

Ilkka Rissanen

Touko Santamaa

Seinäjoen pääkirjaston ei-käyttäjät

Opinnäytetyö

Syksy 2010

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö
Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelu

Tekijä: Ilkka Rissanen ja Touko Santamaa

Työn nimi: Seinäjoen pääkirjaston ei-käyttäjät

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2010

Sivumäärä: 63

Liitteiden lukumäärä: 2

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli haastatella Seinäjoen pääkirjaston ei-käyttäjiä ja selvittää heidän syitänsä kirjaston käyttämättä jättämiseen. Kohderyhmäksi valittiin 35–55-vuotiaat Seinäjoella asuvat korkeasti koulutetut töissä käyvät ihmiset. Haastateltavilta kysyttiin heidän aikaisempia käyttökokemuksia, suhtautumista kirjastoon, vapaa-ajan tottumuksia, kriteerejä ei-käytölle ja mahdollisia parannusehdotuksia.

Tutkimus toteutettiin osittain strukturoidulla teemahaastattelulla. Haastateltavaksi valikoitui 19 ei-käyttäjää, joista kymmenen oli miehiä ja yhdeksän naisia. Haastattelujen tulokset esiteltiin kokoamalla ne keskeisten teemojen alaisuuteen. Analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysia.

Suurimpina syinä kirjaston käyttämättä jättämiseen olivat arjen kiireet, kirjaston viihtyvyyteen liittyvät tekijät, lukemisen vähyyys ja kirjojen ostaminen. Toisaalta myös kirjaston näkymättömyys johti siihen, että moni haastateltavista oli unohtanut koko laitoksen olemassaolon. Tämän lisäksi osa haastateltavista koki, etteivät heidän kiinnostuksen kohteensa kohdanneet kirjaston tarjonnan kanssa. Kirjastolaitokseen ja pääkirjastoon suhtauduttiin yleisesti ottaen positiivisesti.

Avainsanat: kirjastonkäyttö, vapaa-aika, näkyvyys, korkea-asteen koulutus, keskiikäiset.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design
Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Ilkka Rissanen and Touko Santamaa

Title of thesis: Non-Users of Seinäjoki Main Library

Supervisor(s): Ari Haasio

Year: 2010 Number of pages: 63 Number of appendices: 2

The purpose of our thesis was to interview the non-users of Seinäjoki Main Library and to find out their reasons for not using the library. Highly educated working Seinäjoki citizens aged from 35 to 55 were selected as our target group. The interviewees were asked about their previous ways of using library, attitudes toward library, leisure time habits, criteria for not using the library and possible improvement propositions.

The research was conducted with partially structured interviews. Nineteen non-users, ten men and nine women, were selected to be interviewed. The results from interviews were presented by classifying them under essential themes. A content analysis was used as the method of the analysis.

The biggest reasons for not using the library were busy weekdays, factors related to the pleasantness of the environment at the Seinäjoki Main Library, lack of reading books and buying books. On the other hand the invisibility of the library led into the fact that many of those who were interviewed had forgotten the existence of library. Some of the interviewed also felt that their interests did not meet with services offered by the library. The library institution and Seinäjoki Main Library were generally considered as a positive thing.

Keywords: library use, free time, visibility, higher education, the middle-aged.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUKSEN RAKENNE JA TYÖVAIHEET.....	8
2.1 Rakenteen kuvailu.....	8
2.2 Työvaiheiden kuvailu.....	8
3 EI-KÄYTTÖ JA KÄYTTÄJÄ	10
3.1 Ei-käyttö ilmiönä.....	10
3.2 Ei-käyttäjän muotokuva	11
3.3 Kohderyhmän rajaus	12
3.4 Käytön sattumanvaraisuus.....	14
4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ	15
4.1 Vapaa-aika.....	15
4.2 Lukeminen tänään.....	19
5 KIRJASTON MARKKINOINTI	23
5.1 Nonprofit-organisaatioiden markkinointi	23
5.2 Segmentointi	24
5.3 Mediajulkisuus ja imago	24
6 TUTKIMUSTULOKSET	26
6.1 Ei-käyttäjät	26
6.2 Kirjasto	27
6.2.1 Yleisiä mielikuvia kirjastosta.....	27
6.2.2 Kirjaston saavutettavuus ja tilat.....	30
6.2.3 Ei-käyttäjien kokemuksia ja käsityksiä kirjastosta.....	34
6.3 Vapaa-aika.....	39
6.4 Näkyvyys.....	45
6.5 Kirjaston rooli tulevaisuudessa.....	48
6.6 Toiveita ja ehdotuksia	51
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	56

LÄHTEET	60
LIITTEET	

Käytetyt termit ja lyhenteet

Aaltolaisuus Alvar Aallon arkkitehtuurista tyyliä ilmaiseva käsite.

Agraarikulttuuri Maatalousyhteiskuntaan perustuva kulttuuri.

E-kirja Sähköinen kirja.

1 JOHDANTO

Kirjastot ovat 2000-luvulle tultaessa kohdanneet lukuisia uusia haasteita, jotka ovat pakottaneet kirjastot tarkastelemaan toimintatapojaan uudesta näkökulmasta. Vapaa-ajan käyttömahdollisuudet ovat lisääntyneet entisestään, ja teknologian ja viestinnän kehittyessä jatkuva muutos ja sopeutuminen ovat arkipäivää jokaiselle. Kirjastot kilpailevat yhä enemmän asiakkaistaan ja joutuvat ottamaan entistä tarkemmin huomioon heidän käyttötarpeensa. Internetin ja Googlen valtakaudella myös tiedonhaku ja –hankinta ovat siirtyneet julkisista laitoksista ihmisten koteihin teknologian halvetessa. Markkinat tarjoavat viihdykkeitä, ja niiden omistaminen on kasvavissa määrin itseisarvo kirjastosta lainaamisen sijaan. Tiedon määrä kasvaa, ihmisten arvomaailmat löytävät jatkuvasti uusia merkityssisältöjä ja kestävän kehityksen rima on asetettu mahdollisimman korkealle. Tämän kaiken keskiössä vaikuttaa myös kirjastolaitos käyttäjineen ja ei-käyttäjineen.

Syyt kirjaston käyttämättömyyteen jäävät vain arvailujen varaan, ellei niitä todenneta tutkimuksen keinoin. Opinnäytetyömme tarkoituksena on paneutua käyttämättömyyteen johtavien syiden ja seurausten keskiöön ja tarkastella ei-käyttäjän moninaisen kuvajaisen suhdetta ympäröivään todellisuuteen. Ihmisten taustoja ja tottumuksia selvittämällä esille tulleet puutteet ja käytön ehdot kyetään nimeämään ja niihin pystytään vastaisuudessa reagoimaan. Tarkoituksena onkin saada selville, voisiko kirjaston tarjoamia palveluja kehittää siten, että ei-käyttäjät saataisiin aktiivisiksi kirjastonkäyttäjiksi. Opinnäytetyön tilaajana on Seinäjoen Kaupunginkirjasto. Tilaajatahon työryhmäpalaverissa keskusteltiin siitä, ketkä voisivat olla mielenkiintoinen tutkimuskohde. Kohderyhmäksi valikoituivat Seinäjoella asuvat 35–55-vuotiaat korkeasti koulutetut töissä käyvät ihmiset. Heidät koettiin mielenkiintoiseksi kohderyhmäksi, koska heidän voitiin olettaa olevan yleisesti aktiivisia kirjastonkäyttäjiä saamansa koulutus- ja sivistystason takia.

2 TUTKIMUKSEN RAKENNE JA TYÖVAIHEET

2.1 Rakenteen kuvailu

Tutkimuksen teoriaosuus jakautuu kolmeen kantavaan pääteemaan: ei-käyttöön, vapaa-aikaan ja markkinointiin. Ei-käytössä kuvataan erilaisia ei-käytön ilmentymiä ja rajataan käyttö aiempien tutkimusten valossa omankaltaisiinsa raameihin. Vapaa-ajassa selvitetään ajankäytön nykytilaa suhteessa aiempaan ja tarkastellaan lukutottumusten roolia osana nykyihmisen arkea. Markkinoinnissa tutkitaan sen tarpeellisuutta ja kuvataan yleisiä kirjaston käyttämiä keinoja, joiden avulla voidaan luoda näkyvyyttä kirjastolle.

Varsinaisessa tutkimusosiossa esitellään ja tulkitaan teemahaastattelun avulla koottu aineisto ja vedetään suurpiirteisempiä viivoja ei-käytön pääsyihin ja vallitsevaan teoriakehykseen. Yhteen nivottu kokonaisuus heijastaa lopulta korkeasti koulutettujen keski-ikäisten ei-käyttäjien monisäikeistä toimintamallia, jossa lopputulos on usein enemmän kuin osiensa summa.

2.2 Työvaiheiden kuvailu

Tutkimus päätettiin toteuttaa laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Kyseisellä menetelmällä pystyimme parhaiten perehtymään mahdollisesti taustalla vaikuttaviin syihin. Tutkimusmetodina käytimme teemahaastattelua.

