. Keskustelussa käytiin läpi väestön demografisia muuttujia, mutta suurin osa niistä ei näy tai koske kirjastossa tehtävää työtä. Demografiset muuttujat luovat osaltaan kuvaa Oulunsalon alueesta, jossa Oulunsalon kirjasto toimii aluekirjastona, lähikirjastoinaan Kaakkuri, Maikkula ja Kaukovainio.

Oulunsalon kirjaston asiakkaat ovat kaiken ikäisiä. Vaikka jokainen kuntalainen ei kirjaston palveluita käytäkään, on jokainen väestön ikäluokka sekä kumpikin sukupuoli silti edustettuna käyttäjien joukossa.

Kunnan asukkaista 0,07% on ruotsinkielisiä. Kirjaston kokoelmassa ruotsinkielistä kirjallisuutta 0,68%. Muunkielistä väestöä Oulunsalossa on 0,90% ja muu kielistä kirjallisuutta 4,92%. Asiakkaat kuitenkin voivat lukea kirjallisuutta muillakin kielillä kuin omalla äidinkielellään. Demografisten muuttujien voidaan todetta olevan jokseenkin epäsoivia kuvaamaan kirjaston asiakkaita. On kuitenkin hyvä huomata, että tilastoilla on yhteneviä piirteitä, esimerkiksi yllämainittu väestön kielellisyys ja kokoelman kielellinen jakautuminen on kuvattu samoin muuttujin, suomi, ruotsi ja muut kielet. Kirjastojen kokoelmien kuvailussa voisi esimerkiksi englanninkielisen kirjallisuuden erottaminen olla havainnollisempaa kuin sen lukeminen muihin kieliin. Tästä käy kuitenkin ilmi kuinka kokoelmia tarkastellaan jo valmiiksi demografisia muuttujia hyväksi käyttäen.

Perheet, koulutus ja pääasiallinen toiminta ovat yksilön ominaisuuksia (Y), jotka eivät juuri näy kirjaston palveluita käytettäessä. Tämä ei tarkoita, etteivätkö ne vaikuttaisi siihen. Nämä ovat luonteeltaan myös sosiaalisia ominaisuuksia (S), jotka ovat käytön taustatekijöitä (ks s.10). Näiden ominaisuuksien vaikutuksia kirjaston käyttöön tutkitaan Serolan ja Vakkarin (2011) tutkimuksessa Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa.

Kirjastossa perheet koetaan erillisenä asiakasryhmänä. Oulunsalossa perheitä on paljon. Kun palveluita suunnataan perheille, on usein huomioitava laaja

ikäjakauma, joka kattaa samalla myös perheiden ulkopuolelle jäävät asiakkuudet.

Koulutus näkyy kirjaston käytössä ehkä vain opiskelijoiden tiedonhaussa. Pääasiallisen toiminnan puolestaan voidaan olettaa vaikuttavan vain kirjaston käyttöaikoihin.

Useimmat kirjastopalvelut on tarkoitettu kaikille ja kaiken ikäisille käyttäjille. Aikuinen voi osallistua satutuntiin, lapsen kanssa tai ilman, nuori voi lainata teoksen aikuisten kokoelmasta ja osallistua kirjailijavierailuun. Tiettyjä rajoituksia kirjastossa kuitenkin on, esim. alle 18 vuotias ei voi lainata aineistoa, jonka ikäraja on 18 ja niin edelleen. Yleisesti ottaen kirjastojen palveluiden käyttö on vapaata ja palveluiden jaottelu esimerkiksi lasten ja nuorten välillä vain suuntaa antavaa. Poikkeuksena ovat ehkä oppilaitoksille suunnatut palvelut, joilla kohderyhmät ovat selkeitä.

Kirjaston palveluista kokoelmapalvelut ovat hallitsevia. Useat palvelut rakentuvat kokoelman ympärille ja ovat lähtöisin kokoelman sisällöistä. Oulunsalon kirjastossa kokoelmaan hankitaan teoksia tarjontalähtöisesti, mutta kysyntä huomioiden. Valintaa säätelevät myös hankinnan mahdollisuudet.

