

Opinnäytetyö (AMK)

Kirjasto- ja tietopalvelu

PKITIS15

2018

Iiris Haavisto

MIKÄ TEKEE KIRJASTOSTA VIIHTYISÄN?

– esimerkkinä Kangasalan pääkirjasto

Iiris Haavisto

MIKÄ TEKEE KIRJASTOSTA VIIHTYISÄN?

- esimerkkinä Kangasalan pääkirjasto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat tekevät kirjastosta viihtyisän. Tässä työssä tutkittiin Kangasalan pääkirjaston tiloja. Viihtyvyyteen kirjastossa vaikuttavat esimerkiksi sisäilma, valoisuus, visuaalinen ilme ja aineistoesittelyt. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys kuvaa esteettisyyden ja viihtyisyyden merkitystä asiakkaille markkinointi- ja liike-elämän oppaiden valossa. Esteettisyyden ja viihtyisyyden lisäksi käsiteltiin myös tulevaisuuden trendejä ja ideoita, miten saadaan uusia asiakkaita.

Tutkimusmenetelminä käytettiin asiakaskyselyä, henkilökunnan haastattelua ja passiivista havainnointia Kangasalan kirjastossa. Kyselyyn vastasi 31 asiakasta ajalla 17.5. – 15.6. Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä kirjaston ympäristöstä, opasteista, järjestyksestä ja selkeydestä. Henkilökunnasta neljä vastasi haastatteluun. Haastattelun tarkoitus oli selvittää henkilökunnan mielipide viihtyisyydestä. Haastattelussa kysyttiin myös, mitä asioita otettiin huomioon kirjaston suunnitteluvaiheessa. Havainnoinnin tarkoitus oli tuoda esiin kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelijan näkökulmasta huomioita kirjaston ulkoisesta ilmeestä.

Asiakkaiden mukaan kirjastossa viihtymiseen vaikuttavat eniten kirjaston rauhallisuus, valoisuus ja hyvät oleskelutilat. Perinteiset ja yksinkertaiset asiat saivat arvoa asiakkaiden silmissä – siisteys ja selkeys ovat tärkeämpiä kuin sisustus ja värimaailma esimerkiksi. Pääasiassa asiakkaat ja henkilökunta olivat tyytyväisiä Kangasalan kirjastoon. Varsinkin lapsiperheet on huomioitu hyvin, mutta nuoriin kirjasto voisi vielä panostaa sekä asiakkaiden että henkilökunnan mielestä.

ASIASANAT:

Visuaalisuus, somistaminen, markkinointi, elämyksellisyys, imago, sisustussuunnittelu, tilasuunnittelu

Iiris Haavisto

WHAT MAKES AN ENJOYABLE LIBRARY EXPERIENCE?

- Kangasala Main Library as an Example

This thesis looks at the building blocks of an enjoyable library through the example of Kangasala Main Library. The enjoyability of a library is for example affected by air quality, lighting, interior design and presentation of the library materials. The thesis evaluates the significance of aesthetics and enjoyability to customers using marketing and business guides as its theoretical framework. In addition to aesthetics and enjoyability, the thesis takes a look at future trends and ideas for attracting more customers.

The study was conducted with a questionnaire to customers, interviews with the staff and personal observation at Kangasala Main Library. The questionnaire was filled in by 31 customers between 17 May and 15 June 2018. It consisted of questions related to the environment, guidance, order and comprehensibility of the library. The interviews with the staff aimed to bring up their opinions about the enjoyability of the library. Furthermore, the interviews aimed to find out about what sort of things were taken into account in the planning of the construction of the library. Personal observation was added in order to bring a personal view from the standpoint of a student majoring in library and information services.

According to the customers, what contributes most towards the enjoyability of the library experience, is peacefulness, lighting and good recreational spaces. Traditional, simple things were highly valued among the customers – cleanliness and comprehensibility were more important than for example interior design and colours. Primarily, the customers and staff were content with the library of Kangasala. Especially families with children had been taken into account well, but according to the customers and staff, adolescents were a group for whom the library could still clearly improve its attractiveness.

KEYWORDS:

Visuality, interior design, marketing, image, space planning

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 ESTEETTINEN KIRJASTO	6
2.1 Visuaalisuus	6
2.2 Markkinointi	7
2.3 Somistaminen	8
3 TULEVAISUUDEN TRENDIT	9
3.1 Elämyksellisyys	9
3.2 Imago	10
4 VIIHTYISYYS KIRJASTOTILASSA	11
4.1 Mikä tekee tilasta viihtyisän?	11
4.2 Kirjastotilan suunnittelu	11
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	13
5.1 Haastattelu	13
5.2 Havainnointi	13
5.3 Kysely	14
6 KANGASALAN PÄÄKIRJASTO	16
7 TIEDONKERUUN TULOKSET	17
7.1 Havainnointi	17
7.2 Haastattelut	19
7.3 Kysely	22
8 JOHTOPÄÄTÖKSET	25
LÄHTEET	27

LIITTEET

- Liite 1. Henkilökunnan haastattelut
- Liite 2. Kysely asiakkaille

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytteen tarkoituksena on selvittää, mitkä asiat ovat tärkeitä asiakkaille kirjaston tiloissa ja vaikuttavat asiakkaiden viihtymiseen kirjastossa. Asiakkailta kysyttiin myös kehittämis ehdotuksia liittyen viihtyisyyteen kirjastossa. Lisäksi selvitettiin henkilökunnan näkemys kirjastotilan viihtyisyydestä, kuinka tiloja suunniteltiin alkuvaiheessa ja mitä asioita henkilökunta tekee työssään kirjastotilan viihtyisyyden, markkinoinnin ja esteettisyyden eteen. Kirjastotilan viihtyisyyttä selvitettiin myös havainnoimalla. Markkinointi liittyy kirjaston visuaaliseen ilmeeseen, imagoon ja tavoitteisiin ja siten myös esteettisyyteen. Haastatteluissa mainittiinkin, että mainoksissa ja esitteissä hyödynnetään kirjaston sisustuksen värimaailmaa.

Työn tavoite on esitellä, miten Kangasalan kirjastossa viihtyisyys on saatu aikaan ja sen kautta tuoda esiin ideoita. Asiakaskysely antaa tietoa siitä, mitä asioita asiakkaat pitävät arvossa. Esteettisyys on hyvin pitkälle mielipiteiden varassa, mutta tiettyjä suuntaviivoja voidaan löytää. Kaupan alalla tunnetaan hyvin käsite visuaalisesta ilmeestä ja sen merkityksestä kaupan menestymisessä. Asiakkaiden houkuttelu alkaa jo liikkeen ulkopuolelta näyteikkunoista. Kaupan sisällä asiakkaan houkuttelu jatkuu ja siihen vaikuttavat tuotteen esillepano, valo, sisustus, materiaalit ja musiikki. Asiakkaan uteliaisuus herätetään monilla tavoin, jotta saadaan hänet viipymään liikkeessä pitempään. (Kaupan liitto 2009.)

Teoriaosuudessa käsitellään visuaalista ilmettä, somistamista ja markkinointia. Markkinointi ei tarkoita pelkästään mainoslehtisiä, vaan ylipäätään kokonaisuutta, esimerkiksi ulkoista ilmettä, sisäänkäyntiä, kalustusta ja asiakaspalvelua. Hyvällä markkinoinnilla saadaan uusia asiakkaita ja pidetään vanhat asiakkaat tyytyväisinä.

Teoriaosuudessa käsitellään myös kirjaston tilasuunnittelua. Tilasuunnitteluun ja sisustussuunnitteluun kirjastossa kuuluu nykypäivänä asiakkaiden segmentointi eli jaetaan asiakaskunta ryhmiin ja keskitytään heidän kiinnostuksen kohteisiin. Esimerkiksi lastenosasto, nuortenosasto ja aikuistenosasto suunnitellaan siten, että kaikille asiakasryhmille on jotakin, mikä heitä erityisesti kiinnostaa ja mikä on suunniteltu juuri heidän tarpeisiinsa. (Hydén 2007, 8.)

2 ESTEETTINEN KIRJASTO

2.1 Visuaalisuus

On tärkeää, että kirjasto on visuaalisesti mielekäs paikka asioida. Sama pätee kauppoissa. On mukava asioida, kun kaupassa on esteettistä ja kaikki on järjestyksessä. 75% viestinnästä menee ensin perille visuaalisena havainnointina, joka siirtyy sekä tietoiseen että tiedostamattomaan ajatusmaailmaan. Yrityksen tai kirjaston identiteettiä ja tuotteita voidaan havainnollistaa hyvin visuaalisen markkinoinnin avulla. Esimerkiksi ihmisen alitajuntaan syntyy vaikutelma tuotteiden laadusta sen perusteella, millainen ympäröivä tila on. Niin sanottuun ostotapahtuman kokonaiselämykseen liittyy paljon muutakin kuin itse tuote. Siihen vaikuttaa esimerkiksi asiakaspalvelu, visuaalinen markkinointi ja kaupan siisteys. (Nieminen 2004, 8-9.)

Visuaalinen ilme voi tuoda asiakkaalle mielikuvan myös tuotteen laadusta. Mielikuva-markkinoinnin avulla syntyy asiakkaalle vaikutelma tuotteesta, yrityksestä ja sen arvoista. (Nieminen 2004, 25-26.) Esimerkiksi kirjastossa tämä voisi tarkoittaa sitä, millainen vaikutelma kirjastosta syntyy asiakkaalle ja aikooko asiakas vierailla siellä jatkossakin, vai tuntuuko kirjastossa käynti epämiellyttävältä. Parhaimmassa tapauksessa asiakas saa jotain lisäarvoa kirjastossa käymisestä eikä se ole vain kirjojen säilytyspaikka.

Visuaalisuudella voidaan helpottaa myös asiointia. Esimerkiksi on pyrittävä havainnollisuuteen opasteiden, sijoittelun ja kalusteiden avulla. Jo asiakkaan sisään tullessa olisi hyvä, että hän hahmottaisi kirjaston kokonaisuuden opasteiden avulla. (Nieminen 2004, 250). Koulukirjasto tilana -kirjassa (2002) esiteltiin koulukirjastojen suunnittelua tilan havainnollisuuden ja käytännöllisyyden kannalta. Siinä kuvattiin muun muassa opasteiden sijoittelua Ilmarilan kirjastossa. Tilan hahmottamisen kannalta haluttiin, että opastetaulu näkyy asiakkaalle sisään tullessa ensimmäisenä ja se valaistiin kohdevaloin. Opastetaulun ympäröivä tila muuten jätettiin pelkistetyksi. Näin asiakas kiinnittää opastetauluun huomionsa ja löytää helpommin tarvitsemansa.

Sisustussuunnittelulla voidaan järjestää kirjaston toimintaympäristö tarkoituksenmukaiseksi, jotta se vastaa käytön tarpeita mahdollisimman hyvin. Tämä ei tarkoita sitä, että kirjaston tilojen tulisi olla ainoastaan tehokkaat, vaan esteettisyyden ja konkreettisen viihtyvyyden merkitystä ei pidä aliarvioida. Kirjasto on kulttuuriympäristö, jonka pitäisi vahvistaa elämänlaatua. (Tammekann ym. 1986, 107-110).

2.2 Markkinointi

Kirjastot voivat ottaa yrityksiltä ja myymälöiltä ideoita markkinointiinsa. Myymälöiden suunnittelussa otetaan huomioon muun muassa seuraavat seikat, jotka vaikuttavat mielikuvaan tuotteesta ja yrityksestä:

- ulkoinen ilme
- sisäänkäynti
- kalustus
- mainonta
- asiakaspalvelu

Ulkoinen ilme tarkoittaa siisteyttä ja järjestystä sekä omaleimaisuutta. Sisäänkäynnin tulisi olla selkeä ja johdatteleva. Mainonta on hyvää, jos se noudattaa samaa linjaa eli esimerkiksi värien harmonia on toimivaa. (Nieminen 2004, 77.) Kaunis ja viihtyisä kirjastotila markkinoi itse itseään, sillä viihtyisä tila tuo esiin kirjaston aineistot edustavasti (Juntunen & Saarti 2014, 32).

Kalusto parhaimmillaan vahvistaa tuotteen näyttävyttä ja saa aikaan heräteostoja. Parhaimmillaan se helpottaa myyjien työtä ja myy tuotteet ilman asiakaspalvelijan apua. On hyvä, että myymälässä on tarpeeksi varusteluosia, jotta myymäläilmettä voidaan säännöllisesti muuttaa. Varusteluosat voivat olla siirreltäviä hyllyjä, vitriinejä, pöytiä. (Nieminen 2004, 139.) Kirjastossa aineistonostoilla ja esittelyillä tuodaan tuotteita esille. Sisustuksen vaihtaminen, hyllyjärjestyksen muuttaminen ja erilaiset siirreltävät vitriinikaapit tekevät vaikutelman, että kirjasto on uudistuva.

Kirjastossa voidaan tehdä markkinointisuunnitelma, johon laaditaan kirjaston omat tavoitteet ja visio, kehysorganisaation tavoitteet, asiakasryhmäkohtaiset tavoitteet, kirjastoalan visiot ja asiakaspalautteet. Kirjaston oma tavoite voi olla esimerkiksi hyvä asiakaspalvelu. Asiakasryhmäkohtaiset tavoitteet voidaan laatia esimerkiksi sen mukaan, missä on kehitettävää – palveleeko kirjasto kaikkia ikäryhmiä yhtä paljon. Kirjastoalan visiot liittyvät nykyisiin trendeihin, globalisaatioon ja teknologian kehitykseen ja siihen, miten ne vaikuttavat kirjastoon ja mitä uusia tavoitteita ne asettavat kirjastolle. Kehysorganisaation tavoitteet liittyvät kirjastoon, koska kirjasto on osa sivistystoimea ja kirjasto voi pohtia tavoitteitaan liittyen sivistystehtävään. Edelleen markkinointisuunnitelmaan voidaan laatia työnjakoa, pohtia mitä markkinoinnin välineitä käytetään, mitkä ovat

resurssit ja mitä konkreettista aiotaan tehdä ja toteuttaa. Lisäksi tavoitteiden toteutumista tulee seurata. (Juntunen & Saarti 2014, 32-33.)