Haastateltavat etsimme joko menemällä paikallisiin yrityksiin ja kysymällä paikan päällä mahdollisia halukkaita haastateltavia tai lähettämällä sähköpostia organisaatioiden yhteyshenkilöille (liite 1). Jos ei-käyttäjä löytyi ja hän täytti otannan kriteerit, suoritettiin haastattelu ennalta sovittuun aikaan työpaikalla. Haastatteluihin suostui yhdeksäntoista henkilöä, joista kymmenen oli miehiä ja yhdeksän naisia. Haastateltavien ikä vaihteli vuosien 35–55 välillä ja heidän keski-ikä oli 44,4 vuotta. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja tapaamiset järjestettiin rauhallisessa tilassa

kahden haastattelijan ja haastateltavan kesken. Niiden kesto vaihteli puolesta tunnista tuntiin ja niiden runkona käytettiin osittain strukturoitua kyselylomaketta (liite 2). Haastattelukokemusten vähyydestä johtuen haastattelutekniikkamme oli alussa hieman kankeaa, mutta kehittyi nopeasti sujuvammaksi vuoropuheluksi haastateltavan kanssa. Varsinaisia ongelmia ei haastattelujen aikana esiintynyt. Lopuksi nauhoitetut haastattelut litteroitiin.

Suoritimme tutkimustuloksille sisällönanalyysille ominaisen karkean jaottelun, jossa samankaltaiset asiakokonaisuudet kerättiin yhteisen teeman alaisuuteen. Tämän jälkeen teemojen sisällä olevat muuttujat, kuten kirjansa ostavat ja kirjansa lainaavat, koottiin omiin ryhmiinsä esiintymistiheyden ja riittävän samankaltaisuuden perusteella. Kaikkein mielekkäimmät ja asiayhteyttä selvimmin kuvaavat lauseet koottiin lopuksi selittämään itse ilmiötä. (Syrjäläinen 1994, 90, Metsämuuronen 2000, 54 mukaan.)

Lopullisessa analysointivaiheessa tarkastelimme kokonaisvaltaisesti saatuja tutkimustuloksia. Tukena toimi aiemmin luotu teoreettinen viitekehys. Näin saatuja teollisia johtopäätöksiä Metsämuuronen (2000, 51) kuvaa abstrahoinniksi: *"[abstrahoinnissa] johtopäätökset eivät enää edusta vain tutkittavia tapauksia, vaan siirtyvät yleisemmälle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle."*

3 EI-KÄYTTÖ JA KÄYTTÄJÄ

Tieteissä ja taiteissa ihmisen toimintaa ja elämän sisältöä voidaan todentaa erilaisia ilmiöitä ja tapahtumasarjoja kuvailemalla. Yksi elämämme piirteitä keskeisimmin kuvaava ja tapahtumien syitä selittävä tekijä on käytös, joka juontaa muotonsa käyttäytymisestä ja joka henkilöityy käyttäjään. Vaa'an toisella puolen sijaitsevaa käyttämättömyyttä on niin ikään käsitelty eri tieteen aloilla, mutta kirjastokentällä tutkielmat ovat jokseenkin harvassa. Puhdasta ei-käyttöä koskeva lähdeaineisto osoittautui sekin tahollaan olemattomaksi.

Tuoreessa Botswanan yliopistolle tehdyssä ei-käyttäjätutkimuksessa (Mutshewa ym. 2010, 1) lähdetään liikkeelle summaamalla kirjaston tehtäväksi yhteisöissä mahdollisimman laajalti levittäytyminen. Niin Botswanassa kuin Seinäjoellakin perusolettamus on, etteivät kaikki yhteisön jäsenet kuitenkaan käytä kirjaston palveluita. Tämä seikka käy ilmeiseksi tarkastelemalla Suomen yleisten kirjastojen tilastoa (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009). Esimerkiksi vuonna 2009 50,57 % seinäjokelaisista käytti kirjastoa. Seinäjoen kaupunginkirjaston pääintressi piileekin osiltaan kirjastoa käyttämättömien ihmisten löytämisessä ja syiden selvittämisessä. Ennen syiden löytämistä tulee käyttäjyyttä avata syvemmin. Muodon avaamisen on nähnyt tärkeäksi myös Juhani Pihlaja (Pihlaja 2004, 46), tuomalla esiin, kuinka käyttötutkimuksia on kyllä tehty, mutta niissä on usein menty suoraan asiaan eli haastattelutilanteeseen, problematisoimatta sen tarkemmin itse käyttöilmiötä.

3.1 Ei-käyttö ilmiönä

Ei-käyttäjä, käyttäjän vastakohta, mielletään helposti absoluuttisena määreenä, jolloin joku joko käyttää tai ei, ja se sisältää jo sinällään omankaltaisensa negaation. Negaatiota on siinä määrin, että lähtökohta asiaan kuin asiaan on käyttäjän näkökulmasta käänteinen, siis kielteinen. Tieteen kentässä kielteisyys ei toki välittömästi johda kiivaaseen konfliktiin tai värittyneeseen ristiriitaan, vaan se objektiivisen tarkastelun kohteena heijastaa kortin kääntöpuolta, synnyttää ilmiölle vas-

takkaisen kuvajaisen. Ei-käytön pitäminen absoluuttisena määreenä on sekin harhaanjohtavaa. Täydellisen kieltäytymisen lisäksi ei-käyttäjä saattaa esimerkiksi sivuuttaa kulloisenkin käytösmallin tai käytettävän tuotteen/palvelun, torjuu sen, etsii tai on löytänyt sille korvikkeen tai ei lukeudu koko olemassa olevan asian piiriin.

Syyt sivuuttavaan tai torjuvaan toimintamalliin syntyvät usein yksilön löytäessä jotakin parempaa tekemistä tai todetessa jonkin asian epämieluisaksi. Kirjaston kohdalla tämänkaltaisuuksiin voivat johtaa eriävät intressit suhteessa kirjaston tarjoamiin virikkeisiin tai negatiivinen kokemus aiemmalta käytöltä. Kirjojen parempi saatavuus muualta ja taloudelliset rahkeet niiden ostoon niin ikään saattavat johtaa ei-käyttöön. Myös puhdas tietämättömyys nykytarjonnasta tai kirjastolaitoksen unohtuminen selittävät vahvasti käyttämättömyyttä. Yllämainitut seikat nousivat esille myös HelMet-kirjastojen teettämässä ei-käyttäjäutkimuksessa (Taloustutkimus 2007, 20–22). Käytön syitä käydään läpi perusteellisemmin opinnäytetyömme tutkimusosiossa.

3.2 Ei-käyttäjän muotokuva

Itse käyttäjän luonteen selvittäminen ei ole järin yksinselitteistä. Jos on kerran käyttänyt jotain, onko käyttäjä aina? Jos joskus käytti, vaan ei enää, voidaanko yksilö yhä tulkita käyttäjäksi? Onko termi käyttäjä sidonnaisempi nykyhetkeen, tulevaan vai menneeseen? Tekeekö kerta käyttäjän vai kertakäyttäjän? Synnyttäänkö käyttämään vai määrittyykö käyttö valintojen myötä?

Ei-käyttäjän muotokuva konkretisoituu monena käsitteenä. Aikakäsityksen tutkijoille, etnokronografeille, yksi ajan jäsentymisen tulkitsemistapa on havainnoida ihmisen käyttäytymistä eli katsoa miten ihmiset aikansa käyttävät. (Kamppinen 2008, 10). Kääntäen ajateltuna käyttäjän kriteereitä on niin ikään mahdollista ilmentää sisällyttämällä ne aika-kehykseen. Ei-käyttäjä voi olla henkilö, joka ei ole koskaan käyttänyt, käytti joskus, käyttää yhä, mutta hyvin satunnaisesti tai peräti käyttää kyllä, muttei omasta tahdostaan. Kaikki riippuu, mistä näkökulmasta asiaa katso-

taan, kuinka tiukasti näkökanta halutaan määritellä ja mikä määrittelytapa kulloisellekin tarkastelutilanteelle on mieleisin.

Ari Haasio jaottelee internetin ei-käyttötutkimuksessaan käyttäjät lokeroihin aiempien teoreetikkojen menetelmiä huomioiden. Jaotteluna voivat olla käyttäjät, käytön lopettaneet, ei-käytöstään tietoiset ja ei-käytöstään epätietoiset. (Haasio 2007, 18.) Ihmisten ryhmittäminen erinäisiin lokeroihin syiden ja motiivien perusteella, mahdollistaa arkisten käyttäjäluokkien vieläkin spesifimmän erottelun – tällaisessa erottelussa erilleen jakautuvat muun muassa omavaraiset ei-käyttäjät, aikansa muuhun käyttävät, muihin intresseihin nojautuvat ja niin edelleen. Selvää kuitenkin on, että käyttäjä sinällään sitoutuu aikaan, eikä ole se ja sama, milloin viimeksi käyttö on tapahtunut ja kuinka tosissaan tilanteeseen on ajauduttu.