Kirjastonpalveluiden kohdentamista tarkasteltaessa, voidaan yleisesti todeta että jokaiselle palveluille löytyy potentiaalinen käyttäjä. Monille palveluille voi määrittää käyttäjiä monista käyttäjäryhmistä, kun taas jokin kirjaston tarjoama palvelu ei tunnu selkeästi kuuluvan millekään ryhmälle. Tässä ilmenee kirjastopalveluiden universaaliluonne sekä kollektiivisuuden periaate. Palveluiden kohdentaminen on rajallista, mutta sen täytyy kuitenkin kattaa toiminta-alue.

Oulunsalon kirjaston palveluiden katvealueeseen ei voida sanoa jäävän mitään tiettyä väestöryhmää. Asiakkaita on jokaista ikäluokkaa, sukupuolta, kokoelman kaikista kieliryhmistä lainataan aineistoa (taulukko 8). Nämä väestön kuvaajat ovat työssä käytetyistä muuttujista luotettavimmat, joilla kirjaston asiakkaita voi havaintoperustaisesti kuvata. Kirjaston palveluita voi yksilöllistää vain

rajallisesti. Vaikka asiakkaat pyritään näkemään yksilöllisine tarpeineen palvelutilanteissa, on oletettavaa, etteivät kirjaston palvelut tavoita jokaista kuntalaista.

Palvelut voivat uuden Oulun alueen kehityksen myötä saada vielä uusia ulottuvuuksia. Aluekirjastomallin myötä Oulunsalon kirjasto toimii keskuskirjastona laajemmalle alueelle kuin aiemmin.

6 POHDINTA

Työn pääasiallisena tavoitteena oli väestön demografisten muuttujien selvitys ja tulkinta. Idea oli syntynyt Oulunsalon kirjastolle Oulun kaupunginkirjastolle tehdyn opiskelijatyön pohjalta. Onnekseni kyseisen selvityksen tehnyt opiskelija, Anne Lassila, oli minulle tuttu ja sain hänen työnsä tarkempaan tarkasteluun. Lassilan työssä Oulun suuralueita kuvattiin iän, koulutuksen, elinkeino- ja ammattirakenteen, rakennuskannan, ulkomaalaisten määrän, kielijakauman, kirjaston käyttäjämäärän, sijainnin, liikenneyhteyksien ja parkkipaikkojen osalta.

Työn aloittamista edeltävissä keskusteluissa ymmärsin, että väestön ikärakenne olisi yksi tärkeimmistä muuttujista. Muita olen sisällyttänyt työhön lähinnä saatavuuden ja vaikuttavuuden mukaan. Minulla ei ollut käytössäni suoraa pääsyä Suomi postinumeroalueittain –palveluun, vaan olen tilannut työssä käytetyt tilastot Tilastokeskukselta. Palvelun sisältö on kuitenkin ollut Anne Lassilan työn ohella suuntaa antavana esimerkkinä, sen johdosta sisällytin työhön suppean kunnan kulttuuriympäristön tarkastelun.

Opinnäyte on otsikoitu nimellä Oulunsalon kirjaston asiakasanalyysi, mutta sen tarkastelu kohteena on koko kunnan väestö. Viitekehyksessä olen pyrkinyt avaamaan työssä käytettyä näkökulmaa, jossa kirjaston asiakkaana on jokainen kuntalainen. Jotta alueen väestöselvitys saisi ulottuvuuden, olen tarkastellut lyhyesti sekä kunnan että sen kirjaston historiaa. Se on merkityksellistä myös tulevaisuuden kannalta. Oulunsalon kunta lakkautetaan ja alue yhdistyy uuden Oulun alueeseen. Kirjastopalvelut muuttuvat kehityksen mukana. Vuoden 2012 alusta Oulunsalo on ollut yksi neljästä aluekirjastosta, jolla on vastuu myös kolmen lähikirjastonsa taloudesta, henkilöstöstä ja kehittämisestä.