2.3 Somistaminen

Somistamisella voidaan pienillä asioilla muuttaa kirjastoa mielenkiintoisemmaksi paikaksi vierailija. Somistamalla voidaan myös muuttaa kirjaston ilmettä helpommin kuin esimerkiksi vaihtamalla kokonaan uusi järjestys ja muuttamalla kalustusta. Somistus myös kiinnittää asiakkaan huomion esimerkiksi aineistonostoihin.

Somistusmateriaaleja ovat esimerkiksi pahvit, kartongit, kankaat, muovikukat, köynnökset, eri maiden liput, koriste-esineet ynnä muut. Vain mielikuvitus on rajana. Somistaminen ei pelkästään kiinnitä asiakkaan huomiota aineistonostoihin, vaan lisää myös kirjaston viihtyvyyttä ja esteettisyyttä. Somistusta voi käyttää esimerkiksi eri vuodenaikoina seuraavasti (Nieminen 2004, 175):

- Joulukuu: sähkövalot, lumimateriaalit, tähdet, kellot, nauhat, kuuset ja kuusenkoristeet, tontut, enkelit, köynnökset
- Talvi, laskiainen: lumimateriaalit, kimalteet, huurretut oksat, jääpuikot, huurretut kuuset
- Pääsiäinen: keinoruoho, paju, puput, tiput, kananmunat, narsissit, pajunkissat
- Kevät/vappu: kukat, ilmapallot, linnut, oksat, korit
- Kesä/juhannus: koivunoksat, linnut, kalat, kasvit, korit, hedelmät

Teemoja on loputtomiin, joiden perusteella kirjastoa voi somistaa ja joiden perusteella voi tehdä aineistonostoja. Esimerkiksi eri maat ja kulttuurit, harrastukset, kuuluisuudet (kirjailijat, muusikot, näyttelijät), vuodenaikateema, juhlateema, vuosikymmenteema. Kirjastossa käytetään nykyään paljon myös toistoteemaa eli sama teema toistuu eri materiaaleissa (kirja, CD, DVD). (Nieminen 2004, 230.)

Esineet elävöittävät aineistonäyttelyitä, tuovat vaihtelua ja yllätyksellisyyttä sekä aitoutta näyttelyyn. Aineistonäyttelyn visuaalisessa suunnittelussa luodaan tasapainoa esimerkiksi symmetrialla ja tilan käytöllä, näyttelyn ei pitäisi olla liian täyteen ahdettu. Siirreltävisissä vitriinivaunuissa on se etu, että ne voidaan sijoittaa kirjastossa eri osastoille riippuen näyttelyn aiheesta. (Liutta ym. 2002, 13-35.)

3 TULEVAISUUDEN TRENDIT

3.1 Elämyksellisyys

Elämyksestä puhutaan, kun kulttuurinen käyntikohde tai tapahtuma antaa jotakin sel-laista, joka poikkeaa tavanomaisesta. Elämyksellisyys saadaan aikaan muun muassa toteuttamalla epätavallisia yhdistelmiä – esimerkiksi toteuttamalla tapahtumia, mitä ta-vallisesti ei yhdistetä kirjastoon. Toimivat ideat saadaan selville kokeilemalla, projektien kautta ja tutkimalla, mikä asiakkaita kiinnostaa. (Hokkanen 2015, 155-174.)

Elämykset jäävät myös hyvin mieleen ja siksi ovat myös yksi kaupan alalla tunnettu markkinointikeino. Kuluttajan ostopäätös ei ole ainoastaan järkipäätös, vaan perustuu myös tunteisiin, sen tähden kuluttajille pyritään tarjoamaan kokonaisvaltaisia elämyksiä. (Markkanen 2008, 20-24). Uudessa Helsingin keskustakirjastossa on paljon elämyksel-lisiä piirteitä. Oodissa voi esimerkiksi askarrella, ommella, tuunata, korjata, nikkaroida ja käyttää 3D tulostinta. Siellä on käytössä työskentelyvälineitä, kuten laserleikkuri, lämpö-prässi, ompelukoneita, brodeeraus-koneita, saumureita, rintanappikoneita ja tarratulostin. Näin kerrotaan Oodin verkkosivustolla. Oodissa on paljon työskentelytiloja, kokous ja ryhmätyötiloja. Siellä voi hyvin järjestää tapahtumia. Ensimmäisessä kerroksessa on monitoimisalio, jonka voi kalustaa eri tavoin, sekä elokuvateatteri. Toisessa kerroksessa on myös äänieristetty musiikkistudio, jossa voi musisoida, äänittää, editoida ja ottaa stu-diovalokuvia. (Oodi Helsinki verkkosivu 2018.)

Kirjaston integroiminen muihin palveluihin, kuten museoihin, uimahalleihin ja elokuvate-attereihin, on tulevaisuuden trendi. Siten myös uudet asiakkaat löytävät helpommin kir-jaston ja asiointi kirjastossa on helpompaa. Kirjastot integroituvat muihin toimintoihin ja ovat enemmän kohtaamispaikkoja, joissa voi tutkia ja inspiroitua. (Helinsky 2012, 122-123). Myös Ylen artikkelin mukaan tulevaisuudessa kirjastot uudistuvat palvelujen uudis-tumisella (digitaaliset sisällöt, äänikirjat, tapahtumat) sekä tilojen uudistumisella – kirjas-totilat voidaan yhdistää muihin tiloihin, esimerkkinä Espoossa ja Tampereella rakennetut palvelutorit, joissa on esimerkiksi kirjasto, kauppa, neuvolapalvelut ja muita palveluja sa-massa rakennuksessa. (Yle verkkoartikkeli 2018.)

Uusien palvelujen kehittäminen kirjastossa voi olla elämyksellistä. Teoksessa *Pieni kir-jasto murroksessa* esitellään uusien palvelujen käyttöönottoa ja uusien asiakkaiden ta-voittamista. Teoksessa esitellään esimerkiksi Kalajoen kirjaston kehittämishanketta ja

uusia palveluja, kuten kirja ystävälle kirjastosta -palvelu, joka liittyy SPR:n ystäväpalveluun. Ystävätoiminnassa mukana oleva ystävä voi viedä kirjan asiakkaan kotiin. Palvelua varten on tehty aineistoluetteloita, joista asiakas voi valita tai pyytää myös henkilökunnan mielipidettä. (Ainali 2012, 32-35.)

3.2 Imago

Imagoon vaikuttaa visuaaliset tekijät, mainonta ja markkinointi, tuotteet ja palvelut, viestintä, toimintaympäristö ja henkilöstön tapa toimia. Imagoa voidaan tietoisesti suunnitella ja rakentaa, mutta maineeseen ei voida vaikuttaa, koska se on ansaittava tekojen ja toimintatapojen kautta. Kun imagoa rakennetaan, yritys voi suunnitella ominaisuudet, jotka halutaan liitettäväksi imagoon. Ominaisuuksia ei pitäisi olla liikaa, jotta välittyvä viesti olisi selkeä ja jotta positiiviset ominaisuudet ja lupaukset voidaan täyttää. (Laiho 2006, 11-13.)

Haasion (2013, 16) mukaan kirjastolla on imago, halusimmepa tai emme. Siihen voi vaikuttaa, millaiseksi se muodostuu. Kuitenkin asioiden tekemättä jättäminen vaikuttaa myös imagoon. Imagoa voi kohentaa esimerkiksi sosiaalisessa mediassa ja se on perusteltua, koska uudet sukupolvet käyttävät jatkuvasti sosiaalista mediaa. (Haasio 2013, 16-17).

Kirjastolla voi olla imagotavoite ja se voi auttaa parantamaan kirjaston viihtyisyyttä ja markkinointia. Imagotavoite tarkoittaa sitä, että noudatetaan samaa visuaalista linjaa tai verbaalista sanomaa. Yritysmailmassa onnistuneita esimerkkejä ovat esimerkiksi Fazerin sininen tai Pentik, jotka käyttävät mainonnassa samaa visuaalista linjaa. Imagotavoite voi näkyä siinä, miten toteutetaan tuotteiden esillepano tai kuinka näyteikkunat suunnitellaan. Imagotavoitteeseen sisältyy esimerkiksi se, minkälaisia värejä mainonnassa käytetään ja miten luodaan yhtenäinen ilme ja sisältö, joka näkyy myös logossa, tekstityypissä, mainonnan elementeissä ja mediavalinnoissa. (Nieminen 2004, 25-26.)

Myös sisustus luo positiivista mielikuvaa ja vahvistaa imagoa, ja sillä voi olla yhteys tuotteen menestymiseen. Esimerkiksi on tärkeää, että näyteikkunat vaihtuvat usein, valaistus ja myymälän ilme vaihtelee riippuen sesongista. Kalustuksen, värien ja rekvisiitan avulla parannetaan tuotteen näkyvyyttä ja huomiota. (Nieminen 2004, 139-140.)

4 VIIHTYISYYS KIRJASTOTILASSA

4.1 Mikä tekee tilasta viihtyisän?

Kirjasto on kulttuurilaitos, jonka tulisi julkisena rakennuksena toimia yhteiskunnallisen hyvinvoinnin symbolina, heijastaa yhteiskunnan arvoja sekä tuoda esiin taidetta ja kulttuuria yhteiskunnassa. Sen tähden kirjastotilan esteettisyys on tärkeää. Kirjasto saa valtionosuutta samoin perustein kuin koulut, sillä kirjasto on sivistystila. Kirjasto on myös rinnakkaispalvelu koulutusjärjestelmälle. Valtioavun saaminen edellyttää sitä, että kirjasto on kansalaisten mieleen, sillä se palvelee myös yleistä tiedon ja virkistyksen tarvetta sekä kirjallisuuden ja taiteen harrastusta. (Reijonen 1995, 81-83.)

Kirjastotilat antavat puitteet toiminnalle, jonka tarkoituksena on edistää tiedonsaantia, tukea kulttuuriharrastuksia ja opiskelua. Kaikilla tulisi olla mahdollisuus käyttää palveluja, joten tilojen on oltava selkeät. (Myllylä ym. 1994, 6). Tilan viihtyisyys sen sijaan on myös mielipidekysymys, johon ei aina löydy yhtä ja oikeaa vastausta. Riippuu siitä, kuka kirjastoa käyttää ja missä tarkoituksessa. Esimeriksi henkilökunnalle tilojen viihtyisyys tarkoittaa ennen kaikkea tilojen toimivuutta, jolloin kirjastotila sekä työtilat tulisi suunnitella rationaalisemmista lähtökohdista. Tärkeää on esimerkiksi ergonomisuus. Asiakkaille kirjastotilojen toimivuutta voidaan arvioida eri kriteerien perusteella. (Reijonen 1995, 89.)

Kriteeri voi olla esimerkiksi tilan terveellisyys, johon sisältyy sisäilma, rakennusmateriaalit ja hygienia. Hygienia tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaiden käyttämissä sosiaalituloissa on hygieniaa edistävät automaattihanat ja automaattiovet. Sen sijaan toisesta näkökulmasta voidaan tarkastella tilan esteettisyyttä, johon vaikuttaa muodot, värit, näköalat, tilojen koko, luonnonvalon määrä, kalusteiden ja muiden välineiden sijoittelu. (Reijonen 1995, 140.)

4.2 Kirjastotilan suunnittelu

Ennen kirjastoa pidettiin ainoastaan kirjojen kokoelmana, mutta nykyään kirjasto nähdään monipuolisemmin tilana, jota voidaan hyödyntää monessa muussakin. Tilojen suunnittelussa otetaan nykyään huomioon enemmän asioita. Esimerkiksi kirjaston tuoleja suunnitellaan ergonomisesti, jotta ihmiset voivat istua niissä hyvässä asennossa useita tunteja opiskellen tai töitä tehden. Lapset otetaan paremmin huomioon kuin

ennen, sillä heidät nähdään tärkeinä tulevaisuuden asiakkaina. Perheille suunnattuja alueita ja tiloja tehdään, ja ympäristö luodaan sellaiseksi, että se rohkaisee lapsia kirjallisuuden pariin. Myös nuoria houkutellaan kirjaston käyttäjäksi uusilla tavoilla. Sisustusta ja tiloja suunnitellaan heille sopiviksi. (Lushington 2002, 8-9.)

Kirjastotilojen suunnittelussa voidaan ottaa huomioon muun muassa ihmisten tyypillisimmät käyttäytymismallit. Esimerkiksi asiakkaat välttävät asettumista alle metrin etäisyydelle toisesta ihmisestä. Tämä tarkoittaa sitä, että kolmen istuimen pöydän ääressä istuu yleensä vain yksi tai enintään kaksi asiakasta. Ihmiset eivät myöskään halua istua selin liikenneväylään ja seinän vieressä istuminen koetaan miellyttävämmäksi lukupaikaksi kuin keskilattia. Lukupaikat ja tuolit tulisi sijoittaa riippuen osastosta ja käyttöasteesta. Esimerkiksi käsikirjaosastolla tulisi olla eniten istumis- ja lukupaikkoja. Myös valaistuksen tarve riippuu paikasta. Työskentelytasot tulisi valaista hyvin ja hyllyissä toimii parhaiten kohdevalot. (Tammekann ym. 1986, 66-75). Valaistuksella voidaan myös kiinnittää huomiota tiettyihin kohteisiin, kuten opastetauluihin.