3.3 Kohderyhmän rajaus

Taloustutkimuksen tuottamassa HelMet-tutkimuksessa henkilöt kerättiin värväyslomakkeen avulla. Haastateltavaksi kohderyhmään pääsi, mikäli ei ollut asioinut kirjastossa yli vuoteen. Asioinniksi laskettiin, jos oli lainannut kauno- tai tietokirjallisuutta, elokuvia, levyjä tai lehtiä, käynyt musiikkitalaisuudessa, näyttelyssä tai lehtiä lukemassa tai käyttänyt verkkopalveluja. (Taloustutkimus 2007, 31.) Tampereen yliopistolle tehdyssä ”En kävis vaikka nurkalle tulis” -pro-gradu tutkielmassa (Hakala 1993, 21) ei-käyttäjäksi lukeutui, jos ei ollut hankkinut kirjastokorttia tai ei ollut käynyt kirjastossa tietyn ajan sisällä. Samalla Hakala toteaa, ettei ei-käytölle ole olemassa yleisesti hyväksyttyä määritelmää. Yhdenvertaisuuden nimissä on huomiolle pantavaa, kuinka kriteerit eri kohderyhmille ovat olleet liki samanlaisia ei-käyttäjän määritelmän ja muodon suhteen myös aiemmissä tutkimuksissa.

Opinnäytetyössämme vastaan ei tullut yhtäkään korkeasti koulutettua, joka ei olisi koskaan käyttänyt kirjastoa. Kirjastoissa käydään ala-asteelta lähtien, ja ajatus AMK tai yliopisto-opintojen loppuun saattamisesta ilman kirjastossa asiointia on lähes mahdoton. Haastateltaviksi otettiin henkilöitä, jotka eivät olleet käyttäneet Seinäjoen pääkirjaston palveluita viimeisen kahden vuoden aikana lainkaan tai

juuri ollenkaan (pari kertaa vuodessa). Tällöin käyttö rajautuu vähintäänkin suppeanlaiseksi ja vähäiseksi.

Jos joskus toiminta kirjastossa oli ei-käyttäjällä ollut aktiivisempaa, mutta tähän päivään hiipunut tai kauttaaltaan loppunut, voitiin kohde aiemmasta historiasta huolimatta ottaa tutkailtavaksi. Tällöin päästiin selvästi lähemmäs konkreettisia lopetuksen syitä, joihin lukeutuivat seikat kuten ajan vähyyys tai mielenkiinnon hiipuminen. Ei-käytön syiden nimeäminen osoittautui haastavammaksi henkilölle, jolle kirjasto oli jäänyt kauttaaltaan etäisemmäksi tahoksi hiljalleen hiipumisen siijaan.

Kaksi käyttökertaa vuodessa päätettiin laskea ei-käytöksi, osasyynä jonkin numeerisen raja-arvon löytäminen joka ilmaisisi ei-käytön ehdottoman minimin. Tämänkaltaisen ei-käyttäjän kirjastoon saattaa ajaa esimerkiksi halu käydä ihmettelemässä kirjastoa tai jokin pakottava tarve, joka täyttyy kertakäynnillä. Tällöin ei mielestämme voitu puhua kuitenkaan kirjaston käyttäjästä, vaan tapaus kallistui kertaluontoisuudessaan ei-käytön puoleen. Saman huomion on tehnyt myös professori Pertti Vakkari kirjastonkäyttöä näkökohtia määrittellessään. Juhani Pihlaja siteeraa asiayhteyttä osuvasti teoksessaan Kirjastonkäyttö (Vakkari 1983, 14, Pihlajan 2004, 47 mukaan).

Tässä tapauksessa kirjastonkäyttöä on sekin, että joku pistäytyy kääntymään kirjastossa ja tulee miltei välittömästi sieltä ulos. Joku toinen taas saattaa piipahtaa kovilla pakkasilla lämmittelemässä kirjaston suojissa. On helppo ymmärtää, etteivät tuollaiset kirjastossa käymisen syyt voi olla todellista, ”oikeaa” kirjastonkäyttöä.

Yllä esille tullut ”oikea” kirjastonkäyttö määrittää pitkälti sen, mitä jää käytön ulkopuolelle. Ulkopuolelle jäävää kuvajaista tarkastelemalla kykenemme määrittämään, mitä ei-käyttäjällä haluamme tarkoittaa, siis henkilöä, joka ei juuri käy kirjastossa eikä käytä sen tarjoamia palveluja.

3.4 Käytön sattumanvaraisuus

Pitkäjänteisempää pohdintaa käyttömääritelmän äärellä synnytti niin sanottu vapaa tahdon ja sattuman rooli kirjastonkäytön yhteydessä. Käytön sattumanvaraisuuteen viittaa psykologi Klaus Weckroth (1992, 42) teoksessaan Toiminnan psykologia:

Elävässä elämässä jonkin toiminnan esiintyminen on välttämättömyys vasta silloin, kun se on jo alkanut. Vaikka ihminen olisi koko ikänsä harrastanut liikuntaa, ei hän välttämättä tee sitä enää huomenna; vaikka ihminen ei olisi elämässään juonut pisaraakaan alkoholia, hän voi seuraavan viikon olla juovuksissa.

Weckrothin teoria heijastaa vahvasti sitä tosiasiaa, ettei käyttäjänä tai ei-käyttäjänä olemisen välttämättömyys ole koskaan täysin varmaa tai tutkimustulosten esittämisiin oletuksiin sidonnaista. Pariin kertaan kirjastoa käyttänyt henkilö voi hyvin olla lopun ikää käyttämättä. Toisaalta samalla tapaa yksilö voi alkaa kirjaston käytön, vaikkei hän ikinä olisi käynyt koko laitoksessa. Käytön ja ei-käytön syiden löytämisellä on painoarvoa, mutta viimeisen ääriviivan teoille vetää toiminta itse.

Mikäli toimintaa on ja tapahtuu, on se tyhjää ilman tapahtumaympäristöä ja toimijaa. Toimija eli kirjastoa ei-käyttävä ihminen kohdistaa toimintansa johonkin muualle kuin kirjastoon, jossain muussa ympäristössä kuin kirjastossa. Tuosta muusta ympäristöstä yksilö poimii tietoa, joka taas edesauttaa toimintaa tai vaikeuttaa sitä. Tätä mallia todentaa Brenda Dervin Sense making –teoriassaan (Dervin 1998, 39-40), joka painottaa tiedon ja tiedon keruun katkonaista, mutta jatkuvaa luonnetta. Yksilö toimii impulssien ja viestien viitoittamassa maailmassa, jossa hän jotain tehtyään siirtyy tilanteesta seuraavaan. Kirjaston ulospäin lähettämät viestit nousevat ratkaisevaan asemaan, kun pohditaan kuinka kaksi muuttujaa kuten, kirjasto ja yksilö, tässä todellisuudessa parhaiten kohtaavat. Tähän kirjaston puolelta voidaan vaikuttaa markkinoinnin ja viestinnän keinoin. Ihmisten toimintaa taas voidaan tarkastella selvittämällä mihin se kohdistuu, toisin sanoen mihin kaikki vapaa-aika käytetään, jos ei kirjastoon.

4 TOIMINTAYMPÄRISTÖ

4.1 Vapaa-aika

Vapaa-ajan käsite ja historiaa. Vapaa-aika on käsitteenä moniselitteinen. Yleisesti ottaen sillä tarkoitetaan kaikkea työajan ulkopuolella olevaa aikaa, mutta se voidaan tarkentaa myös aikaan jolloin esimerkiksi harrastetaan jotain omaa harrastusta. Spesifimpänä määritelmänä vapaa-ajaksi koetaan aika, jonka saa käyttää itseensä. Vapaa-ajan vietosta voidaankin puhua vasta, kun yksilön toiminta perustuu omaan tahtoon ja itsenäisesti valittuihin, ei pakon sanelemiin, virikkeisiin. Tässä kontekstissa kotitöitä, kuten siivoamista, ruuanlaittoa tai kodin muuta ylläpitoa ei lasketa vapaa-aikaan vaan ne nähdään välttämättöminä arjen askareina. Myös lastenhoito voidaan lukea kotitöiden piiriin kuuluvaksi ajaksi. Mirja Liikkanen tiivistääkin vapaa-ajan tärkeimmäksi luonteenpiirteeksi sen, että aika jota vieteään, on koettu yksilöllisenä ja vapaaehtoisena tehtynä valintana (Liikkanen 2005, 10).

Liikkasen (2009, 7-8) mukaan vapaa-aikaa on mahdotonta erottaa työn käsitteestä, koska se nähdään työtä palvelevana aikana. Silloin levätään ja kerätään voimia töitä varten. Liikkasen teoria on kuitenkin vahvasti yksioikoinen vapaa-ajan jäädessä työlle alistaiseksi. Se ei selitä mikä on esimerkiksi työn ja vapaa-ajan suhde ihmiselle, joka on työtön. Vapaa-ajan ja työn väliin piirtyvä kontrasti antaa mielikuvan näiden kahden käsitteen jakamasta yhteisestä rajapinnasta, mutta se ei selitä, miten käy, jos työn käsite poistetaan. Liikkasen teoriassa työtä tekevä ihminen mahdollistaa modernin yhteiskunnan perustana olevan abstraktin instituution, joka ohjaa yksilön toimintaa jäsentymään ja merkityksellistymään tietyllä tavalla. On vieläkin abstraktimpaa ajatella, että tuolloin pelkässä vapaassa ajassa elävä yksilö ei sitoutuisi mihinkään, olisi toiminnaltaan jäsentymätön ja yhteiskunnalliselta statukseltaan merkityksetön. Tämä ei kuitenkaan kiellä, ettei työllä ja vapaa-ajalla olisi merkittävää yhtenevää suhdetta nykyaikaisessa elinpiirissämme. Entisessä agraarikulttuurisessa Suomessa ei esimerkiksi tunnettu vapaa-ajan käsitettä, koska työtä, perhettä ja yksityistä elämää ei pystynyt samalla tavalla erottelemaan

kuin nykyisessä palkkayhteiskunnassa. Myös Anthony Giddens (Giddens 1991, 127, Liikkasen 2009, 7 mukaan) näkee, että vapaa-aika ja työ liittyvät oleellisesti modernin yhteiskunnan abstrakteihin järjestelmiin ja että elämäntyylivalinnat muuttuvat näiden mukaan. Kansainvälisesti on nähty, että moderni vapaa-ajan yhteiskunta on syntynyt toisen maailmansodan jälkeen: vapaa-ajan yhteiskunnassa painopiste on muuttunut työstä vapaa-aikaan eli siinä missä ennen nähtiin työ tärkeimpänä osana arkea, nähdään nykyään vapaa-aika tavoiteltavampana ja odotetumpana osana arkea (Seabrook 1988, Liikkasen 2009, 8 mukaan).