Työn näkökulma valikoitui annetun aiheen pohjalta. Asiakasanalyysi nimekkeenä antoi idean kuntalaisesta kohderyhmänä sekä sitä kautta jo olemassa olevien asiakasryhmien kartoituksesta. Lähtökohtia olisi voinut

rakentaa useampia ennen prosessin varsinaista aloittamista. Demografisten muuttujien sopimattomuus asiakasryhmien kuvaajina jarrutti työn etenemistä hieman, eikä työn yhtenä tavoitteena olleeseen vertailukelpoisuuteen päästy.

Työ on luonteeltaan selvitys. Siinä on käytetty Suomen virallisten tilastojen ja Suomen yleisten kirjastojen tilastojen lisäksi kunnan julkaisemaa informaatiota sekä aikaisemmin Oulunsalosta tehtyjä tutkimuksia. Selvitykseen valittavia muuttujia olisi voinut lisätä loputtomiin. Näin työ ei olisi kuitenkaan edennyt tulosten kannalta merkittävään suuntaan. Koen työn onnistuneen päätarkoituksessaan, joka oli tilastollisen selvityksen tekeminen kunnan väestöstä. Tietoa syventäviä muuttujia varten tulisi tehdä erillinen tutkimus käyttäjistä tai käytöstä.

Uuden Oulun aluekirjastojen aikomuksena oli yritys löytää alueelliset erityispiirteet, esimerkiksi Karjasillan kirjastoon siirretään musiikkiosasto, koska Oulun musiikkikeskus sijaitsee kirjaston vieressä. Toivon, että työstäni olisi hyötyä Oulunsalon alueen piirteiden kartoittamisessa. Jos ei vielä tässä vaiheessa, niin jatkotutkimuksen kautta.

Jatkotutkimuksella Oulunsalon kirjaston uuden vastuu alueen kartoitukset voitaisiin koota sekä yhtenäiset että eriävät alueelliset piirteet voitaisiin selvittää. Asiakastutkimusta apuna käyttäen, alueen erityisominaisuudet voitaisiin saada esille. Asiakas- ja kirjaston käyttötutkimus jatkaisi työtä siitä mihin se jäi. Asiakastutkimuksella voitaisiin halutessa selvittää kirjastonkäyttöön vaikuttavia taustoja, joihin muun muassa koulutus ja pääasiallinen toiminta lukeutuvat. Asiakastutkimuksella voitaisiin toisaalta selvittää harrastuneisuutta ja kiinnostuksen kohteita, jotta Oulunsalon kulttuuriympäristöä ja kirjastoa ajanvietepalveluna voitaisiin tarkastella ja kehittää.

Väestöstä selvitettyjä tietoja voitaisiin hyödyntää myös palvelumuotoilun keinoin, luomalla esimerkiksi persoonia, jotka ovat todellisista ominaisuuksista muodostuvia asiakkaita. Persoonien avulla palvelut kohdataan asiakkaan näkökulmasta. (Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011.) Tutkimusta voisi kehittää myös perinteisemmän asiakassegmentoinnin suuntaan. Palveluiden kohdentamista

voisi jatkaa kiinnittämällä huomion markkinointiin ja siihen kuinka palveluita voisi markkinoida eri kohderyhmille.

LÄHTEET

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastelu: Opit ja opetukset, teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.), Ikkunoita tutkimusmetodeihin I: Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS- Kustannus.

Hannula, Jouko. 1991. Lentoasema Oulunsalon kehityksen vauhdittajana, teoksessa Hannula, J. (toim.) Kotikuntani Oulunsalo. Oulunsalon kunta.

Hiltunen, Mauno. Oulunsalon historia. 1987. Oulunsalo: Oulunsalon kunta ja seurakunta.

Kansalliskirjasto. 2012. Palvelu- ja käyttäjäkyselyt. Hakupäivä 25.4.2012. <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/asiakaskyselyt.html>.

Karjalainen, L. 2010. Tilastotieteen perusteet. Ristiina: Pii- Kirjat.

Kettukangas, Hannu. 1991. Oulunsalon kehityksestä, teoksessa Hannula, J. (toim.) Kotikuntani Oulunsalo. Oulunsalon kunta.