Kirjastoissa hiljaisten ja äänekkäiden tilojen rajaaminen voi olla vaikeaa. Asiakkaat toivovat kirjastolta hiljaisuutta, mutta myös toimintaa ja tapahtumia halutaan. Voi olla vaikeaa sovittaa näitä kahta asiaa samaan tilaan. Helsingin uudessa keskustakirjastossa Oodissa ratkaistiin tämä ongelma sijoittamalla kirjat ja tapahtumat eri kerroksiin. Kaikissa kirjastoissa ei kuitenkaan ole tilaa tehdä näin, mutta muita pieniä ratkaisuja on olemassa, kuten väliseinän rakentaminen, akustiikkaa parantavat matot, nojatuolit, sermit. (Kirjasto-lehti verkkoartikkeli 2018.)

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

5.1 Haastattelu

Tässä opinnäytteessä on käytetty kvalitatiivisena tutkimusmenetelmänä haastattelua ja havainnointia sekä kvantitatiivisena tutkimusmenetelmänä kyselyä. Haastattelu voi olla esimerkiksi strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu tai avoin haastattelu. Tässä opinnäytetyössä on käytetty strukturoitua haastattelua, joka toteutettiin sähköpostilla. Kysymysten ja väitteiden muoto sekä esittämisjärjestys oli suunniteltu etukäteen ja oli sama jokaiselle haastateltavalle. (Hirsjärvi ym. 2015, 208-209.) Vastauksissa ja kysymyksissä on aina paljon tulkinnanvaraisia asioita, joita tutkijan on pohdittava, varsinkin kun haastattelu on toteutettu sähköpostitse.

Haastattelun etuna on myös se, että haastateltavat voidaan tavoittaa myöhemminkin, jos on tarpeen täydentää aineistoa. Toisaalta haastattelu vie kauan aikaa, edellyttää huolellista suunnittelemista ja haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelussa annetaan usein sosiaalisesti suotavia vastauksia. Haastatteluaineisto on myös tilannesidonnaista, joka tarkoittaa, että haastattelutilanne on ainutkertainen eikä tuloksia voi yleistää liikaa. (Hirsjärvi ym. 2015, 205-207.)

Haastattelussa on vältettävä sellaisia kysymyksiä, joihin vastaaja voi kommentoida ainoastaan kyllä tai ei. Kysymyksissä voidaan esimerkiksi käyttää sanaa ”kuvaile” sekä kysymyssanoja ”mitä, miten, millainen, miksi”. Kuvailun jälkeen haastattelija voi aina täydentää tai täsmentää kysymystään. Kysymyksiä tulee helposti liikaa, joten sen sijaan että kysymyksiä on paljon ja esimerkiksi samasta aiheesta, on parempi, että haastattelija pyytää kuvailemaan, vertailemaan, kertomaan kokemuksistaan ja sen jälkeen tähdentää sitä, mitä haluaa ihan tarkalleen tietää. (Vilka 2005, 128-129.)

5.2 Havainnointi

Havainnoinnin etu on se, että siten saadaan välitön tieto esimerkiksi organisaation toiminnasta. Ongelma voi olla se, että havainnoija ei tee havaintoja täysin objektiivisesti ja toteuttaminen vie aikaa. Havainnoinnin suunnittelu etukäteen edesauttaa ja nopeuttaa tilannetta. Havainnointi on silloin systemaattista, etukäteen suunniteltua ja formaalia. Toinen ääripää on se, että havainnointi on vapaasti tilanteessa muotoutuvaa eli

osallistuvaa havainnointia. (Hirsjärvi ym. 2015, 214-216.) Osallistuva havainnointi voi olla aktiivista tai passiivista. Passiivinen havainnointi tarkoittaa sitä, että tutkija osallistuu tilanteeseen vaikuttamatta tilanteiden kulkuun. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnoinnin kohteena voivat olla ihmiset ja toiminta tai kuvat, tekstit ja muut kulttuuri-tuotteet. Tässä opinnäytteessä havainnoinnin kohteena oli kirjaston tilat ja sisustus eikä niinkään asiakaspalvelu, joten havainnoinnin kohteena oli fyysinen tila ja ympäristö. Jos tutkittaisiin myös asiakaspalvelua kirjaston viihtyvyyteen vaikuttavana tekijänä, voitaisiin toteuttaa esimerkiksi osallistuvaa havainnointia, jolloin havainnoitsija toimisi itse asiakkaana. Havainnointi voisi olla myös tarkkailua, jolloin havainnoitsija katselisi asiakaspalvelua sivusta. Ennakkosuunnitelmaan mietitään, mitä ja miten halutaan havainnoida ja selvitetään, minkälaisiin asioihin tulisi kiinnittää huomiota. (Vilka 2005, 142-149.)

Ennen havainnointia laadin suunnitelman, mitä asioita havainnoin ja mihin aion kiinnittää huomiota. Pääasiassa tarkoituksena oli havainnoida tilaa ja ympäristöä ja sitä, miten asiakkaat on otettu huomioon. Havainnoinnin kohteena oli muun muassa seuraavat asiat:

- oleskelutilat, lukupaikat
- opiskelutilat (ergonomia)
- siisteys ja järjestys
- kuinka asiakkaat otetaan huomioon: segmentointi
- Ilmastointi/sisäilma
- opasteet, selkeys ylipäätään
- aineistoesittelyt
- elämyksellisyys
- sisustus ja värimaailma

5.3 Kysely

Kyselyn etu on se, että voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, käsitellä se nopeasti ja analysoida tietokoneen avulla. Tilastolliset analyysitavat ja raportointimuodot säästävät tutkijan aikaa ja vaivannäköä, mutta tulosten tulkinta voi olla ongelmallista. Vastaajat eivät välttämättä vastaa vakavasti tai rehellisesti, väärinymmärryksiä voi tulla kysymyksistä eikä tiedetä, miten selvillä tai perehtynyt vastaaja on esitetyistä asioista. (Hirsjärvi ym. 2015, 195.) Tässä opinnäytteessä kysymykset olivat yleisluontoisia ja selkeitä, joten

voidaan olettaa, että asiakkaat vastasivat rehellisesti ja oikein, mutta pilailumielessä tehdyjä vastauksia oli muutamia.

Kyselylomakkeen laadinnassa on tärkeää pitää mielessä tavoite, mihin kysymyksiin etsitään vastausta. Taustatietoja varten täytyy miettiä, mitkä tiedot ovat olennaisia tutkimuksen kannalta, esimerkiksi sosioekonominen asema tai ikä. Kyselylomake tulisi laatia niin, että vastaajan on mahdollisimman helppo täyttää se. Esimerkiksi aihepiirit kannattaa ryhmitellä pääotsikoiden alle. Kysymykset tulee muotoilla ymmärrettävästi ja mahdollisimman selkeästi ammattisanastoa käyttämättä, jos kyselylomake suunnataan asiakkaille. (Vilka 2005, 105-107.)

Kyselylomakkeen voi laatia, jos tutkittava asia voidaan operationalisoida eli muuttaa mitattavaan muotoon. Siksi kyselylomakkeen laadinnassa on tarkoin mietittävä sopivia käsitteitä, joilla voidaan mitata tutkittavaa asiaa. (Vilka 2005, 101.) Kysymyksiä voidaan muotoilla monella tavalla, joista perustyyppinä on kolme: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja skaaloihin perustuva kysymystyyppi (Hirsjärvi ym. 2015, 198-200). Tämän opinnäytetyön kyselyssä käytettiin kaikkia näitä kolmea kysymysmuotoa.

6 KANGASALAN PÄÄKIRJASTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan Kangasalan pääkirjastoa. Kangasalan pääkirjasto sijaitsee aivan Kangasalan keskustassa, ja siitä on kulkuyhteys Kangasala-taloon, joka valmistui 2014. Kangasala-talossa on kunnanvaltuuston ja kunnanhallituksen kokoustiloja sekä kulttuurikeskus. Kangasalan pääkirjastossa oli vuonna 2017 lainoja 374 062. Kävijöitä oli 203 888. Tapahtumia järjestettiin 54, joihin osallistui 2715 henkilöä. Aukiolo-tunteja vuonna 2017 oli 2715.

Kangasalan kirjastolla toimipisteineen oli viime vuonna 11 641 lainaajaa ja 306 431 käyntiä. Kangasalan asukasluku vuonna 2017 oli 31 190. Kymmenen vuotta sitten lainaajia oli 9 197 ja myös asukasluku oli pienempi, 27 303. Kangasalan kirjasto on suhteellisen iso kirjasto, mutta pieni verrattuna suurien kaupunkien, Helsingin, Tampereen ja Turun kirjastoihin. Tampereen kirjastolla oli viime vuonna 93 489 lainaajaa ja käyntejä 2 563 403.

Kangasalan pääkirjaston uusi kirjastotalo otettiin käyttöön vuonna 2010. Kirjastoon kuuluu myös peruskorjattuja vanhoja tiloja. Sisäänkäynnistä heti vasemmalla on kahvio ja taidetila Terra. Taidetila on pääkirjaston näyttelytila harrastajataiteilijoille, taidekouluille, opiston ryhmille ja yhdistyksille. Se on kaupungin kulttuuripalvelujen ylläpitämä näyttelytila. Alakerrassa sijaitsee myös lehtisali. Yläkerrassa on kirjaston muut aineistot.

7 TIEDONKERUUN TULOKSET

7.1 Havainnointi

Vaikka kävijöitä riittää, niin tilat ovat siitä hyvät, että rauhallisia lukupaikkoja ja opiskelutiloja löytyy paljon. Kirjaston viileä ilmasto on hyvä ja kasvit lisäävät viihtyvyyttä ja parantavat huoneilmaa. Kirjasto on muutenkin yleisilmeeltään siisti ja hyvin järjestyksessä. Kirjastossa otetaan selkeästi huomioon asiakkaat ja kerätään koko ajan palautetta ja kehittämissuhteita palautelaatikkoon.

Yläkerrassa on kaksi isoa tilaa. Toisesta tilasta löytyy tietokirjallisuus, lukusali ja ryhmätila. Toisessa tilassa ovat kaunokirjallisuus, musiikki- ja taideosasto, Kangasala-kokoelma, tietokonetila (Tietotori) sekä nuorten- ja lastenosastot. Kangasala-kokoelma on erikseen lasitetussa tilassa, jossa on myös taideteoksia. Myös Tietotori on erikseen lasitetussa tilassa.

Tietotorissa on kymmenen tietokonetta, joiden välissä on sermit. Edessä on myös opetus- ja luentotilaisuuksia varten dataprojektori ja taulut. Tietokoneet toimivat nopeasti ja niillä on helppo hoitaa omia asioita ja opiskella. Ohjeita esimerkiksi kirjaston verkkoaineistoihin pääsystä löytyy tietokoneiden vierestä. Pieni häiriötekijä on puhe, joka kuuluu läpi lasiseinän takana olevasta huoneesta. Kirjastossa on myös hiljainen lukusali, joka vaikuttaa hiljaisemmalta.

Lueskelupaikkoja on paljon ja pöytäryhmiä on erilaisia ja eri tarkoituksiin. Osa pöydistä on matalia ja ympärillä olevien tuolien muotoilu on sellainen, että niissä voi paremmin rentoutua. Opiskelua varten on korkeampia pöytiä ja tuoleja, joiden selkänoja on ergonomisempi, ja osa korkeudelta säädeltäviä. Ergonomisia istuinryhmiä voisi olla enemmänkin. Musiikkiosastosta on tehty nuorille mieleinen sisustukseltaan ja pöydällä on käytävissä pelejä. Nuorille ei ole kuitenkaan selkeästi omaa tilaa, vaan nuortentila on yhdistettynä musiikkiosastoon.

Asiakkaille helpoksi tekee sen, että kirjastosta löytyy paljon ohjeistuksia ja ideoita. Ilmoitustaulujen lisäksi kirjahyllyissä ja pöydillä on infolehtisiä. Esimerkiksi tietokonetilasta löytyi pari esitettä ja ohjetta e-lehtien ja sanomalehtien lukemiseen kirjaston verkossa. Nuortenosastolla on vinkki, että tiskiltä voi lainata iPadin. Opasteet on tehty

samanlaisella suurella fontilla kirkkaalle väripohjalle, ja ne näkyvät kaikkialle hyllyjen päältä. On helppo hahmottaa, mistä löytyy mitään. Järjestys on muutenkin looginen.

Lastenosasto on houkutteleva ja värikäs. Kuvakirjahyllyt ovat erivärisiä ja lapsia varten on matalat pöydät ja tuolit. Erikseen on vielä iso leikkitila, joka on lapsille kiinnostava. Siellä on iso piirustuspöytä, jonka ympärillä on lapsille matalia tuoleja. Pöydällä on kirjava muoviliina ja sen päältä löytyy tekemistä: värikyniä, tyhjiä piirustuspapereita, värityskuvia, pelejä ja liituja. Liitutaulu on kokonaan yhden seinän peittävä ja täynnä lasten piirustuksia. Toisella seinällä on piirustuskilpailun ehdokkaat, jonka vierestä löytyy yleisöäänestyslaatikko. Lasten leikkitilassa on kirkkaankeltainen pehmeä kukanmuotoinen sohva, jonka päältä löytyy paljon leluja. Myös ikkunalaudalla on esimerkiksi sähkövatkain ja kulhoja, ja ikkunan vieressä on leikkiuuni. Leikkitilassa on myös vihreä kangasmaja, liikennematto ja kukkatyynyjä. Leikkitila on todella houkutteleva, mutta henkilökuntaa pohdituttaa lelujen hygieenisuus.