Tutkimusten (Takala, 2001, 32) mukaan teollistuneiden maiden ihmisten ajankäytössä on tapahtunut vuosien 1960 ja 1992 välillä kolmenlaisia muutoksia. Maiden väliset erot ovat vähentyneet, minkä seurauksena vapaa-ajan ja työajan suhde toisiinsa on nykyään sama lähes kaikissa maissa. Naisten ja miesten väliset sekä koulutus- ja varallisuusasemaan liittyvät erot ovat kaventuneet samaan tahtiin. On myös väestöryhmiä, joissa kehitys ei ole ollut yhtä nopeaa: vähän koulutusta saaneiden vapaa-aika on lisääntynyt enemmän kuin paljon koulutusta saaneiden. Koulutuksen ja varallisuuden yhteys runsaaseen vapaa-aikaan on siis kääntynyt aikaisempaan verrattuna päinvastaiseksi. Aiemmin työläiset ja palvelusväki tekivät päivät pitkät töitä ja paremmissa asemissa olevilla vapaa-aikaa oli huomattavasti enemmän, kun taas nykyisin ylemmissä asemissa olevien elämäntapaa leimaa jatkuva kiire ja töiden seuraaminen kotiin. Huomionarvoista on myös se, että naisten ja miesten suhde ajankäyttöön on tasa-arvoistunut naisten työhön käyttämän ajan lisääntyessä ja kotitöihin käyttämän ajan vähentyessä. Vastaavasti miehet käyttävät töihin hieman vähemmän aikaa ja kotitöihin enemmän kuin aikaisemmin. Tästä kaikesta huolimatta naiset käyttävät edelleen enemmän aikaa kotitöihin kuin miehet, mutta tämä ero on kaventunut pikkuhiljaa aikojen saatossa. (Takala 2001, 32.) Muut kotityöt jakaantuvat perheissä nykyään tasaisesti, mutta lapsiperheissä (perhe, johon kuuluu vähintään yksi kotona asuva alle 18-vuotias lapsi) lastenhoito on edelleen selvästi naisten vastuualue: siitä huolimatta vaikka molemmat vanhemmat kävisivät päivätöissä, nainen tekee lähestulkoon kaksi kolmasosaa lastenhoidosta (Pääkkönen & Niemi 2002, 36–37).

Liikkasen (2005, 20) mukaan on olemassa myös arjen olosuhdetekijöitä, jotka vaikuttavat vapaa-aikaan. Niitä voivat olla ulkoiset seikat kuten rahan puute, kiire tai

erilaiset arkea rajoittavat asiat, kuten terveydentila, kotityöt tai ansiotyö. Myös asuinpaikka vaikuttaa vapaa-ajan rakentumiseen. Mitä suuremmissa kaupungeissa asuu, sitä laajempi on vapaa-ajan aktiviteettien kirjo. Konkreettisen olinpaikan ja arkisten rajoitteiden lisäksi lapsena saadut vaikutteet lähiympäristöltä ja perheeltä määrittävät suuntautuneisuutta ja intressejä, joilla elämä täytetään. (Anttila ym. 2005, 102)

Keski-ikäisten vapaa-aika. Kohderyhmänä 35–55-vuotiaat korkeasti koulutetut naiset ja miehet ovat mielenkiintoinen tutkimuskohde jo siitä syystä, että heidän elämäntilanteensa ovat jotakuinkin identtiset ja niistä on löydettävissä samankaltaisia muuttujia. Oma paikka työelämässä on valtaosalla vakiintunut ja perhe odottaa kotona. Tätä kautta tiettyjen keskeisten piirteiden löytäminen helpottaa myös ei-käyttäjän profiilin hahmottamista. 20 vuotta kestävä keski-ikä pitää toki sisällään erinäisiä iälle ja ajan kululle ominaisia jaksoja. Kohderyhmän vanhemmassa ääripäässä lapset, mikäli niitä on, ovat yleensä muuttaneet pois kotoa, eivätkä ole näin viemässä vapaa-aikaa vanhemmilta. Vastikään perheen perustaneilla elämä taa-sen täytyy jos jonkinlaisista velvoitteista. Parisuhteen ylläpitämiseen kuluva aika on yhtäläillä merkittävä. Myös erilliseksi kulttuurimyytiksi lukeutuva keski-ikäinen kriisi ajoittuu kolmen – neljäkymmenen ikävuoden tietämille. Jos näiden oletusten sisällä ihminen on osaltaan ajautunut kirjaston käyttämättömyyteen, voi matka käyttäjäksi olla pitkä, sikäli kun sen voidaan olettaa tapahtuvan. Tätä todentaa Reijo Savolainen (1993, 41) pohtiessaan arjen ja elämäntilanteen välistä suhdetta:

Arkielämän rakentumiselle ja uusiintumiselle ovat erityisen tärkeitä 1) työn tuotteet ja työkalut, 2) käyttäytymistä ohjaavat tavat ja tottumukset ja 3) kieli. Nämä yliyksilölliset tekijät tarjoavat yksilölle ”valmiita”, historiallisesti muotoutuneita rakenteita, jotka ohjaavat toimintaa. Näille rakenteille on ominaista, että ne muuttuvat suhteellisen hitaasti. Tämän myötä arkielämässä on paljon konservatiivisia elementtejä ja jatkuvuutta ylläpitävillä seikoilla on usein keskeinen asema.

Ei ole sanottu, että jokainen 35–55-vuotias korkeasti koulutettu olisi työllistynyt, konservatiiviset arvot omaksunut ja perheellinen. Jakaumaa ilmentää Suomen virallinen työllisyys- ja perhetilasto (Tilastokeskus 2010a). Lapsiperheitä oli maassamme 28.5.2010 julkaistun perhetilaston mukaan 584 000. Lapsiperheisiin kuuluu tuolloin 40 prosenttia väestöstä. Perheisiin kuului 76 prosenttia väestöstä eli 4

060 000 henkilöä. Perheen lapsiperheestä erottava merkittävin tekijä onkin, ettei perheeseen välttämättä kuulu lasta. Lapsiperheellisiä on tilaston valossa liki puolet kokonaisväestöstä ja vähintään avoliitossa eläviä perheitä kolme neljäsosaa. Äidin ikää suhteessa perhetilanteeseen tarkasteltaessa ilmenee, että suurin lapsiperheellinen ikäjoukko on juuri 35–55 (Tilastokeskus 2010b). Työllistymistilannetta arvioitaessa äskettäin koetun taantumun roolia on kuitenkin hankala arvioida sen ollessa yhä läsnä. Tilastollista todentajaa perheen ja koulutusastekohtaisen työllistymisen välillä ei ole, mutta on vähintään huomiolle pantavaa, että korkeasti koulutetulla työllistyneellä taloudelliset resurssit ovat oletetusti vakaammat perheen perustamiselle ja ylläpitämiselle kuin vaikkapa alhaisesti koulutetulla työttömällä. Uravalinta jo itsessään ennalta selittää tiettyjä todennäköisiä tapahtumasarjoja, kuten juuri perheen perustamisen tai talon rakentamisen. Kun taas puhutaan näin vallitsevista ja omaa harrasteista vapaa-aikaa syövästä valinnoista, on yhtälöön helppo summata jonkin tietyn kulttuuripalvelun kuten kirjaston käytön väheneminen tai peräti pois putoaminen.

Tilastokeskuksen tekemän tutkimuksen mukaan (Liikkanen 2005, 11) vapaa-ajan arvostus koko väestön kohdalla on lisääntynyt selvästi vuosien 1991–2002 välisenä aikana. Vuonna 2002 vapaa-ajan hyvin tärkeäksi kokevien ihmisten osuus oli hieman yli 60 prosenttia ja n. 20 prosenttia ihmisistä koki vapaa-ajan melko tärkeäksi. Vastaavasti työn erittäin tärkeäksi kokeneiden ihmisten osuus väheni noin 50 prosentista noin 40 prosenttiin. Tämän suuntainen liikehdintä tilastoissa puoltaakin vapaa-ajalle suurempaa sijaa tulevaisuudessa tai ainakin viittaa jonkin kaltaisen muutoksen perään. Jos muutos johtaa vapaa-ajan lisääntymiseen, aukeaa ihmisille mahdollisuus käyttää aikaansa yhä useampiin aktiviteetteihin. Tällöin myös kirjastolle tarjotaan ikään kuin vaivihkaa isompi siivu käyttäjäpiirakasta.