Kinnunen, Sanna. 2000. Nykyaikaisen logistiikkayrityksen palvelutoimintojen vaatimukset. ASG Oy:n Oulun aluepisteen palvelukuva. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkea koulu. Hallinnon ja yritystalouden koulutusyksikkö. Logistiikan suuntautumisvaihtoehto. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö. Hakupäivä 25.4.2012.

[http://www2.tokem.fi/kirjasto/opinntyo2.nsf/8f2cd0c58afc789e8025672e0051325b/4ab55fbdaf664294c22568b700478062/\\$FILE/Opinnaytetyo.pdf](http://www2.tokem.fi/kirjasto/opinntyo2.nsf/8f2cd0c58afc789e8025672e0051325b/4ab55fbdaf664294c22568b700478062/$FILE/Opinnaytetyo.pdf).

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kytömäki, P. Oulun yliopisto. Yliopistojen tietoaaineistot ja niiden saatavuus ja hyödynnettävyys EU:n ja Suomen tietoyhteiskuntapolitiikan valossa. Hakupäivä 25.4.2012. <http://herkules.oulu.fi/isbn9514255178/html/x354.html>.

Kämäräinen, Paula. 2005. Outi-strategia 2006 - 2010. Oulu: Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun ko. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö.

Lauridsen, Jens. 2011. Kunde, låner, bruger eller borger? Hakupäivä 25.4.2012. <http://perspektiv.bf.dk/da/Bladet/2011/Perspektiv5/KundeLaanerBrugerEllerBorger>.

Lassila, Anne. 2011. Oulun suuralueiden asiakaskunnankuvaus.

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

Opetushallitus. 13.2.2012. Oppivelvollisuus ja koulupaikka. Hakupäivä 30.5.2012. http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/perusopetus/oppivelvollisuus_ja_koulupaikka.

Oulun kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto. Kirjastoreitti – kirjasto tutksi jokaiselle Oulun koululaisella. 2012. Hakupäivä 21.8.2012. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=8f93722b-dad8-463e-8337-2146a52a3f85&groupId=78400.

Oulun kaupunki. Liikunta ja ulkoilu. Liikuntapaikat. 2012. Hakupäivä 31.8.2012. <http://www.ouka.fi/oulu/liikunta-ja-ulkoilu/liikuntapaikat>.

Oulunsalon asukastupa, 2012. Etusivu. Hakupäivä 6.9.2012. <http://www.oulunsalonasukastupa.fi/index.php>.

Oulunsalon kulttuuri-instituutti. 2008. Hakupäivä 17.2.2012.

<http://www.oulunsalonkulttuuri-instituutti.fi/>.

Oulunsalon kunnan talousarvio 2012 ja taloussuunnitelman 2013-2014.
Hakupäivä 26.1.2012.

http://www.oulunsalo.fi/hallinto_ja_talous/talous/documents/Oulunsalontalousarviojataloussuunnitelma26102011.pdf.

Oulunsalon kunta. 2007a. Palveluprosessit. Hakupäivä 5.9.2012.
http://www.oulunsalo.fi/hallinto_ja_talous/palvelukunta/palveluprosessi/.

Oulunsalon kunta. 2007b. Koulutus ja koulut. Hakupäivä 02.09.2011.
http://www.oulunsalo.fi/koulutus_ja_koulut/.

Oulunsalon kunta. 2007c. Oulunsalon nuorisopalvelut. Hakupäivä 17.2.2012.
<http://www.oulunsalo.fi/nuoriso/index.php>.

Oulunsalon kunta. 2007d. Järjestöt. Hakupäivä 17.2.2012.
<http://www.oulunsalo.fi/seniorit/jarjestot/>.

Oulunsalon kunta. 2007e. Kotihoidon palvelut. Hakupäivä 6.9.2012.
http://www.oulunsalo.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/kotihoito/kotihoidon_palvelut/.

Oulunsalon kunta. 2007f. Asuminen. Hakupäivä 17.2.2012.
<http://www.oulunsalo.fi/asuminen/documents/esiteC-talo.pdf>.

Oulunsalon kunta. 2007g. Oulunsalolaisia urheiluseuroja. Hakupäivä 17.2.2012.
<http://www.oulunsalo.fi/liikunta/urheiluseurat/>.