Kirjastossa on elämyksellisiä elementtejä, varsinkin lapsiperheille, sillä lastenosaston leikkitila on todella elämyksellinen. Kirjastossa on myös uusia asioita: sieltä voi esimerkiksi lainata ukulelen. Lapsille löytyy lukukoiratoimintaa keskiviikkoisin. Verenpaineen voi mitata kirjastossa; Kangasalan pääkirjastossa on ITE-piste, joka on sermeillä eristetty työpiste, jossa voi tehdä terveydentilaan liittyviä testejä, tutustua terveyttä ylläpitävään materiaaliin ja mitata verenpaineen pöydässä kiinni olevalla mittarilla. Testeistä löytyi ainakin Diabetesliiton laatima diabetestesti, liikuntatottumuksia koskeva Suomen Sydänliiton testi sekä ravitsemustestejä. Pöydällä on Sydänliiton esitteitä ja esimerkiksi Orion Pharman verenpainekortteja, jotta omaa verenpainettaan voi seurata. Pöydällä oli lisäksi kansio, josta löytyi tietoa liikunnasta, ruokavaliosta sekä muista terveyteen liittyvistä valinnoista. Siinä oli myös Pirkanmaan sairaanhoitopiirin laatima nettilinkkilista ja Kangasalan terveysasemien yhteystietoja.

Kirjaston värimaailma on hyvä. Kaikkialla on samantyyppiset kalusteet. Tuolit ovat punapäällysteisiä ja hyllyt samanlaisia ja samanvärisiä. Hyllyt ovat muutenkin hyviä, koska niissä on varta vasten aineistonostoille tarkoitettu kalteva taso, joten kirjanpidikkeitä ei tarvita. Se helpottaa henkilökunnan työtä ja on siistin näköinen. Kirjanpidikkeet menevät helposti epäjärjestykseen. Aineistonostot ovat ajankohtaisia ja niille riittää tilaa hyllyissä. Infotiskin vieressä on esillä henkilökunnan suositteluksi kirja ja lista kirjaston varatuimmista teoksista.

7.2 Haastattelut

Haastattelut löytyvät kokonaisuudessaan liitteestä. Haastatteluihin vastasi neljä Kangasalan kirjaston työntekijää:

H1: informaatikko

H2: kirjastovirkailija

H3: osastonjohtaja / musiikki- ja taideosasto

H4: kirjastovirkailija / lapset ja nuoret

Kirjastotilan viihtyisyys

Haastateltavat tuovat esiin kirjastosta positiivisen ja viihtyisän kokonaiskuvan. Tilaa on kirjastossa ja hyllyt ovat väljästi. Hyllyt ovat matalia, mikä tekee tilasta avaran ja selkeän hahmottaa. Kokoelmatyöhön panostetaan paljon, jotta tarjolla on uutta aineistoa ja liikumatonta aineistoa karsitaan. Valaistus on hyvä ja myös luonnonvaloa tulee ikkunoista tietokirjallisuuden osastolla runsaasti, vaikkakin saattaa jopa häikäistä. Lastenosaston suunnittelussa onnistuttiin, se on erittäin viihtyisä, mutta nuortenosastoon tulisi panostaa edelleen. Haastatteluun vastaajat olivat sitä mieltä, että kirjaston äänimaailma ei ole paras mahdollinen. Osa asiakkaista toivoisi kirjaston olevan hiljaisempi.

"Luultavasti nyt, 10 vuotta suunnitteluprosessin jälkeen, on parempia ratkaisuja siihen, että kirjastossa voisi halutessaan asioida ja keskittyä rauhassa. Äänekkäiden ja hiljaisten tilojen rajaaminen on vaikeaa." (H3)

Asiakkaat on otettu hyvin huomioon, tilat ovat esteettömät ja mukavia lukupaikkoja on paljon. Kirjaston vanha puoli, vuonna 1976 valmistunut, peruskorjattiin vuonna 2010 samalla kun rakennettiin uudisrakennus. Rakennusprojekteissa oli eri talotekniikka, mutta arkkitehdit tekivät yhteistyötä ja sisustusarkkitehti oli projekteissa sama. Vanhalla puolella sisäilma ei edelleenkään ole niin hyvä, mutta uudella puolella tilanne on parempi.

"Vanhat tilat olivat erittäin ahtaat ja epätarkoituksenmukaiset. Uusia palveluita ei voitu ottaa käyttöön tilojen puuttuessa. Suunnitteluvaiheessa panostettiin paljon siihen, että kirjaston logistiikka olisi sujuvaa ja että asiakkaille muodostuisi viihtyisiä, erikokoisia istuskeluryhmiä ja kohtaamispaikkoja ja erillisiä rauhallisia ryhmätiloja. Kirjaston yhteyteen saatiin myös kahvila. Neliömäärä lähes kolminkertaistui." (H3)

Haastateltavat kertoivat, että esteettömyys otettiin tilojen suunnitteluvaiheessa hyvin huomioon ja siihen on jatkuvasti myöhemminkin kiinnitetty huomiota. Valitettavasti kirjastossa tapahtui vesivahinko aivan alussa, mutta muuten kirjaston uudistaminen onnistui hyvin. Rakennusmateriaalit ovat hyviä ja pinnat ovat kestäviä kovan kulutuksen takia. Kirjastossa asioidessa huomaa sen, että pinnat on pystytty pitämään siisteinä ja puhtaina, varmasti siis myös rakennusmateriaalien ansiosta.

Visuaalisuus, markkinointi ja somistaminen

Työntekijät kertoivat, että Kangasalan kirjastossa on viiden hengen tiimi, joka suunnittelee kauno- ja tietokirjaosaston aineistonäyttelyt. Lisäksi näyttelyihin osallistuu opiskelijoita: yliopistoharjoittelija sekä Valkeakosken ammattikoulun kirjastolinjan opiskelijoita. Musiikkiosasto sekä lasten- ja nuortenosasto huolehtivat omien aineistonäyttelyiden tekemisestä, mutta aineistoa sekoitetaan toisinaan siten, että samassa näyttelyssä on sekä musiikki-, taide- että aikuisten kauno- ja tietokirjallisuuden aineistoja. Ideat näyttelyihin tulevat ajankohtaisista asioista ja teemoista tai henkilökunnan omista kiinnostuksen kohteista.

Tapahtumatiimi ja tiedotustiimi suunnittelevat tiedotukset etukäteen. Tapahtumista tehdään julisteita ilmoitustauluille, jaetaan flaiereita sekä tehdään tiedotteita kirjaston ja kaupungin verkkosivustoille sekä muihin tapahtumakalentereihin. Kirjastolla on myös somekanavat Facebookissa ja Instagramissa. Tapahtumista ilmoitetaan paikallislehdissä ja Pirkanmaan kulttuurikeskuksen julkaisemassa uutiskirjeessä. Kirjaston logo ja tiedote-pohjat on tehty mainostoimistossa, ja logon värit noudattelevat kirjaston sisustuksen värimaailmaa. Lapsille markkinoidaan kirjaston palveluja myös neuvoloiden kautta: kaikki 2-vuotiaat saavat neuvolakäynnin yhteydessä tietopaketin lukemisesta ja kirjastosta.

”Etupäässä tiedotustiimi huolehtii markkinoinnista, mutta osallistuu siihen muitakin. Lähikirjastojen väki luo tavallisesti tiedotteet itse, mutta pääkirjaston väki auttaa tässäkin. Meillä on tiedotepohja paperisille ilmoitustaulutiedotteille. Käytämme muissakin tiedotteissa kirjaston logoa, joskus yleisten kirjastojen logoa ja PIKI-logoa. Tapahtumatiedotus on kaiken kaikkiaan vakiintunut ja rutinoitunut siinä mielessä, että asiaa hoitavat tietävät aika tarkkaan mihin tiedotetaan, milloin ja millä tavoin.” (H1)

Haastateltavat kommentoivat, että kirjastolla ei periaatteessa ole paljon somistamiseen, sisustamiseen ja koristeluun liittyviä esineitä ja tarvikkeita, vaan henkilökunta saattaa

tuoda koristeita kotoaan. Kuitenkin jotain pientä rekvisiittaa löytyy kirjastosta, esim. askartelutarvikkeita ja juhlapäiviin liittyviä koristeita.

”Kirjastossa on jonkin verran rekvisiittaa, jota voidaan käyttää aineistonäyttelyissä. Näyttelyjuliste tehdään monesti tietokoneella, mutta joskus myös leikkaa liimaa periaatteella kartonkipohjalle ja vaikka lehdestä leikatuin kuvin somistaen. Meillä on vanhoja aikakauslehtiä ja myös oikein vanhoja aikakauslehtiä, joista saa nostalgisia kuvia. Muuta materiaalia: tussit, silkkipaperit, kreppipaperit, kiiltokuvat, tartrat, vanhoja kirjoja, pöytäliinoja, kankaita, lankoja, nauhoja ym. Varsinaiset esineet ovat kyllä olleet henkilökunnan kotoa tuomia. Varastossa on myös joulukoristeita, sydänkoristeita, pehmoeläimiä, koriste-esineitä.” (H2)

Parannusehdotuksena haastateltavat olivat sitä mieltä, että kirjastosta voisi löytyä siirreltäviä vitriinejä enemmänkin. Vitriinikaappeihin saisi hyvin esille kirjaston aineistoja. Kirjastossa ei sen kummemmin tehdä muutoksia tai koristeluja, esimerkiksi vaihdeta verhoja tai tuolijärjestystä. Eniten henkilökunta nosti esiin joulun, jolloin koristelua tehdään enemmän. Varsinkin yhteistyökumppanit, kuten Sydännaiset ja kuvataidekerholaiset osallistuvat kirjaston koristeluun esimerkiksi jouluna. Koska Kaupungin taidenäyttelytila sijaitsee kirjastossa, taidekokoelman teoksia on sijoitettu kirjastoon ja niitä varten on lisätty ripustuskiskoja.

”Verhoihin tai tuolijärjestykseen emme puutu. Lastenosastolla huomioidaan joulu siten että jonnekin somistetaan jouluinen maisema. Välillä pääsiäiseksi ehditään ja muistetaan kaivaa tipuja esiin tai täyttää vapun alla muutama ilmapallo, aina ei.” (H4)

Elämyksellisyys ja imago

Kaikissa Kangasalan kirjaston toimipisteissä järjestettiin viime vuonna 107 eri tapahtumaa, joissa kävi yli 9000 ihmistä. Kangasalan kirjasto tekee myös yhteistyötä Sydänyhdistys ry:n kanssa, joka osallistuu tapahtumien järjestämisen, esimerkiksi vuosittain järjestettävään Nallepäivään. MLL:n lastenkerho on myös ollut järjestämässä kirjaston lastenosastolla jouluaskartelua. Koulut, päiväkodit ja kuvataidekoulu esittelevät paljon töitään lastenosastolla. Vuoden suurin tapahtuma on kulttuuri- ja hyvinvointitori, joka järjestetään kirjastossa ja Kangasala-talossa. Tapahtumassa yhdistykset ja kaupungin palvelut esittäytyvät, ja siellä saadaan kuulla konsertteja ja nähdä työnäytöksiä. Kangasalan pääkirjasto on tapahtumarikas ja toimintaa siellä riittää.

”Meillä on siis satutunteja, lasten ja aikuisten konsertteja, näytelmiä, runotapahtumia, elokuvaesityksiä, luentoja, kirjailijavierailuja, vinkkauksia. Lähes viikoittain tapahtuu jotakin.” (H1)

Elämyksellistä on myös kirjastosta lainattavat ukulelet ja tulossa on myös lautapelejä lainattavaksi. Muita lainattavia esineitä, kuten esimerkiksi pyöriä tms. ei ole. Varsinkin lapsille on paljon elämyksellisiä tapahtumia: satusuunnistusta ja yleisöä osallistavia esiintyjiä.

”Meillä ainoat lainattavat esineet ovat musiikkiosaston ukulelet. Tulossa on myös lautapelejä. Jonkin verran järjestetään elämyksellisiä tapahtumia, meillä on esimerkiksi käynyt pari kertaa lapsille esiintymässä Uulu, joka osallistaa yleisöä konserteissaan ja työpajoissaan. Pari kertaa vuodessa on myös ollut satutunti, jonka on vetänyt työntekijämme Kirjastokissa Kitinä tai nyt tänä keväänä ensiesiintymisensä tehneenä kirjastopanda Lo Ru Liinä. Näihin satutunteihin on välillä sisällytynyt myös jotain jumppajuttuja. Toisinaan kirjastossa on erilaisia musiikkiesityksiä.” (H4)

Mitään julkilausuttua imago tavoitetta kirjastolla ei ole, mutta yhtenäiseen linjaan pyritään.

”Käsittääkseni mitään erillistä imago tavoitetta ei ole määritelty. Joitain mainospohjia ja tiedotepohjat on olemassa, mutta tapahtumamainoksissa näitä voi hyödyntää tai sitten tehdä vapaammin. Esillepanosta on sovittu jotain käytännön asioita, mutta visuaalisesta näkökulmasta ajatellen toteutus on hyvin vapaata.” (H4)

7.3 Kysely

Kyselyyn vastasi 31 asiakasta yhden kuukauden aikana. Kymmenen vastausta jäi tulosten ulkopuolelle, koska vastaukset olivat epäasiallisia.