4.2 Lukeminen tänään

Vaikka yksilöillä olisi nyt tai tulevaisuudessa paljon tai edes siedettävästi vapaata aikaa, ei se automaattisesti takaa kirjastolle käyttäjiä. Suomen yleisten kirjastojen

tilastosta selviää, kuinka koko kansan keskimääräisestä 18 vuotuisesta kokonaislainasta 14 ovat kirjoja (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009). Onkin perin loogista, ellei itsestään selvyys, että kirjastolaitoksella ja lukemisella on vahva riippuvuussuhde toisistaan. Tuomo Sauri (Sauri 2005, 33) kertoo artikkelissaan Lukeminen, kuinka Tilastokeskuksen ajankäyttötutkimusten mukaan suomalaisten lukemiseen käyttämä aika on vähentynyt. Tutkimuksissa on seurattu kirjojen, sanomalehtien ja aikakauslehtien lukemista. Tilastot tarjoavat myös jaottelua tieto- ja kaunokirjallisuuden suosiosta. Kirjaston tarjotessa sekä tieto, että kaunokirjallisuutta, ei ole niin suurta merkitystä missä suhteessa kirjaston käyttäjät jompaa kumpaa lukevat. Suurempi painoarvo on sillä, kuinka paljon kirjoja luetaan ylipäätään.

Vapaa-aikana lukemiseen käytettiin 1990-luvulla 53 minuuttia, kun taas vuoteen 2001 mennessä lukeminen oli vähentynyt 46 minuuttiin vuorokaudessa. Sekä lukemisen yleisyys että lukemistiheys ovat laskeneet, siitä huolimatta että lukemista pidetään edelleen tärkeänä osana elämää. Tämä kertoo osaltaan nyky-yhteiskunnan monisäikeisistä ja päällekkäin nivoutuneista arvokäsityksistä. Vaikka jokin asia koetaan arvokkaaksi, saatetaan lopulta tarttua johonkin toiseen. Elinpiirin moninaisuuden ja virikkeiden laajan tarjonnan synnyttämässä todellisuudessa on perin mahdotonta tukea kaikkea mitä arvostaa. Valinnan synnyttämä vaikeus voikin johtaa siihen, ettei yksilö lopulta valitse mitään. Kirjallisuutta kirjastoissa on paljon, jolloin tarjonnan vähyyteen kirjaston käyttämättömyydessä on vaikea vedota. Toisaalta tarjonnan liiallisuus voi johtaa yksilön kohdalla juuri epätietoisuuteen ja lopulta kielteiseen reaktioon. Jos vaikkapa pelkkää suolaa ruuassaan käyttänyt kuluttaja päättää yhtenä päivänä kokeilla miltä muut mausteet maistuvat, saattaa häntä kohdata epätoivo kaupan sadoista sorteista koostuvan maustehyllyn edessä. Tuolloin on helpompi todeta vanhassa varan olevan parempi kuin sukeltaa sokeasti tuntemattomaan. Teemahaastatteluilla kerätyssä materiaalissamme ei käyttäjät tuovat esille, kuinka vinkkausta ja teemakeskeisyyttä haluttaisiin enemmän. Se, että henkilö ei käytä kirjastoa, mutta olisi halukas vastaanottamaan kirjasuosituksia, peilaa osittaista epätietoisuutta omista tarpeista ja halusta, toisaalta epätietoisuutta myös kirjallisuudesta ylipäätään. Voidaankin ajatella, ettei ihminen tarvitse apua, jos hän osaa nimetä, mitä tarvitsee ja tietää sen löytävänsä. Epätietoisuus taas voi ajaa ihmisen ulos kirjastosta tai peräti olemaan käymättä siellä. Tästä syystä kirjastolaitoksen on hyvä punnita, onko monialaisuus, muutoksen

perässä kulkeminen ja laaja tarjonta joka tilanteessa paras mahdollinen vaihtoehto. Tietynkaltainen erikoistuminen, teemojen selkeä korostaminen ja aineiston pelkistetympi esilletuominen puoltavat ”vähemmän on enemmän” –tyyppisen ajattelun tarjoamia etuuksia.

Meni kirjastolaitos sitten kumpaan suuntaan tahansa, joko laajemman tarjonnan kautta laajemmalle asiakaskunnalle, kuten ei-käyttäjille tavoitettavaksi tai spesifimmän lajitelman ja kohdistetumman kokoelman myötä puuttuvia käyttäjiä lähemmäs, ei kirjallisesta materiaalista ole pulaa. Lukemiseen käytetyn ajan vähentämisestä huolimatta Suomessa julkaistaan asukasmäärään nähden enemmän kirjanimikkeitä kuin missään muualla, mikä kertoo omalta osaltaan kustannusalan innostuksesta kirjallisuuden julkaisemista ja lukemista kohtaan. 2000-luvun alussa julkaistiin 25 nimekettä 10 000 asukasta kohden, kun vuonna 1980 luku oli 14 nimekettä 10 000 asukasta kohden. Myös vuosittain myytyjen kirjojen määrä on kasvanut tasaisesti 1990-luvulta lähtien. Kirjastojen kirjojen lainausluvut kasvoivat huippulukemiinsa vuosina 2003–2004, jonka jälkeen lainausluvut ovat lähteneet laskuun – vuonna 2004 lainauksia oli n. 80 miljoonaa, kun taas vuonna 2009 lainaukset olivat vähentyneet n. 72 miljoonaan (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009).

Suurimpina syinä lainauslukujen laskuun voidaan pitää voimakkaasti kasvanutta tietokoneiden ja internetin käyttöä niin nuorten kuin aikuistenkin keskuudessa. Toisaalta haastatteluiden aikana saamamme viestit puolsivat sitä tosiasiaa, ettei työ-koneelta kotiin tultua enää haluta tuijottaa tietokonetta tai vaikkapa e-kirjaa lukulaitteelta, jolloin kirjaan tarttuminen on lähtökohdaltaan miellyttävämpi asia kuin moni muu. Osasyynä lainojen laskuun voidaan myös pitää verkkolainausjärjestelmien käyttöön ottoa ja käytön lisääntymistä. Asiaa arvioi Helsingin kaupunginkirjaston informaatikko Yrjö Lindegren Helsingin Sanomien (Salmela 2010, 11) artikkelissa: ”Aiemmin, kun asiakas haki määrättyä kirjaa paikan päältä kirjastosta, hän otti lainaksi muitakin kirjoja samaan tapaan kuin ihmiset tekevät kauppakeskuksessa heräteostoja.” Osaltaan lainauslukujen vähentymistä voi selittää myös entistä monipuolisemmaksi pirstaloitunut vapaa-ajan harrastusmahdollisuuksien kenttä.

Lainaustilastot eivät kuitenkaan automaattisesti korreloi lukutottumuksiin. Vapaa-aikatutkimusten mukaan vuonna 2002 70 prosenttia 10 vuotta täyttäneistä suomalaisista oli lukenut vähintään yhden kirjan viimeisen puolen vuoden aikana. Määrä ei ole kovinkaan merkittävästi laskenut pitkän aikavälin kuluessa, koska aikaisempien tulosten mukaan vuonna 1981 suomalaisista 76 prosenttia oli lukenut vähintään yhden kirjan viimeisen puolen vuoden kuluessa. Paljon lukevien osuus putosi merkittävämmiin: vuonna 1981 34 % oli lukenut puolen vuoden aikana vähintään 10 kirjaa, kun taas vuonna 2002 vain 24 % oli lukenut vastaavan määrän kirjoja. Aktiivisia lukijoita oli vuonna 2002 kaikkein vähiten nuorten miesten ja poikien keskuudessa: vain 11 % heistä oli lukenut vähintään 10 kirjaa viimeisen puolen vuoden aikana. (Sauri 2005, 34–35.)

Vertailtaessa kohderyhmämme ikähaarukkaan kuuluvia 35–54-vuotiaita kirjojen lukijoita kaikkiin yli 10 vuotta täyttäneisiin lukijoihin, havaitsimme että heidän lukutottumusten muuttuminen oli erittäin vähäistä tai että siinä ei ollut tapahtunut lainkaan muutoksia. Kyseiseen tilastoon nojaten voidaankin ajatella, että jos ihminen ottaa lukemisen omakseen nuorena, pysyy se mukana vahvasti läpi koko elämän. Jos taas lukemiseen johtavaa toimintamallia ei ole ehtinyt kymmeneen ikävuoteen mennessä kehittyä, saattaa kirjaan tarttuminen pysyä kaukaisena vaihtoehtona lopun ikää. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan (Tilastokeskus 2005) vähintään yhden kirjan puolen vuoden aikana lukeneiden 35–44-vuotiaiden määrä oli kasvanut 74 prosentista 75 prosenttiin vuosien 1981–2002 välisenä aikana. 45–54-vuotiaiden keskuudessa kasvua tapahtui 65 prosentista 67 prosenttiin. Paljon lukeneiden keskuudessa oli pientä laskua vuosien 1981 ja 2002 välillä: 35–44 vuotiaista 34 prosenttia oli lukenut vuonna 1981 vähintään 10 kirjaa, kun taas vuonna 2002 osuus oli laskenut 30 prosenttiin. 45–54-vuotiaiden keskuudessa oli prosentin nousu tapahtunut paljon lukevien keskuudessa: vuonna 1981 paljon lukevia oli 22 prosenttia ja vuonna 2002 heitä oli 23 prosenttia. Kaiken kaikkiaan ei siis voida kuitenkaan sanoa, että suomalaisten – sekä kaikenikäisten, että kohderyhmämme – lukutottumukset olisivat muuttuneet radikaalisti vuosien varrella. Lukemisen määrässä ei siis ole odotettavissa romahdusta. Tilastokeskuksen tutkimuksessa (Tilastokeskus 2005) tarkasteltiin myös lukemista koulutusasteen mukaan. Korkea-asteen koulutusta vastaavan tutkinnon suorittaneista keskimäärin 91 prosenttia oli lukenut vähintään yhden kirjan puolen vuoden aikana vuonna 1991, kun

2002 tulos oli 87,5 prosenttia. Korkeasti koulutetuista valtaosan keskuudessa lukeminen on tällöin vuositasolla vähintäänkin satunnaista, jolloin mahdollisuus kirjaston käyttöön kirjallisuuden hankintakanavana on myös ilmeinen.