Oulunsalon kunta. 2007h. Oulunsalon liikuntapaikat. Hakupäivä 17.2.2012.
<http://www.oulunsalo.fi/liikunta/liikuntapaikat/>.

Oulunsalon kunta. 2007i. Hakupäivä 31.8.2012. Kulttuuri.
<http://www.oulunsalo.fi/kulttuuri/>.

Oulunsalon kunta. 2007j. Kirjaston esittely. Hakupäivä 20.4.2012.
www.oulunsalo.fi/kirjasto/esittely/.

Oulunsalon kunta. 2007k. Hakupäivä: 2.9.2011. Oulunsalon kirjasto.
<http://www.oulunsalo.fi/kirjasto/>.

Oulunsalon kunta. 2007l. Oulunsalon kirjasto. Ajankohtaista. Hakupäivä
23.8.2012.

<http://www.oulunsalo.fi/kirjasto/ajankohtaista/tapahtumat/index.php#kulttuurikeskiviikot>.

Oulunsalon kuntatutkimus: Kuntalaiset - kuntakuva. 1993. Yrityskuva Oy.

Outi –kirjastot. 2012. Outi –kirjastot. Hakupäivä 20.4.2012.
<http://www.outikirjastot.fi/>.

Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.

Pyörnilä, Marjatta. 1991. Oulunsalo nousee merestä, teoksessa Hannula, J. (toim.) Kotikuntani Oulunsalo. Oulunsalon kunta.

Räihä, Tuomo. 1991. Kunta ja kunnan toiminta, teoksessa Hannula, J. (toim.) Kotikuntani Oulunsalo. Oulunsalon kunta.

Salonpään koulun vanhempainoimikunta. 2012. Vanhempainoimikunnan kokous 8.9.2010. Hakupäivä 12.1.2012.
<http://varjakka.oulunsalo.fi/vanhempainoimikunta/Syyskuu%2010.html>.

Serola, S. & Vakkari, P. 2011. Yleinen kirjasto kuntalaisten toimissa. Tutkimus kirjastojen hyödyistä kuntalaisen arkielämässä. Hakupäivä 25.4.2012.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2011/liitteet/OKM21.pdf>.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Koulutusastejaottelu - määritelmät. 2010. Hakupäivä 29.5.2012. http://www.stat.fi/meta/luokitukset/_linkki/koulustem.html.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Käsitteet. 2012. Hakupäivä 5.9.2012.
<http://www.stat.fi/meta/kas/index.html>.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Työssäkäynti [verkkojulkaisu]. 2011a.
ISSN=1798-5528. Helsinki: Tilastokeskus. Hakupäivä 6.6.2011.
<http://www.stat.fi/til/tyokay/tau.html>.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu]. 2011b.
ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus. Hakupäivä 6.6.2011.
<http://www.stat.fi/til/vaerak/tau.html>.

Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne [verkkojulkaisu].
ISSN=1797-5379. Helsinki: Tilastokeskus. Hakupäivä 23.5.2012.
<http://www.stat.fi/til/vaerak/tau.html>.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Perustilastot. Oulunsalo: 2010. 2012a.
Hakupäivä 12.1.2012. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2010T2N567>.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Perustilastot. Oulunsalo: 2011. 2012b.
Hakupäivä 2.7.2012. <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-fi/perustilastot.aspx?AreaKey=Y2011T2N567>.

Työ- ja elinkeinoministeriö: Työttömyystietoja. 2011. Hakupäivä 2.5.2012.
<http://www.tem.fi/files/31917/tekkun2011.pdf>.

Uuden Oulun aluekirjastomalli. Työryhmän raportti 28.02.2011. Hakupäivä
20.04.2012. http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=82a325ce-3736-4f47-b975-69fdee71979b&groupId=64304.

Vakkari, P. 1983. Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot. Tutkimus yleisten kirjastojen käytöstä kirjakanavana. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Almgren, P. & Jokitalo, P.(?) 2011. Johdatus asiakkuuksien äärelle. Teoksessa Almgren, P. & Jokitalo, P. (toim.), Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelut Oy.