Taustatiedot

Vastanneista yli puolet oli naisia ja miehiä 9. Suurin osa, hieman alle puolet vastanneista oli nuoria, alle 20-vuotiaita. Muista ikäluokista tuli jokaisesta sama määrä vastauksia. Kaikki heistä käyttävät paljon kirjastoa, päivittäin, viikoittain tai kuukausittain. Kukaan ei vastannut käyvänsä kirjastossa harvemmin.

Tilat

Kirjaston tiloista esitettiin kahdeksan väitettä, joihin annettiin viisi vastausvaihtoehtoa: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Väitteet olivat seuraavat:

- valaistus on hyvä
- tilat ovat rauhalliset
- opasteet ovat selkeät
- ympäristö on siisti
- kirjaston järjestys on toimiva
- kirjastossa on puhdasta
- sisustus on viihtyisä
- löydän etsimäni vaivatta

Pääosin asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kirjaston tiloihin ja kokonaiskuva on myönteinen. Suurin osa vastauksista oli täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Esimerkiksi väitteeseen ”ympäristö on siisti” tuli vain yksi kielteinen vastaus ja muut olivat samaa mieltä. Suurin osa vastanneista oli myös sitä mieltä, että kirjasto on rauhallinen, neljä ei osannut sanoa ja yksi oli täysin eri mieltä. Yhtään negatiivista vastausta ei tullut väitteisiin kirjaston järjestyksestä ja puhtaudesta.

Asiakkailta kysyttiin myös kehittämisehdotuksia ja toiveita, joihin erityisesti nuoret kirjoittivat haluavansa sohvia, nuortenkirjallisuutta ja tilaa nuorille. Yksi vastanneista ei ollut tyytyväinen kirjaston rauhallisuuteen ja kommentoi, että kirjastossa ainakin lukusalin tulisi olla täysin hiljainen paikka. Tasan puolet vastaajista koki kirjaston elämyksellisenä ja puolet ei. Henkilökunnan haastattelujen perusteella elämykset palvelevat erityisesti lapsia ja lapsiperheitä. Eräs vastaajista toivoi kävelysauvojen lainausta kirjastoon. Kirjasto voisikin tarjota enemmän elämyksiä myös muille ikäryhmille kuin vain lapsiperheille.

Kirjaston tulisi keskittyä enemmän segmentointiin, jotta monipuolistetaan peruspalvelutasoa, otetaan riskejä ja kokeillaan uutta. Houkuttelevia tapahtumia tulisi keksiä jokaiselle ikäryhmälle. Myös mainostamista voi laajentaa sellaisiin sosiaalisen median kanaviin, joissa kirjasto ei vielä näy. (Almgren & Jokitalo 2010, 227.) Segmentointi auttaa jäsentämään sitä, mihin tulisi panostaa ja miten. Segmentointi voi vaikuttaa yleistämiseltä, mutta siitä voi olla apua uusien palvelujen suunniteltaessa. (Helinsky 2012, 53.)

Lukutuoleihin toivottiin parannusta. Osa tuoleista koettiin mahdottomaksi istua. Tietokonetuoleihin toivottiin parempia selkänöjiä ja istuinkorkeuksia, joita voisi säätää.

Tilan viihtyisyys

Kysymyksessä kirjaston viihtyisyydestä haluttiin tietää asiakkaille kolme tärkeintä asiaa, jotka vaikuttavat kirjastossa viihtymiseen. Kriteereitä oli valittavana 11. Oli perinteistä, että 15 laittoi rauhallisuuden olevan yksi kolmesta tärkeimmästä kriteeristä. Seuraavaksi oli valoisuus ja kolmanneksi tärkein oli hyvät oleskelutilat. Vähiten tärkeää olivat värimaailma ja sisustus.

Kriteerit asiakkaiden järjestyksessä tärkeimmästä vähiten tärkeimpiin:

1. rauhallisuus
2. valoisuus
3. hyvät oleskelutilat
4. selkeys
5. puhtaus ja nykyaikaisuus
6. hyvät opiskelutilat (osa nuorista koki tärkeäksi)
7. tilavuus
8. käytännöllisyys
9. sisustus ja värimaailma

Vastausten perusteella kirjaston sisustuksella ei ole niin paljon merkitystä. Verhojen vaihtaminen, somistaminen ja koristaminen ovat asiakkaiden mielestä vähiten tärkeitä asioita ja sen sijaan kirjaston perinteiset tehtävät ovat tärkeitä asiakkaille. Selkeys on tärkeä kriteeri, joten opasteiden asetteluun on panostettava. Rauhallisuus on kuitenkin asiakkaille tärkeintä. Myös valtakunnallisen kirjastokyselyn mukaan hiljaiset tilat ovat tärkeitä asiakkaille ja niitä voisi olla enemmänkin. Valtakunnallisen kyselyn mukaan myös kirjaston viihtyisyys on tärkeää asiakkaille ja nuoret toivovat enemmän tilaa. (Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018.)

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kyselyn, havainnoinnin ja haastattelun tulokset vahvistivat toisiaan. Kangasalan kirjasto on huomionut lapsiperheet hyvin tilaratkaisuissa, palveluissa, elämyksissä ja tapahtumissa. Lapsille on olemassa iso leikki- ja leluineen, paljon elämyksellisiä tapahtumia ja toimintaa sekä kattava valikoima kirjallisuutta. Nuorten tila on aika pieni – henkilökunta on sitä mieltä, että heihin tulisi enemmän panostaa ja nuoret itse toivovat enemmän tilaa ja kirjallisuutta. Monet alle 20-vuotiaat kokivat kyselyssä, että kirjasto ei tarjoa elämyksiä.

Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittamassa Helsingin kaupunginkirjaston hallinnoimassa hankkeessa Kirjastot aikuisten lukemisen edistäjinä (2017-2018, 139) kuvattiin nuorten aikuisten lukemaan innostamista. Heikon lukutaidon omaavia nuoria on vaikea houkutella kirjastoon, mutta se voisi olla mahdollista heille suunnitellun tapahtumatarjonnan avulla. Heitä tulisi saavuttaa myös verkossa ja somessa lukemisen edistämisen kampanjoissa sekä jalkautumalla ammattioppilaitoksiin, festivaaleihin sekä muihin yhteisötapahtumiin. ”Keinoja lukemisen edistämiseen saattaisivat olla erilaiset sanatyöpajat, pelillistäminen, sosiaalinen lukeminen, mutta tarvitaan myös lukevia esikuvia ja helppoja polkuja lukemiseen.” Myös Suomen Kuntaliiton julkaisussa Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia (2016, 111) kuvattiin Seinäjoen kirjaston esimerkkiä tapahtumatarjonnasta nuorille – siellä kirjastojen ja nuorisopalvelujen yhteistyö kirjaston tiloissa osoittautui hyödylliseksi. Seinäjoen pääkirjastossa nuoret voivat itse osallistua kirjaston tapahtumien tuottamiseen pitämällä nuorille suunnattuja tapahtumia kirjastossa.

Pääpiirteissään asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä Kangasalan kirjastoon ja myös henkilökunta tuo esiin myönteisen kokonaiskuvan kirjastosta. Valoisuus, joka on asiakkaille viihtyisyyden näkökulmasta tärkeää, on kirjastossa isojen ikkunoiden ansiosta riittävää. Joskus valo jopa häikäisee, mutta asiakkaiden näkökulmasta luonnonvalo on ilmeisesti vain hyvä asia, koska valoisuus koettiin tärkeäksi viihtyisyydestä kirjastossa. Rauhallisuus on asiakkaille tärkeintä, mutta henkilökunta kertoo äänekkäiden ja hiljaisten tilojen rajaamisen olevan vaikeaa. Henkilökunnan mukaan osa asiakkaista toivoo kirjaston olevan hiljaisempi, ja kyselystäkin käy ilmi, että asiakkaat toivovat ennen kaikkea rauhallisuutta.

Asiakkaille oleskelutilat ovat tärkeitä. Myös henkilökunta kertoo, että vanhat tilat olivat ahtaat, mutta uusien tilojen suunnitteluprosessissa huomioitiin hyvin oleskelutilat.

Asiakkaille on olemassa paljon oleskelutiloja ja istuskeluryhmiä, tosin asiakkaat toivovat niiden olevan ergonomisempia. Asiakkaat arvostavat myös hyvin yksinkertaisia asioita kirjastossa: selkeyttä, siisteyttä ja järjestystä. Matalat hyllyt saavat aikaan avaran vaikutelman ja opasteet ovat selkeät, niitä voisi jopa parantaa. Henkilökunta nosti esiin parannusehdotuksena siirreltäviä vitriinejä, joihin saisi hyvin aineistoesittelyjä.

Henkilökunnan mukaan kirjaston somistamiseen ei panosteta paljon. Verhoihin tai tuoli-järjestykseen ei puututa ja somistamista tehdään lähinnä jouluna tai vähän juhlapäivinä. Jos on koristeita aineistonäyttelyiden yhteydessä, ne ovat henkilökunnan itse tuomia. Kyselyn mukaan asiakkaat eivät pidä tärkeimpänä sisustusta ja värimaailmaa. Somistamisesta ja koristeluista ei kysytty tarkasti asiakkailta, mutta voisi kuvitella, että myöskään somistus ja koristeet eivät ole ykkösasia.

Viihtyisyys ja hienot tilat voivat kuitenkin lisätä kirjaston kävijämäärää ja innostaa luku-harrastukseen. Näin kävi Seinäjoen pääkirjastossa, jossa tehtiin remontti 2015 ja lastenosasto Apilan remontti valmistui 2012. Suunnitteluvaiheessa huomioitiin kirjaston toiminta ja tarpeet, ergonomia, turvallisuus ja viihtyisyys, arkkitehdit suunnittelivat esteettiset seikat. Uuden pääkirjaston valmistuminen lisäsi lainoja 40 %. Lastenosaston päivittäinen kävijämäärä oli ennen 300-400 ja kasvoi uudistuksen myötä välillä jopa 2000. Houkutteleva, tilava, tarpeisiin vastaava tila lisäsi innostusta käymään kirjastossa, vaikka kokoelmia ei kasvatettu, vaan päinvastoin karsittiin.

LÄHTEET

- Ainali, E. 2012. Pieni kirjasto murroksessa. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011. Vaikutteita maailmalta. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Haasio, A. 2013. Sosiaalinen media ja kirjastot. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Helinsky, Z. 2012. Pieni mutta tärkeä kirja kirjastojen markkinoinnista. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Helsingin keskustakirjasto 2018. Mitä Oodissa voi tehdä? Viitattu 17.10.2018. <http://www.oodi-helsinki.fi/palvelut/>
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Bookwell Oy.
- Hokkanen, L. 2015. Sosiaalinen kirjasto. Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Hydén, H. 2007. Asiakaslähtöinen arviointi kirjastopalvelujen kehittämisen tukena. Tutkimus Jurvan kunnankirjaston käytöstä. Pro gradu -tutkielma. Informaatiotutkimuksen laitos: Tampereen yliopisto.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta. Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: BTJ Finland Oy.
- Kaupan liitto 2009. Visuaalisuus on tärkeä menestystekijä myymälälle. Viitattu 14.10.2018 http://kauppa.fi/kauppa_fi/ajankohtaista/uutiset/visuaalisuus_on_tarkeae_menestystekijae_myymaelaelle_550
- Kirjastolehti verkkoartikkeli 2018. Kirjasto jakaa tilaa: tarvitaan sekä rauhaa että rokkia. Viitattu 19.10.2018 <http://kirjastolehti.fi/artikkelit/kirjasto-jakaa-tilaa-tarvitaan-seka-rauhaa-etta-rokkia/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.11.2018 https://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_4_2.html
- Laiho, S. 2006. Yrityksen visuaalisen linjan ja tavoiteimagon luominen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.
- Liutta, A.; Meriluoto, M. & Ropponen, P. 2002. Kirjanäyttelyt kirjastossa. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Lushington, N. 2002. Libraries Designed for users. A 21st century guide. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Markkanen, S. 2008. Myymäläympäristö elämysten tuottajana. Myymäläsuunnittelun työkalupakki. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Myllylä, R.; Korhonen, L.; Gaut, B. & Gaut, P. 1994. Katse kymmeneen kirjastoon. Helsinki: Suomen kirjastoseura.
- Nieminen, T. 2004. Visuaalinen markkinointi. 1. painos. Helsinki: WSOY.
- Niinikangas, L. 2002. Koulukirjasto tilana. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.
- Reijonen, M. 1995. Tilan kolmet kasvot. Tutkimus kirjastotilasta. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Sahavirta, H. 2018. Kirjastot lukemisen edistäjinä. Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama Helsingin kaupunginkirjaston hanke.

Suomen Kuntaliitto. 2016. Hyötyä, tietoa, elämyksiä – kirjastojen vaikuttavuuden ulottuvuuksia. Helsinki.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. Viitattu 3.11.2018. <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Tammekann, E.; Junnila, V.; Koivu, T. & Laatu, L. 1986. Kirjastotilojen suunnittelu. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Yle verkkoartikkeli 2018. Suomalaiset rakastavat kirjastoja, ja niiden asema kunnissa näyttää nyt vakaalta. Viitattu 17.10.2018. <https://yle.fi/uutiset/3-10394486>

Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018. Viitattu 17.10.2018. http://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin_suomi/

Haastattelu

Kirjastotilan viihtyisyys

Minkälaisia asioita otettiin huomioon kirjastotilojen suunnitteluvaiheessa?

H1: Asiakasvirtojen kulku, tavaravirtojen kulku, henkilökunnan työergonomia, henkilökunnan toiveita kuunneltiin siinä, kuka halusi työskennellä yhteisessä työhuoneessa, kuka taas yksin tai kaksin. Myös esteettömyys yritettiin ottaa huomioon.