5 KIRJASTON MARKKINOINTI

5.1 Nonprofit-organisaatioiden markkinointi

Markkinoinnin mielletään usein liittyvän olennaisesti yritystoimintaan, mutta myös ei-kaupalliset palvelut tarvitsevat ainakin jonkinasteista markkinointia näkyvyytensä takaamiseksi. Yleiset kirjastot kuuluvat niin sanottuihin nonprofit-organisaatioihin, joissa pääasiallinen tarkoitus ei ole tuottaa rahallista voittoa omistajilleen. Nonprofit-organisaatioiden kentässä kirjastot lukeutuvat julkisen sektorin piiriin, jossa kirjaston toimintaan menevät kulut saadaan pääasiallisesti kuntien ja valtion verotuloista.

Markkinoinnin tarve perustuu useimmiten kilpailuun toisen organisaation kanssa. Kirjastot eivät ehkä koe markkinointia tarpeelliseksi jo siitäkin syystä, ettei niillä ole varsinaisia primaarisia kilpailijoita omalla kentällään. Kilpailijoiksi voidaan kokea lähinnä paikkakunnalla toimivien yritysten omat kirjastot ja tieteelliset kirjastot. On olemassa kuitenkin sekundaaria kilpailua, jolloin kilpaillaan esimerkiksi kohderyhmän ajatuksista tai ajasta. Yleisten kirjastojen kohdalla voidaan nähdä selkeimmin kilpailua asiakkaiden vapaa-ajasta muiden vapaa-ajanviettomahdollisuuksien kanssa. (Vuokko 2004, 51.)

Markkinoinnin tarve voidaan liittää myös tilanteeseen, jossa tarjonta ylittää kysynnän. Tätä esiintyy erityisesti yksityisen sektorin kilpailussa, jossa oman markkinaosuuden lisääminen tarkoittaa kilpailijan markkinaosuuden pienenemistä. Nonprofit-organisaatioissa tarjonta ei kuitenkaan yleensä ylitä kysyntää, vaan tilanne on vastakkainen: kysyntää on enemmän kuin pystytään tyydyttämään. Kirjastoissa tämä saattaa näkyä suppeampana tarjontana, jolloin kaikille asiakkaille ei ole tarjota esim. uusinta hittikirjaa. (Vuokko 2004, 52–53.)

5.2 Segmentointi

Segmentointia voidaan käyttää apuvälineenä markkinointia suunnitellessa, ja sitä onkin käytetty laajalti voittoa tavoittelemattomissa tietopalveluorganisaatioissa. Segmentoinnissa käyttäjät jaetaan tietynlaisten piirteiden mukaan eri ryhmiin, joista voidaan edelleen määritellä tiettyjä toiminnan kohderyhmiä, jolloin näille kohderyhmille voidaan valita oikeat markkinointikeinot. Kirjastoissa voidaan soveltaa parhaiten kahdenlaista segmentointitapaa, joista ensimmäisessä segmentoidaan asiakkaat tiedontarpeiden mukaan. Tuolloin samantyyppisiä kirjoja etsivät asiakkaat voidaan niputtaa eri ryhmiin ja heille voidaan kehittää sopiva markkinointityyli. Toinen tapa on segmentoida asiakkaat käyttötapojen mukaan: käyvätkö he kuinka usein kirjastossa, käyttävätkö he kirjastoautoa tai käyvätkö he kirjastossa ylipäätään ja niin edelleen. Segmentoinnin peruspiirteisiin kuuluu, että se on asiakas-keskeistä. Sen tavoitteena on luoda asiakkaista ryhmiä, joissa samaan ryhmään kuuluvat olisivat mahdollisimman samankaltaisia. Ryhmien välisissä eroissa pyritään niin ikään mahdollisimman suureen eriävyyteen. Tällöin markkinointia voidaan suunnitella tarkemmin ja jopa suunnata sitä eri tavalla eri asiakkaille. (Huotari 1992, 10–11.)

5.3 Mediajulkisuus ja imago

Markkinointi mediajulkisuuden avulla on nähdäksemme tärkein markkinointikanava kirjastoille, koska niiden budjeteissa on usein suhteellisen vähän rahaa varattuna tehokkaaseen markkinointiin. Niin kutsuttu tehokas markkinointi tapahtuu usein television, radion, lehtien ja internetin välityksellä. Pääasiallisesti keskitymme kertomaan lähinnä mediajulkisuuden hyväksikäyttämisestä kirjastojen markkinoinnissa.

Media on suurin tekijä, jonka avulla yritykset ja organisaatiot voivat vaikuttaa mielikuviin ja imagoon. Mielikuvat syntyvät ihmisten mielissä ja niiden avulla ihmiset ohjaavat käyttäytymistään joko tietoisesti tai tiedostamattaan (Vuokko 2004, 189). Asiayhteyden unohtaneita henkilöitä kirjastot voivatkin mediajulkisuuden keinoin muistuttaa tällä hetkellä saatavilla olevista nykyaikaisista palveluista (Huotari

1992, 95). Tämä on tärkeää varsinkin ei-käyttäjien näkökulmasta, sillä heidän kokemuksensa kirjastoista pohjautuvat yleensä lapsena ja nuorena tehtyihin kirjastokäynteihin. Tuolloin saatavilla olleet palvelut ovat mitä ilmeisimmin olleet hyvin paljon suppeampia kuin nykypäivänä. On tietysti myös ihmisiä, jotka eivät ole koskaan käyneetkään kirjastossa, eikä heille näin ollen ole muodostunut edes alkeellisinta mielikuvaa kirjastosta. Mediajulkisuudella pyritään tietoisesti vaikuttamaan siihen, kuinka organisaatio saa maksutonta julkisuutta mediassa. Kirjastossa julkisuutta tavoitellaan useimmiten lähettämällä kirje paikkakunnan medialle esimerkiksi kirjastossa järjestettävästä tapahtumasta, jonka jälkeen median toivotaan tarttuvan aiheeseen.

Tällaisen toiminnan suurimpiin etuihin lukeutuu sen maksuttomuus ja tietyllä tapaa myös uskottavuus. Uskottavuuden takia uutisiin suhtaudutaan usein vakavammin kuin mainoksiin. Haittoihin taasen voidaan lukea se, ettei saatua mediajulkisuutta pystytä itse kontrolloimaan ja se voi kääntyä positiivisesta negatiiviseksi – luottaa ei voida myöskään siihen, että media tarttuisi syöttiin automaattisesti ja tekisi aiheesta jutun. Valinta vaiheessa media itse arvioi onko joku asia kiinnostava mahdollisen kohdeyleisön mielestä vai ei. (Vuokko 2004, 174.)

Kirjastojen olisikin jatkuvasti tiedotettava tarjoamistaan uusista palveluista. Varsinkin viime vuosina muutoksia on tapahtunut niin paljon, etteivät edes aktiiviset kirjastonkäyttäjät välttämättä pysy mukana muutoksen perässä.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Haastatteluista otettujen lainausten edessä oleva kirjain- ja numeroyhdistelmä ilmaisevat haastatellun sukupuolen ja iän. Esimerkki: 36-vuotias nainen esitetään: N36.

6.1 Ei-käyttäjät

Alkajaisiksi haastateltavilta kysyttiin, kuinka aktiivisesti he käyttävät kirjastoa tai käyttävätkö lainkaan. Tällä tavoin joukosta kyettiin erottamaan erilaiset ei-käyttäjätyypit, jotka jakautuvat viiteen eri ryhmään:

1. Käytti aikoinaan, muttei enää / Ei muista koska viimeksi käyttänyt / Ei käyttänyt pitkään aikaan (yli vuosi sitten): 8 henkilöä
2. Ei ole käynyt koskaan pääkirjastossa / Käynyt kerran tai kaksi: 3 henkilöä
3. Käyttää yhä, muttei usein (n. kerran kaksi vuodessa): 3 henkilöä
4. Käyttää toista kirjastoa Seinäjoella / Käyttää kirjastoa ulkopaikkakunnalla: 3 henkilöä
5. Käynyt kirjastossa muuten vaan, muttei lainannut mitään: 2 henkilöä

Joukon suurimmaksi käyttäjäryhmäksi (liki puolet) osoittautuivat henkilöt, jotka olivat joskus käyttäneet kirjastoa, mutteivät enää pitkään aikaan. Tuolloin kirjasto oli jäänyt tyystin pois heidän elinpiiristään ja se ilmeni ”kyllä mä aikoinaan” -tyyppisinä lauseina. Ei ollenkaan tai kerran pari pääkirjastoa käyttäneitä joukossa oli vain kolme. Tätä joukkoa läheisesti muistuttavat ne, jotka olivat käyneet kirjastossa vain katselemassa. Yhteensä tämän joukon koko oli liki neljännes.