H3: Kirjastotilojen suunnittelu oli kaksivaiheinen; ensin toteutettiin uudisrakennus ja sen jälkeen peruskorjattiin vanha (vuonna 1976 valmistunut) osa. Projektit olivat erillisiä; eri arkkitehtuuritoimistot, eri rakennusliikkeet, eri sähkösuunnittelijat jne. Arkkitehdit tekivät yhteistyötä mm. päättämällä yhdessä pääasiallisista pintamateriaaleista ja värisävyistä. Sisustusarkkitehti oli kummassakin projektissa sama. Näin tiloista saatiin yhtenäiset.

Vanhat tilat olivat erittäin ahtaat ja epätarkoituksenmukaiset. Uusia palveluita ei voitu ottaa käyttöön tilojen puuttuessa. Suunnitteluvaiheessa panostettiin paljon siihen, että kirjaston logistiikka olisi sujuvaa ja että asiakkaille muodostuisi viihtyisiä, erikokoisia istuskeluryhmiä ja kohtaamispaikkoja ja erillisiä rauhallisia ryhmätiloja. Kirjaston yhteyteen saatiin myös kahvila. Neliömäärä lähes kolminkertaistui.

Tavoitteena oli saada tiloista mahdollisimman joustavat ja muunneltavat. Osassa hyllykalusteista on pyörät alla ja niitä voidaan siirrellä tarpeen mukaan, esim. konsertteja ja muita tilaisuuksia järjestettäessä. Tässä onnistuttiin kohtuullisen hyvin. Tiloista haluttiin myös mahdollisimman esteettömät. Myöhemmin on teetetty esteettömyyskartoitus ja sen tuloksena koottuja kehittämistarpeita on tarkoitus panna toimeen.

Onko tilan sisäilma hyvä, entä rakennusmateriaalit?

H1: Sisäilma on aika hyvä. Sekä saneeratulla puolella, että kirjaston uudispuolella sattui vesivahinko aivan alussa. saneeratulla puolella haistan silloin tällöin homeen hajun. En tiedä, johtuuko haju tuosta vesivahingosta. Kyllä kai rakennusmateriaalit ovat ihan hyvät. Vesivahingot johtuivat rakennusvirheistä.

H3: Uudisosassa ja saneeratussa osassa on erillinen talotekniikka. Sisäilma on pääosin erittäin hyvä. Rakennusmateriaalit ovat asialliset. Tarkoitus on, että pinnat ovat mahdollisimman kestävä, koska tiloja ei remontoida usein ja kulutus on kuitenkin kovaa.

H4: Erityisesti vanhan kirjaston saneeratuissa tiloissa sisäilma on välillä tunkkainen. Toisinaan siellä on myös viemärihajua, joka tulee ilmeisesti jostain käyttämättömästä kaivosta. Lisäksi lämpötilat vaihtelevat - välillä talvella saattaa olla hyvinkin viileää, välillä kesäisin taas niin kosteaa että kirjojen sivutkin menevät aalloille. Maallikon näkökulmasta rakennusmateriaaleissa ei ole mitään valittamista. Ilmeisesti jotain ongelmia kuitenkin on, koska joskus katosta on tippunut vettä.

Onko tilojen koko ja hyllyjen väljyys hyvä?

H1: Tilat ovat väljät. Tosin työhuoneissa on jouduttu tiivistämään, koska kirjastoon on myöhemmin sijoitettu muita kunnan työntekijöitä. Esimerkiksi itse menetin oman työhuoneeni ja työskentelen nykyään huoneessa, jossa on kolme työpistettä.

H3: Tilaa on ja hyllyt ovat sopivan väljästi. Kaikki muut paitsi seinänvierillä sijaitsevat hyllyt ovat max 165 cm korkeita, mikä tekee tilasta avaramman tuntuisen. Hyllyt suunniteltiin niin, että aineistoa saadaan houkuttelevasti esiin. Kokoelmatyötä, myös karsintaa tehdään systemaattisesti, jotta tarjolla on uutta ja kiinnostavaa aineistoa eivätkä hyllyt täyty aineistosta, joka ei liiku.

H4: Ainahan tilaa voisi olla enemmänkin, välillä tuntuu että kirjoja ja muuta aineistoa olisi mukava saada enemmän esille, mutta tila tulee tässä vastaan. Hyllyissä on toisinaan hyvinkin ahdasta, mutta tämä vaihtelee kausittain. Hyllyjen väleissä meillä on riittävästi tilaa vaikkapa lastenvaunujen kanssa liikkumiseen, ja matalat lastenkirjahyllyt saavat aikaan sen, että kirjasto näyttää avaralta.

Valaistuksen tai luonnonvalon määrä?

H1: Luonnonvaloa tulee kirjastosaleihin runsaasti. Myös työhuoneissa on lähes kaikissa ikkuna ulos. Yksi työhuone on sellainen, ettei siellä ole ikkunaa lainkaan. Tässä työhuoneessa on myös huono sisäilma, tunkkainen ja heikkohappisen tuntuinen. Hyllyjen väljyys voisi paikoin olla parempikin.

H3: Valaistus on pääosin hyvä, joitakin hämääriä katveja tulee. Saneerattu osa on melko matala ja katto on tumma. Siellä on toisin paikoin liian vähän valoa. Luonnonvaloa riittää, toisinaan tulee valitettavasti häikäisyongelmia ja auringonvalo osuu näyttöpäätteeseen. Asiaa on hankala ratkaista.

H4: Valaistus on riittävä ja luonnonvaloakin tulee isoista ikkunoista. Ongelmana on lähinnä talviaikaan sammuneet lamput, joita vahtimestarimme kyllä koittaa vaihtaa aina niitä huomattaessaan.

Mitä muita kirjaston viihtyisyyteen liittyviä seikkoja sinulle tulee mieleen, jotka vaikuttavat Kangasalan kirjaston viihtyisyyteen? Mitä parannettavaa mielestänne olisi, entä mikä on mielestänne onnistunutta?

H1: Asiakkaat toivovat usein lisää istuinryhmiä. Kirjaston äänimaisemaa on vaimennettu rakennusvaiheen jälkeen akustiikkalevyillä, mutta edelleen jotkin asiakkaat kokevat kirjaston liian meluisana. Onnistuttu on valon määrässä uudella puolella. Ikkunat ovat isot ja päästävät paljon paljota sisään.

H3: Akustiikka on kiinnostava asia. Tilat ovat suhteellisen yhtenäiset ja väliseiniä ei ole. Uudisrakennuksen kaikuva akustiikkaa parannettiin lisäämällä seiniin akustolevyjä. Yritimme panostaa siihen, että olisi erikseen hiljaisia tiloja. Luultavasti nyt, 10 vuotta suunnitteluprosessin jälkeen, on parempia ratkaisuja siihen, että kirjastossa voisi halutessaan asioida ja keskittyä rauhassa. Äänekkäiden ja hiljaisten tilojen rajaaminen on vaikeaa.

Lasten osaston suunnitteluun panostettiin paljon ja se onkin erittäin viihtyisä ja suosittu. Nuorten alue lastenosaston ja musiikkiosaston välissä on hiukan hahmottomampi. Jälki- viisaasti nuorten palveluihin ja tiloihin olisi kannattanut keskittyä enemmän.

Nyt myös suunnittelisimme lisää ryhmätiloja ja luku-/työskentelysoppia. Myös tilaisuuksien ja esitysten järjestämiseen voisi olla kiinteämpiä ratkaisuja. Nythän katsomolta rai- vataan siirtämällä hyllyjä, avaamalla kahvilan ja lehtisalin välistä siirtoseinää ja karrää- mällä tuoleja eri puolille kirjastoa, mikä on työllistävää.

Esteettömyyteen kiinnitettiin paljon huomiota. Apuna käytettiin mm. IFLAn esteettömyys- suositusta kirjastoille. Myöhemmin kirjastossa on toteutettu esteettömyyskartoitus ja sen tulosten perusteella mm. opasteita on tarkoitus kohentaa.

H4: Kirjastossa on tärkeää olla erilaisia lukupaikkoja, joihin voi vetäytyä lueskelemaan. Meillä on viime vuosina panostettu tähän ostamalla tukevia nojatuoleja ja lastenosaston oleskelutilaan sohva. Lastenosaston Hiekkalinnaa on muutenkin koitettu saada värik- käämmäksi lastentilaksi. Se on puuhapaikka, jossa lapset viihtyvät leikkien, piirtäen ja kirjoja katsellen. Tilan seinien värit on tosin alkujaan tehty muun kirjaston mukaisesti kovin tummaksi, ja tämä tekee tilasta perusvärykseltään synkän. Lastenosastolla on

myös erikorkuisia pöytiä ja istumapaikkoja, jotta perheet voisivat löytää mukavan paikan kirjojen tutkiskeluun.

Äänikysymys liittyy myös tiiviisti viihtymiseen, mutta sen ratkaiseminen on haastavaa. Toisten mielestä kirjastossa on nykyisin liikaa ääntä, toiset taas pitävät kirjastoa kokoon-
tumispaikkana, jossa keskustellessa isommalla porukalla helposti äänenvoimakkuus nousee. Meillä on nykyään asiakkaiden käyttöön mm. hiljaiseen työskentelyyn tarkoitettu tuoli, joka vaimentaa ulkopuolelta tulevia ääniä. Henkilökunnalle on toisinaan haasteel-
lista tasapainotella hiljaisuutta toivovien ja äänekkäämpien asiakkaiden välillä samaan aikaan, kun kirjastojen roolia kaikkien yhteisenä olohuoneena painotetaan.

Visuaalisuus, markkinointi ja somistaminen

Kuinka ideat syntyvät aineistoesittelyihin? Onko niiden suunnitteluun mielestänne tarpeeksi aikaa? Osaatko sanoa suurin piirtein, kuinka kauan viikossa käytät aikaa aineistoesittelyihin?

H1: En tiedä aineistoesittelyistä mitään. En osallistu lainkaan niiden pystyttämiseen. Työni keskittyy tiedottamiseen ja ICT-puolen asioihin.

H2: Meillä Kangasalan kirjastossa on tiimi, joka suunnittelee aikuisten kauno- ja tietokirjaosaston aineistonäyttelyt. Kokoonnumme parin kuukauden välein ja tiimissä meitä on pysyvästi 5, ja aina yliopistoharjoittelija osallistuu myös näihin kokouksiin kesällä ja/tai toteuttaa ainakin yhden aineistonäyttelyn. Valkeakosken kirjastolinjan opiskelijat, joita meillä on melko säännöllisesti ollut, tekevät myös näyttelyitä; usein yksi aineistonäyttely kuuluu myös opintoihin. – Näissä tiimikokouksissa yhdessä suunnitellen saamme monesti hyviä ideoita. Käytämme myös Kirjastokalenteria apuna, sillä siitä näkee mm. teemapäivät. Henkilökunnan harrastukset myös näkyvät näyttelyissä. Musiikkiosasto huolehtii omien aineistonäyttelyidensä tekemisestä. Toisinaan sekoitetaan aineistoa näyttelyyn eli samassa näyttelyssä on sekä musiikki-, taide- että aikuisten kauno- ja tietokirjallisuuden aineistoja. Lasten- ja nuortenosasto huolehtii omista aineistonäyttelyistään. Tettiläinen tekee yleensä yhden näyttelyn, samoin kesällä tulevat nuoret kesätyöntekijät, ja tämä aineistonäyttely voi olla myös aikuisten osastolla.

Aineistonäyttelyihin on tavallaan tarpeeksi aikaa, mutta totta kai aikaa olisi mukava käyttää joskus enemmänkin. Meillä on vuosittain tiedosto, johon kirjataan suunnitellut aineistonäyttelyt, ja tämän lisäksi ”polkaistaan” ajankohtaisia näyttelyitä ja/tai

kaunokirjallisen aineiston näyttelyitä erilaisista aiheista. Ideoita kierrätetään vuosittain. Välillä tuntuu, että emme keksi mitään uutta. Myös miehistä näkökulmaa kaivataan. Aineistonäyttelyyn suunnitteluun saa kulumaan melko paljon aikaa, jos tekee myös aineistoluettelon, jotka kyllä ovat suosittuja asiakkaitten keskuudessa. Toisaalta niitä pystyy tekemään myös asiakaspalvelun lomassa hiljaisempina aikoina. Olemme saaneet hyvää palautetta aineistonäyttelyistä. Erityisesti ”henkilökunta suosittelee” -tyyppiset aineistonäyttelyt ovat mieleisiä.

H3: Meillä on erikseen näyttelytiimi, joka suunnittelee näyttelyiden teemoja pitemmäksi aikaa. Itse teen näyttelyitä musiikki- ja taideosastolle. Näyttelyiden toteuttaminen sinänsä on suhteellisen nopeaa, mutta julisteiden ja valikoimaluetteloitten tekemiseen ja näyttelyistä tiedottamiseen aika ei aina tahdo riittää. En pysty sanomaan, paljonko käytän aikaa tähän. Aiheet tulevat joko ajankohtaisista musiikki- tai taide-elämän asioista tai omasta hihasta ravistamalla. Käytän hyväkseni myös PIKI-verkkokirjaston sisältösi-
vujen aiheartikkeleita.

H4: Aikaa aineistonäyttelyiden suunnitteluun saisi olla enemmänkin, tosin paljolti kyse on myös siitä, että tälle pitäisi vain raivata oma tilansa kalenterista. Vuodenkierto ja erilaiset teemapäivät ja -viikot (esim. Lukuviikko, ystävänpäivä) ohjaavat näyttelyiden ideointia, mutta välillä pää tuntuu olevan tyhjä, ja jos aiheen keksiinkin niin siihen liittyvän julisteen tekemiseen ei tule ideoita. Hyödynnämme myös vanhoja näyttelyjulisteita, jolloin näyttelyn saa vaihdettua hyvinkin nopeasti. Nuortenosastolla näyttelyt vaihtuvat noin kerran kuussa, ja aikaa menee kuukausittain noin tunti. Aina tämä ei ole omasta työajasta, joten vuosittain näyttelyiden tekoon kuluu suhteellisen vähän aikaa. Aikuis-
tenosastolla on oma tiiminsä, jossa näyttelyitä ideoidaan.