Osalla ei-käyttäjistä kirjasto ei ollut täysin jäänyt unholaan, mutta käyttö oli enää hyvin vähäistä, noin pari kertaa vuodessa. Jotkut taas olivat käyttäneet kirjastoa ulkopaikkakunnalla tai Seinäjoen lähitoimipisteitä, mutteivät Seinäjoen pääkirjastoa.

6.2 Kirjasto

6.2.1 Yleisiä mielikuvia kirjastosta

Yleiset mielikuvat kirjastolaitoksesta. Kysyttäessä yleisiä mielikuvia kirjastolaitoksesta kaikille vastaajille tuli positiivisia mielleyhtymiä kirjastosta, vaikka kaikki eivät edes osanneet määritellä miksi näin on. Suurelle osalle vastaajista tuli ensimmäisenä mieleen positiivisena asiana kirjastolaitoksen maksuttomuus. Maksuttomuuden katsottiin mahdollistavan tiedonsaannin kaikille halukkaille.

N48, tutkimuspäällikkö: "... mulla on aina ollut sellanen mielikuva et kirjasto on sellanen aarreaitta ... pidän sitä hyvin tärkeänä palveluna siis sillai niinku ihmisille, että se ei oo kiinni siitä rahasta, että ihminen pystyy lukemaan ja saamaan laajasti sitä kirjallisuutta ittellensä."

M38, kuvaaja: "Sehän on helvetin hienoa, että tällanen systeemi on olemassa, että ihmiset pystyy hakeen sieltä ilmaseksi kirjoja ja lainoja, sehän on ihan loistavaa."

N48, markkinointipäällikkö: "Sehän on todella valtava palvelu kuntalaisille. Se on oikeestaan ilmasta ... se on oikeestaan aika harvinaista, että sellanen palvelu vielä onkin ... se ei korvaa mun mielestä nettiä."

N45, erikoissuunnittelija: "Se [kirjastolaitoksen käyttö] ei perustu varallisuuteen, et pääseekö tiedonlähteille vai eikö pääse. Se on aika nappilaitos noin niinku kaikestansa."

Vastauksissa korostui myös kirjastolaitoksen sivistävä vaikutus. Tässä mielessä sivistyksen voitiin nähdä olevan itseisarvo jo sinällään.

M52, toiminnanjohtaja: "Mun mielestä se herättää myönteisiä mielikuvia, mun mielestä kirjasto on yks sellanen yhteiskunnan sivistyksen osoitus eli se kuuluu sivistyneeseen yhteiskuntaan ehdottomasti."

N49, sosiaalityöntekijä: "Siellä on paljon sellasta mukavaa, siellä voi käyttää aikaa, siellä on paljon tietoa ja sieltä voi löytää paljon tietoa."

M52, talousjohtaja: ”Kyllä kirjasto laitoksena on ihan välttämätön olemaan, jos ajattelee ennen kaikkea opiskelijoille. Mielestäni kirja teoksena on huomattavasti syvällisempi kuin mitä on ikinä elokuva tai joku tällainen.”

Osalle vastaajista tuli ensin mieleen kirjastojen rauhallisuus ja palvelun avoimuus. Liian hiljaiseksi yleisilmapiiriä ei puolestaan maininnut kukaan.

N38, vakuutusneuvoja: ”Rauhallinen ja aika hiljainen ... saa tulla kaikki iästä, koosta ja sukupuolesta huolimatta kaikki.”

M35, asianajaja: ”... sellane rauhallinen ja hiljainen paikka se on ollut. Ja ihan mukavaa on ollut sinne mennä.”

Positiivisia mielikuvia oli muodostunut myös lähipiirin kokemusten pohjalta.

M45, asianajaja: ”... ei se mitään negatiivista et kyllähän se, lapset käyttää aktiivisesti kirjastoa ja lukee paljon, niin sitä kautta ihan positiivinen kuva siitä on.”

Yhteiskunnallinen merkittävyys. Kysyttäessä kirjastolaitoksen yhteiskunnallisesta merkittävydestä Suomessa, lähes kaikki pitivät kirjastolaitosta jollain tapaa merkittävänä. Vastauksissa ilmeni muun muassa kirjaston merkitys opiskelijoille tarjottavana palveluna ja se, että palvelu on maksuton. Tällöin kaikilla on mahdollisuus sivistää itseään varallisuuteen katsomatta. Osa huomioi myös sen, ettei internet voi korvata kirjojen tarjoamaa tietoa. Tämä tulos puoltaa sitä tosiseikkaa, ettei asian merkittäväksi kokeminen välttämättä johda palvelun käyttöön.

M55, talousjohtaja: ”Sanotaan netistä mitä hyvänsä, niin ei se kaikkea korvaa ... et kyl se on yks sanotaan tärkeimpiä tollai ku aattelee kielen kehitystä ja ajattelua ylipäätään. Ei ilman kirjoja tuu mitään.”

M38, kuvaaja: ”Jos sä oot työtön tai opiskelija tai jotain muuta, niin sä saat sieltä jotain, pystyt hakeen jotain luettavaa ja sivistään itseään tai jotain esimerkiksi.”

M36, tietohallintopäällikkö: ”Sivistävä merkityshän sillä on ollut todella suuri ... on oma valinta, että on suunnannut sinne kirjakauppaan matkansa. Mutta kaikilla ei sitä tilaisuutta vastaavalla lailla oo ku itellä on ollut ... mutta onhan se se iso asia ollut, että on ollut mahdollisuus ihmisillä oikeasti sivistää itseään, hakea sitä tietoa ja päästä osalliseksi siitä kirjallisesta tuotannosta mitä nyt Suomessakin on laajalti tarjolla.”

M52, toiminnanjohtaja: ”Mun mielestä kirjastolaitos on yks sellainen yhteiskunnan sivistyksen osoitus eli se kuuluu sivistyneeseen yhteiskuntaan ehdottomasti.”

N49, sosiaalityöntekijä: ”Mahdollisuus päästä tutustumaan ajatuksiin on merkittävä asia, sellasilleki jotka ei pysty ostamaan kirjoja.”

Yksi vastaajista koki, että kirjastolaitos on yhä merkittävä, mutta merkittävyys on kuitenkin laskenut.

M40, varatuomari: ”Siis erinomaisen tärkeä, mutta varmaan maailman muuttumisen ja informaatiokanavien teknistymisen ja monialaistumisen myötä voisin kuvitella sen merkityksen valitettavasti olevan laskusuhdanteinen.”

Yleisiä mielikuvia pääkirjastosta. Kysyttäessä pääkirjastoon liittyvistä yleisistä mielikuvista, suurella osaa pääkirjastossa käyneistä ei-käyttäjistä nousi mieleen positiivisia mielikuvia. Koettiin muun muassa, että kirjastosta on löytynyt se mitä sieltä on haettu, henkilökunta on ollut avuliasta ja rakennusta pidettiin hienona. On myös hyvä huomioida, että vielä tässä vaiheessa haastattelun kulkua ja kysymysten liikkua hyvin yleisellä tasolla, ei varsinaisiin ei-käytön syihin päästy pureutumaan täydellä pieteetillä. Ensimmäiset mielikuvat kirjastosta olivat usein hyvin pinnallisia, tilaa ja yleistä tunnelmaa kuvaavia kommentteja.

N48, tutkimuspäällikkö: ”Jotenkin tuntu, että siellä oli herttasta ja palveluhenkistä kyllä tämä ilmapiiri.”

M40, varatuomari: ”Ihan positiivinen, kokolailla myönteinen koska olen toki jo ulko-ovesta sisälle mennessäni eksyksissä, niin anteeksi missä oon ja mihin mä oon jättänyt, kaikki se vähäinen palvelu mitä tarvitsin niin sen sain. Ei millään muotoa mitään moitetta.”

N38, tutkimuspäällikkö: ”Siellähän on hyvät tilat lapsille. Saa olla itsekseen aika rauhassa, eikä varmaan haittaa, jos lapset meluaa, kun se puoli on erillään aikuisten osastosta.”

M38, kuvaaja: ”No ihan hyvä, parempi se täällä oli [kuin Espoossa], jotenkin parempi palvelu täällä [Seinäjoen pääkirjastossa].”

M55, toimitusjohtaja: ”Ihmisen kokonen verrattuna johonkin yliopiston kirjastoihin ... ei työnnä pois luotaan mitenkään. Kyllä siellä on ihan helppo käydä.”

Kahdelle vastaajalle nousi esiin sekä positiivisia että negatiivisia mielikuvia kirjastosta tilana.

N48, markkinointipäällikkö: ”Sillä lailla positiivinen kokemus jäi, että se on hieno rakennus. Se on hyvässä paikassa. Mutta kun sitä ei ole tottunut käyttämään, niin sieltä ei meinaa löytää ... Seinäjoen kirjasto on jäänyt vähän vieraaksi ja ehkä vähän sekavaksi.”