Onko kirjastossanne jokin markkinointisuunnitelma? Kuinka toteutate markkinointia? Onko olemassa esimerkiksi värikoodeja tai pohjia esitteille?

H1: Ei meillä ole virallista markkinointisuunnitelmaa. Tapahtumatiimi ja tiedostustiimi suunnittelevat kyllä tiedotuksen etukäteen. Tapahtumista tehdään vuotuinen luettelo, josta käy ilmi vastuualueet. Etupäässä tiedostustiimi huolehtii markkinoinnista, mutta osallistuu siihen muitakin. Lähikirjastojen väki luo tavallisesti tiedotteet itse, mutta pääkirjaston väki auttaa tässäkin. Meillä on tiedotepohja paperisille ilmoitustaulutiedotteille. Käytämme muissakin tiedotteissa kirjaston logoa, joskus yleisten kirjastojen logoa ja PIKI-logoa. Tapahtumatiedotus on kaiken kaikkiaan vakiintunut ja rutinoitunut siinä

mielessä, että asiaa hoitavat tietävät aika tarkkaan mihin tiedotetaan, milloin ja millä tavoin.

H3: Ei ole varsinaista markkinointisuunnitelmaa. Meillä on säännöllisesti kokoontuva tiedotustiimi, joka hoitaa tiedotusta kirjaston palveluista ja tapahtumista eri kanaviin. Yleensä esim. tapahtumasta tehdään julisteita ilmoitustauluille, mahdollisesti jaettavia flaiereita, tiedotteita kirjaston ja kaupungin verkkosivujen tapahtumakalentereihin sekä muihin tapahtumakalentereihin (VisitKangasala, Kangasalan Sanomat, Sydän-Hämeen lehti, Aamulehden menoinfo), kirjaston some-kanaville (Facebook, jossain määrin myös Instagram).

Kirjaston logo ja tiedotepohjat on teetetty mainostoimistossa. Logon värit on noukittu kirjaston sisustusväreistä. Olemme teettäneet yhteisiä kulttuurikortteliesitteitä Kangasala-talon kanssa. Ne on painettu kirjapainossa. Yleensä kirjaston omat esitteet tehdään Publisher-taitto-ohjelmalla ja tulostetaan omilla laitteilla. Tavoitteena on teettää uusi esite ja muuta materiaalia sekä roll upeja käytettäväksi eri tilaisuuksissa.

H4: Markkinointisuunnitelmasta minulla ei ole tietoa. Olen itse tekemisissä lähinnä lasten- ja nuortenosaston markkinoinnin kanssa. Tiedotuskanavina Facebook on ahkerassa käytössä, Instagram erityisesti silloin, kun ajattelemme viestin kiinnostavan nuoria. Tiedotamme ja markkinoimme tapahtumia myös paikallislehdissä ja Pirkanmaan kulttuuri-keskuksen julkaisemassa uutiskirjeessä. Markkinoimme kirjaston palveluita myös neuvoloiden kautta, kunnan kaikille 2-vuotiaille jaetaan neuvolakäynnin yhteydessä tietopaketti lukemisesta ja kirjastosta. Muutamia yhtenäisiä pohjia meiltä löytyy, mutta niiden käyttö ei ole vielä vakiintunutta. Lastenesitteille on omat pohjansa.

Olen huomannut, että Kangasalan kirjastossa on tehty teeman mukaista somistamista, esimerkiksi kiinalaiseen kirjallisuuteen liittyvässä esittelyssä olen nähnyt kiinalaisia koriste esineitä. Minkälaisia somistamiseen, sisustamiseen ja koriste-luun liittyviä esineitä ja tarvikkeita kirjastosta löytyy? Esimerkiksi askartelutarvikkeet, pöytäliinat, tekokukat, nauhat, koriste esineet...?

H1: Kirjastosta ei vissiinkään löydy paljoa somistamiseen liittyviä tarvikkeita. Olen siinä käsityksessä, että henkilökunta tuo omia tavaroitaan somistamista varten. Mutta minä en ole asiantuntija tällä alalla.

H2: Kirjastossa on jonkin verran rekvisiittaa, jota voidaan käyttää aineistonäyttelyissä. Näyttelyjuliste tehdään monesti tietokoneella, mutta joskus myös leikkaa liimaa periaatteella kartonkipohjalle ja vaikka lehdestä leikatuin kuvin somistaen. Meillä on vanhoja aikakauslehtiä ja myös oikein vanhoja aikakauslehtiä, joista saa nostalgisia kuvia. Muuta materiaalia: tussit, silkkipaperit, kreppipaperit, kiiltokuvat, tarrat, vanhoja kirjoja, pöytäliinoja, kankaita, lankoja, nauhoja ym. Varsinaiset esineet ovat kyllä olleet henkilökunnan kotoa tuomia. Varastossa on myös joulukoristeita, sydänkoristeita, pehmoeläimiä, koriste-esineitä.

H3: Somistusasiaan en osaa vastata; jonkin verran tarvikkeita on tai hankitaan tarvittaessa, mutta pääosin koriste-esineet ja vastaavat ovat henkilökunnan kotoa.

H4: Jos aikaa olisi, niin varmaan näyttelyiden somistamiseen panostettaisiin vielä enemmän. Meillä on käytettävissä joitain erilaisia kankaita ja erilaista sekalaista esineistöä erityisesti jouluun liittyen (tonttuja, käpyjä, kimallenuhaa...). Askartelutarvikkeita löytyy jotakin, lähinnä erilaisia pahveja ja silkkipaperia. Poistokirjoja pyrimme myös hyödyntämään jos mahdollista. Tarvittaessa voimme välillä käydä ostamassa jotain askartelutarvikkeita. Joskus henkilökunta tuo kotoaan erilaista näyttelyyn sopivaa rekvisiittaa. Tällä hetkellä somistusta on aika harvojen näyttelyiden yhteydessä.

Mitä muita kirjaston ulkonäköön liittyviä välineitä teillä on, esimerkiksi siirrettävät vitriinikaapit? Onko niitä mielestänne tarpeeksi, vai pitäisikö olla lisää?

H1: Meillä on siirrettäviä sermejä, pöytiä ja pari siirrettävää vitriiniä. Vitriinit ovat lähinnä taidetila Terran näytteilleasettajien käytössä. Kyllä olisi kiva, jos kirjastolla olisi enemmän vitriinejä.

H2: Siirrettäviä vitriinejä on kaksi, mutta ne ovat pääsääntöisesti Taidetila Terran näytteilleasettajien käytössä. Jos he eivät niitä tarvitse, niitä voidaan käyttää muualla. Erityisesti lastenosastolle olisi mukava saada vitriinikaappi, ja sen hankkimista suunniteltiinkin jossain vaiheessa uuteen kirjastoon siirryttäessä. Siihen saisi monipuolisesti rekvisiittaa elävöittämään näyttelyitä.

Vanhassa kirjastossa oli kiinteät vitriinikaapit (6 kappaletta) erottamassa lasten kuvakirjaosastoa muusta kirjastotilasta, ja niitä voi varata käyttöönsä kuukaudeksi ja esitellä niissä keräysharrastustaan. Se oli suosittu näyttelypaikka. Siihen sai myös hyvin esille esim. kirjaston arkiston aarteita.

H3: Siirreltäviä vitriinikalusteita oli tarkoitus hankkia enemmän, mutta sopivia ei löytynyt ja siitä tuli säästökohde, kun kalustebudjettia karsittiin. Niitä saisi olla enemmän. Sermejä ja ständejä ei koskaan ole liikaa.

H4: Olemme miettineet, että lastenosastolle olisi myös mukava saada oma vitriini. Meillä on muutamia liikuteltavia kirjanäyttelyille tarkoitettuja pöytiä, joiden paikkaa voi vaihtaa helposti.

Kuinka paljon muutatte kirjaston ulkoista ilmettä? Esim. juhlapäivinä juhlakoristeita (pääsiäinen, joulukuusi). Muutatteko kirjastossa esimerkiksi verhoja, tuolijärjestystä yms. ?

H1: Pääkirjastossa on joulukuussa joulukuusi. En osaa muusta sanoa.

H2: Joulun aikaan paikallinen kuvataidekoulu koristaa lastenosastoa koululaisten töillä. Joulukuusi ala-aulassa on jo monena vuonna ollut paikallisten yhdistysten tai kuvataidekoulun tai käsityökoulun koristeleva. Innokkuutta koristeluun löytyy, ja on pidettävä kirjaa, mikä yhdistys tai koulu on minäkin vuonna kuusen koristellut. Ystävänpäivä on myös yleensä jollakin tavalla koristeltuna esillä tiloissa. Verhoja ei ole vaihdettu. Nallepäivän vietto on vuosittainen perinne Kangasalla. Pehmonallet valtaavat silloin lasten- ja nuortenosaston. Lastenosasto Hiekkalinnan (monitoimitila) seinä koristetaan koululaisten tai päiväkotilasten tekemällä taiteella. Myös tässä vuosittain pyydetään eri kouluilta tai päiväkodeilta töitä, jotta kaikki pääsevät esille vuorollaan.

H3: Eipä juuri, joulukuusi tuodaan ja jokin paikallinen yhdistys tai muu yhteistyökumppani (Sydännaiset, kuvataidekerholaiset) koristelee sen. Luultavasti peruskuviot pysyvät sellaisina, että joko omia tai yhteistyökumppaneiden näyttelyitä ja somistuksia on helppo lisätä tarvittaessa. Kaupungin taidekokoelman teoksia on viime vuosina sijoitettu kirjastoon eri paikkoihin ja niitä varten on lisätty ripustuskiskoja. Kaupungin taidenäyttelytila on kirjastossa ja kirjasto hallinnoi sitä.

H4: Verhoihin tai tuolijärjestykseen emme puutu. Lastenosastolla huomioidaan joulu siten että jonnekin somistetaan jouluinen maisema. Välillä pääsiäiseksi ehditään ja muistetaan kaivaa tipuja esiin tai täyttää vapun alla muutama ilmapallo, aina ei.

Elämyksellisyys, imago

Millaisia elämyksellisiä tapahtumia tai asioita Kangasalan kirjastossa on? Onko esim. polkupyörän lainausta tai elämyksellisiä konsertteja tai tapahtumia järjestetty? Minkälaista yhteistyötä kirjasto tekee, esim. järjestöjen kanssa?

H1: Meillä on paljon tapahtumia kirjastossa. Termi elämyksellinen on minulle hieman vieras. Eli en osaa sanoa, mitkä konserteistamme ja muista tapahtumista ovat elämyksellisiä. Meillä on siis satutunteja, lasten ja aikuisten konsertteja, näytelmiä, runotapahtumia, elokuvaesityksiä, luentoja, kirjailijavierailuja, vinkkauksia. Lähes viikoittain tapahtuu jotakin.

H2: Omasta puolestani voin sanoa, että Kangasalan kirjastolla on tiivis yhteistyö Kangasalan Seudun Sydänyhdistys ry/Sydännaiset – kanssa. Yhteistyö alkoi jo 2000-luvun alussa, kun Nallepäivän järjestelyihin tarvittiin apuvoimia ja Sydännaiset osoittivat halukkuutensa. Vielä nytkin he vuosittain järjestävät Nallepäivän askartelun ohjauksen ja tekevät Nallevisaan palkinnoksi pehmolelun.

H3: Kangasalan kirjastossa (= kaikissa toimipisteissä yhteensä) järjestettiin vuonna 2017 kaikkiaan 107 eri tapahtumaa, joissa kävi yli 9000 ihmistä. Oli kirjailijavierailuja, konsertteja ja lastentapahtumia. Osa järjestetään itse, osa yhteistyökumppaneiden kanssa. Vuoden suurin tapahtuma on kirjastossa ja Kangasala-talossa huhtikuussa järjestettävä kulttuuri- ja hyvinvointitori, jossa yhdistykset ja kaupungin palvelut esittäytyvät. Tapahtumaan liittyy myös pieniä konsertteja ja työnäytöksiä.

H4: Meillä ainoat lainattavat esineet ovat musiikkiosaston ukulelet. Tulossa on myös lautapelejä. Jonkin verran järjestetään elämyksellisiä tapahtumia, meillä on esimerkiksi käynyt pari kertaa lapsille esiintymässä Uulu, joka osallistaa yleisöä konserteissaan ja työpajoissaan. Pari kertaa vuodessa on myös ollut satutunti, jonka on vetänyt työntekijämme Kirjastokissa Kitinä tai nyt tänä keväänä ensiesiintymisensä tehneenä kirjastopanda Lo Ru Liinä. Näihin satutunteihin on välillä sisältynyt myös jotain jumppajuttuja. Toisinaan kirjastossa on erilaisia musiikkiesityksiä. Satusuunnistus on ollut suosittu juttu silloin kun sitä on järjestetty, siinä kartan avulla etsitään rasteja lastenosastolta ja rasteilla arvuutellaan satuhahmoja. Rastipisteille on aina yritetty keksiä jotain hahmoihin liittyvää somistusta.

Kirjaston lastenosaston näkökulmasta saamme välillä yhteistyötahoiltamme erilaista taidetta piristämään osaston ilmettä. Paikallinen kuvataidekoulu on useampana vuonna tuonut meille joulukoristeluksi oppilaiden tekemiä töitä. Nallepäivän aikaan taas meillä on ollut esillä jonkun päiväkodin tai koulun töitä lastentilassamme Hiekkalinnassa. Tila on myös muuten käytettävissä, jos koulut tai päiväkodit haluavat esitellä laajemmin töitään vaikkapa johonkin tiettyyn aiheeseen liittyen - aikaisempina vuosina olemme esimerkiksi saaneet kouluilta kansainvälisyyskasvatukseen liittyviä töitä.

Nallepäivään liittyen paikalliset Sydännaiset ovat olleet mukana päivän toteuttamisessa. Toisinaan MLL:n Terhokerho on kokoontunut kirjastossa ja viime vuonna he järjestivät kirjaston lastenosastolla jouluaskartelua.

Onko Kangasalan kirjastolla imago tavoitetta? Eli noudatetaanko esim. jotain tiettyä visuaalista linjaa, miten toteutetaan esillepanoa, mainontaa, sisustusta yms.

H1: Ei meillä ole selvää visuaalista linjaa tiedotteissamme. Siihen kyllä pyritään.

H3: Ei julkilausuttua imago tavoitetta, mutta yhtenäiseen linjaan pyritään.

H4: Käsittääkseni mitään erillistä imago tavoitetta ei ole määritelty. Joitain mainospohjia ja tiedotepohjia on olemassa, mutta tapahtumamainoksissa näitä voi hyödyntää tai sitten tehdä vapaammin. Esillepanosta on sovittu jotain käytännön asioita, mutta visuaalisesta näkökulmasta ajatellen toteutus on hyvin vapaata.

Viihtyisyyskysely

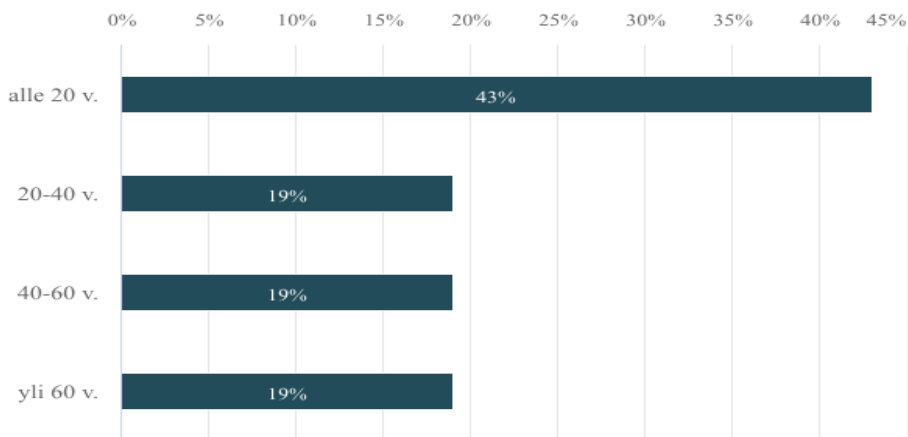
1. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 21

	N	Prosentti
mies	9	42,86%
nainen	12	57,14%

2. ikä

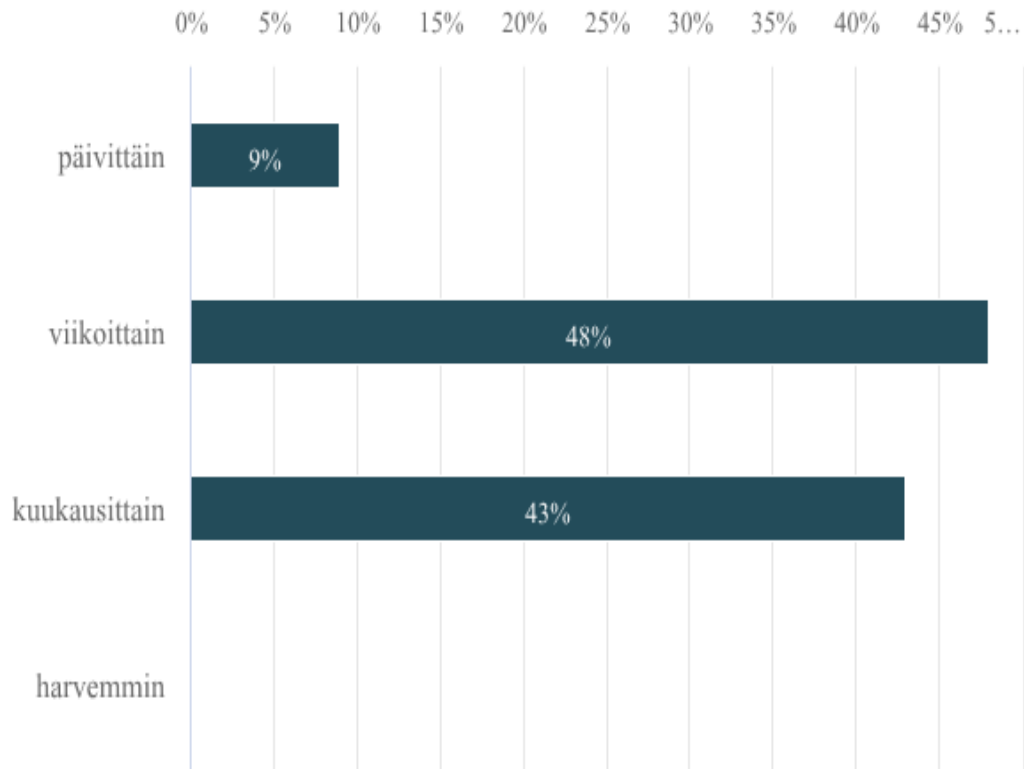
Vastaajien määrä: 21



	N	Prosentti
alle 20 v.	9	42,85%
20-40 v.	4	19,05%
40-60 v.	4	19,05%
yli 60 v.	4	19,05%

3. kuinka usein käy kirjastossa

Vastaajien määrä: 21



	N	Prosentti
päivittäin	2	9,52%
viikoittain	10	47,62%
kuukausittain	9	42,86%
harvemmin	0	0%

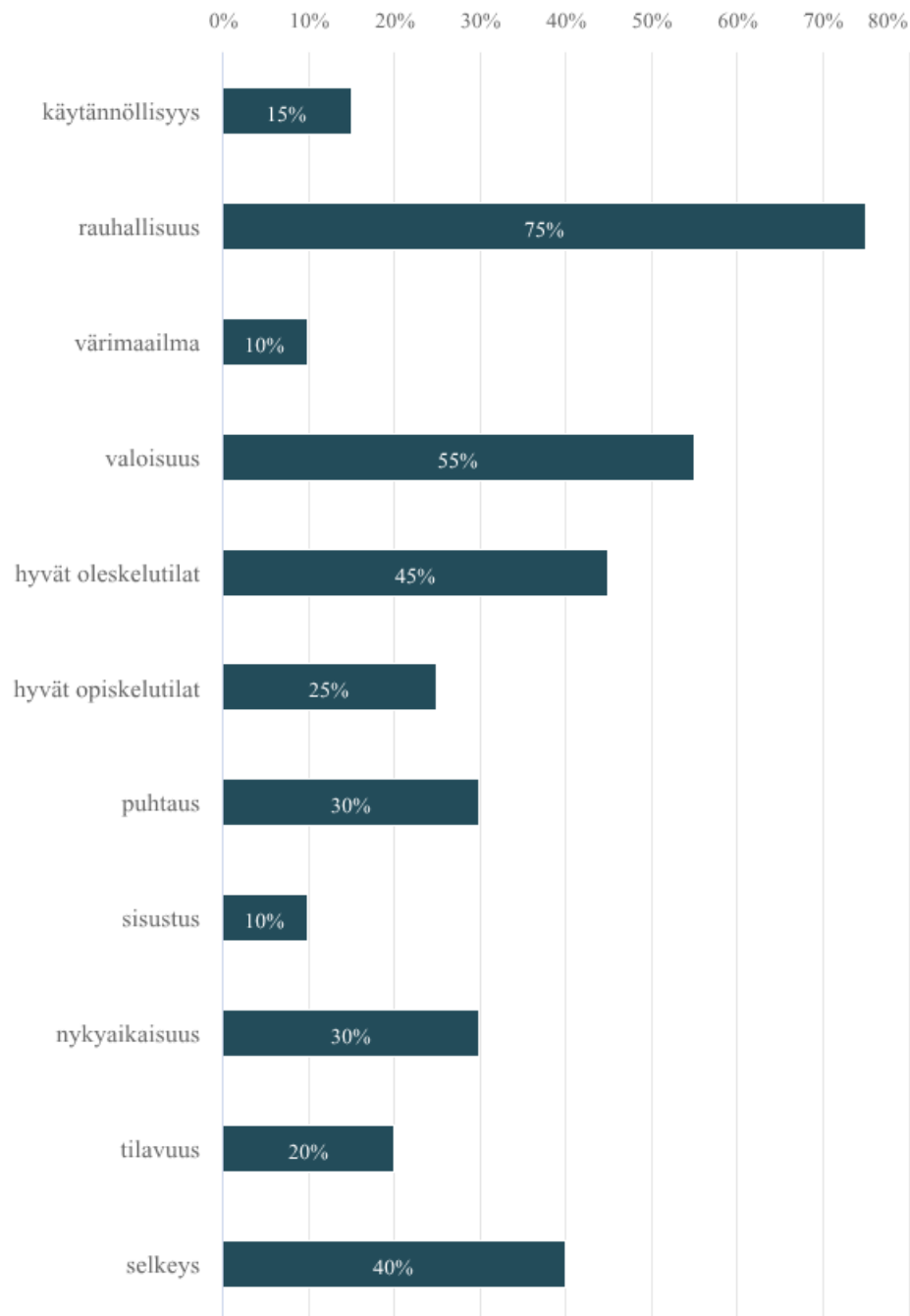
4. Arvioi kirjaston tiloja ja vastaa näihin väittämiin

Vastaajien määrä: 21, valittujen vastausten lukumäärä: 168

	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä	Yhteensä	Keskiarvo	Medi-aani
valaistus on hyvä	0	0	0	7	14	21	4,67	5
	0%	0%	0%	33,33%	66,67%			
tilat ovat rauhalliset	1	0	4	7	9	21	4,1	4
	4,76%	0%	19,05%	33,33%	42,86%			
opasteet ovat selkeät	1	3	3	7	7	21	3,76	4
	4,76%	14,29%	14,29%	33,33%	33,33%			
ympäristö on siisti	0	1	0	8	12	21	4,48	5
	0%	4,76%	0%	38,1%	57,14%			
kirjaston järjestys on toimiva	0	0	4	9	8	21	4,19	4
	0%	0%	19,05%	42,86%	38,09%			
kirjastossa on puhdasta	0	0	1	9	11	21	4,48	5
	0%	0%	4,76%	42,86%	52,38%			
sisustus on viihtyisä	1	1	1	12	6	21	4	4
	4,76%	4,76%	4,76%	57,15%	28,57%			
löydän etsimäni vaivatta	0	1	2	14	4	21	4	4
	0%	4,76%	9,52%	66,67%	19,05%			
Yhteensä	3	6	15	73	71	168	4,21	4

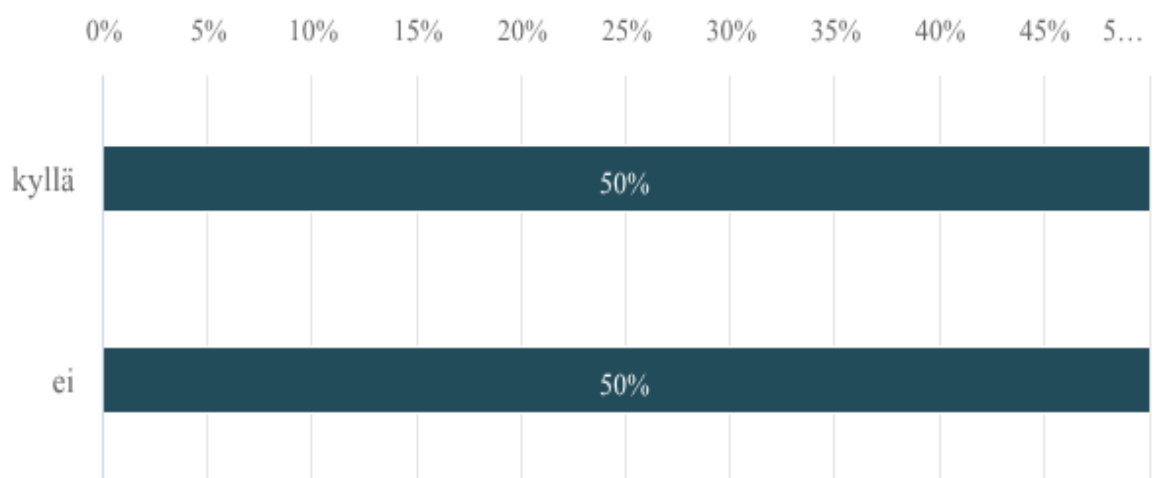
5. Mitkä näistä kirjaston viihtyvyyteen vaikuttavista seikoista ovat sinulle tärkeintä (valitse kolme)

Vastaajien määrä: 20, valittujen vastausten lukumäärä: 71



6. Kirjastossa viihtymiseen vaikuttaa myös kirjaston palvelut ja esimerkiksi elämyksellisyys. Tarjoaako kirjasto mielestänne elämyksiä (näyttelyt, tapahtumat, erikoispalvelut jne.)

Vastaajien määrä: 18, valittujen vastausten lukumäärä: 18



	N	Prosentti
kyllä	9	50%
ei	9	50%