N45, erikoissuunnittelija: ”Se on pieni ja tunkkainen, mutta tavallaan söötti ja toisaalta kotoisa ... Lapuaan jos vertaa, niin toihan on vähän nuhrunen ja sokkeloonen ja siellä ei oikeen viitti kauaa väijyä, kun ei oikein oo sellasta paikkaa missä vois oleskella. Et se ei oo varsinaisesti mikään kaupunkilaisen olohuone vaan se on kirjavarasto.”

Vain yhdelle haastateltavalle mieleen tuli ensimmäisenä puhtaasti negatiivinen mielikuva.

N40, projektipäällikkö: ”No, ahdas, siis semmonen, no mutta kirjastossa on aina vähän jotenkin pölyinen haju, mutta eihän se nyt sillai esteettisesti mitenkään kaunis ainakaan mun mielestä ole.”

Haastateltavien joukossa oli myös henkilöitä, joille ei herännyt mitään erityistä mielikuvaa pääkirjastosta. Kaksi haastateltavista ei ollut käynyt kertaakaan pääkirjastossa, jolloin heillä ei ollut omakohtaista tai muiden kautta muodostunutta kuvaa kirjastosta.

6.2.2 Kirjaston saavutettavuus ja tilat

Pääkirjasto tilana. Vaikka mielikuvat kirjastolaitoksesta olivat pääosin positiivisia, Seinäjoen pääkirjaston tiloissa nähtiin selvää parantamisen varaa. Kuudestatoista Seinäjoen pääkirjastossa käyneestä henkilöstä peräti 2/3 nimesi kirjaston joko ahtaaksi, epäselvän sokkeloiseksi tai epäviihtyisäksi. Merkittävin esille tuotu tekijä oli ahtaus ja liian pienet tilat. Kirjakärryistä ja sopukoista mainittiin, lehtilukusali oli hankalasti erillään eikä varsinaista paikkaa, jossa voisi istua alas ja selailta kirjoja tuntunut löytyvän. Isot lukutilat mainittiin viihtyisämpinä lukupaikkoina, osa taas peräänkuulutti olohuonemaisempaa nojatuolitunnelmaa. Uuden pääkirjaston laajennusosan odoteltiin kohtaavan etenkin tässä suhteessa. Nyt kirjastoissa vain

käväistään ja pyöritään. Koon ja esteettisyyden lisäksi kaksi haastateltua mainitsi, ettei Aallon arkkitehtuuri sinällään säväytä.

N40, projektipäällikkö: ”Sais tietenkin [olla kauniimpi], ilman muuta ja avarampi. Ja ehkä niinku valosampi, vähän pimee fiilis siellä on, vaikka se tila nyt sinänsä on korkea.”

M52, toiminnanjohtaja: ”... Seinäjoen kirjasto nykyisellään on ennen kaikkea ahdas. Eipä siellä juuri ole sellaisia paikkoja, joissa sä voisit semmoisessa kunnollisessa nojatuolissa istua ja paneutua johonkin kirjaan ... se on enemmän nyt tässä muodossa sellainen, että sä menet sinne, haet mitä haet ja lähdet pois.”

N45, erikoissuunnittelija: ”Lapuaan jos vertaa, niin toihan on vähän nuhrunen ja sokkeloonen ja siellä ei oikeen viitti kauaa väijyä, kun ei oikein oo sellasta paikkaa missä vois oleskella. Se ei oo varsinaisesti mikään kaupunkilaisten olohuone vaan se on kirjavarasto.”

M40, varatuomari: ”En sen tarkemmin [osaa sanoa], mutta henkilökohtaisesti en Alvar Aallon arkkitehtuurista juurikaan pidä.”

Perheellisten naisten kohdalla toistui liki peräkkäisinä haastattelukertoina niin sanottu ”Nurmo-trendi”. Yhteensä kolme äitiä leimasivat Nurmon kirjaston houkuttelevammaksi ja selkeämmäksi pienen kokonsa puolesta, etenkin lastensa kanssa siellä asioidessaan.

N38, vakuutusneuvoja ”... me oltiin ihan hukassa siinä Seinäjoen aulassa, että mihinkäs päin tästä mennään.”

N48, markkinointipäällikkö: ”Oon kuullut monen sanovan, että seinäjokisetkin käy Nurmon kirjastos, kun siel on hyvä valikoima. Mutta se on tottumiskysymys, missä sä totut vaan käymään. Varmaan se kokemus sitten on ollut miellyttävä kaikkiaan muutenkin.”

Pääkirjaston tiloja ei kaikissa tapauksissa nähty negatiivisena. Pakan kääntöpuolella osa ei-käyttäjistä oli kokenut, ettei kirjastotiloissa ole liioin parantamisen varaa. Ne olivat riittävät, rauhalliset, peräti arvokkaat. Heidän kohdallaan kirjaston käyttämättömyyden ei voitu katsoa johtuneen ainakaan suoranaisesti tilojen väjävyydestä.

M55, talousjohtaja: ”No onhan se vanha ja arvokas rakennus.”

M52, talousjohtaja: ”No kyllähän toi on tosi viihtysä.”

N48, tutkimuspäällikkö: ”... Kyllä ne on mun mielestä tiloina ollu ihan hyvät, ei mulla mitään valittamista oo.”

Osa vastanneista koki pääkirjaston estetiikan sekä hyväksi että huonoksi, jolloin pelkkä puutteiden tai hyvien asioiden nimeäminen sai vastapainokseen tasapuolimpaa tarkastelua. Se ja sama – tyyppistä täysin neutraalia suhtautumista löytyi yhdeltä:

M38, kuvaaja: ”... tilana se oli viihtysä, vähän ehkä ahdas tai sellanen, mutta siihen tulee varmaan muutos ku se rakennetaan se uus [kirjaston lisäosa] siihen. Mutta vähän sellanen, että esimerkiks jotain musaosastoa siellä hetken aikaa etsin, että missä helkkarissa se täällä on, jossain peränurkassa.”

N48, markkinointipäällikkö: ”Hieno rakennus ... ehkä vähän sekava.”

M38, ohjelmistosuunnittelija: ”Mun mielestä se on vaan rakennus.”

Pääkirjaston houkuttelevuus. Pääkirjastosta heijastuvaa kokonaisvaltaisempaa vaikutelmaa selvitimme sanaparilla houkutteleva / luotaantyöntävä. Valtaosa ei joko osannut nimetä rakennuksesta välittyvää tunnetilaa tai piti kirjastotaloa neutraalina. Luotaantyöntäväksi aaltolaisuuden koki viisi henkilöä, houkuttelevaksi kolme.

N48, talouspäällikkö: ”Kirjasto on aina ollut tommonen ja ehkä toi on se mikä kirjaston mun mielestä pitää ollakkin. Ei sen tarvitse säväyttää.”

M40, varatuomari: ”Vetäisi puoleensa? Ei.”

N45, erikoissuunnittelija: ”Se on sivus, se on nuhrunen, se on sokkeloinen. Se ei oikeen oo erityisen kutsuva.”

M38, kuvaaja: ”Kyllähän se on oikeinkin houkutteleva, on on.”

N38, tutkimuspäällikkö: ”Kyllä se houkutteleva on. Mä tykkään. Mun mielestä se on kivan ja kauniin näkönen.”

Pääkirjaston sijainti. Sijainnillisesti kirjasto on keskeisellä paikalla ja helposti saavutettavissa. Parkkipaikkojen vähäisyydestä monet kuitenkin mainitsivat.

N40, projektipäällikkö: ”Se on lähellä. Tietysti toi Seinäjoen kaupunginkirjasto, sen pysäköinti, sehän on vähän köppänen, siellä on tosi huonosti tilaa.”

M40, varatuomari: ”No ei todellakaan [ole huono sijainti], koska päivittäin kuljen siitä ohi.”

M52, talousjohtaja: ”Se on hirveen hyvässä paikassa. Kun siellä on kerran käynyt niin sinne osaa mennä, kun se on kaupungintalon vieressä.”

Vain yksi henkilö mainitsi kirjaston sijainnin osasyysksi ei-käytölle. Kyseisen huomion kohdalla oli lopulta kyse käyttäjän itselleen luomasta perusreitistä, jonka varrelta poikkeaminen koettiin hankalaksi puhtaista tottumuskysymyksistä. On mahdollista olettaa, että kirjasto voisi kuitenkin sijoittua jokaisen ihmisen henkilökohtaisesti hyväksi todentamalle kulkureitille. Sen sijainnin määrittää useimmiten jokin tietty keskeisenä pidetty alue kaupungin tai haja-asutusalueen keskiössä.

N45, erikoissuunnittelija: ”Se ei ehkä oo mun tämmösellä peruskulkureitillä, se on vähän sivussa tuolla, että sinne pitää eriksensä lähteä. Jos ne ois tehny sen tohon jokirantaan niin kuin ne alun perin suunnitteli niin muthan pitäis ajaa sieltä kotiin välillä.”

Aukioloajat. Noin kolmasosa haastatelluista näki, että kirjasto voisi aueta aikaisemmin tai olla auki pidempään. Pääasiallinen paino oli myöhemmillä aukioloajoilla, joita selitettiin työpäivien pituuksilla ja arkikiireillä. Ne, joiden mielestä kirjaston aukiolo oli riittävä, näkivät, ettei nykyisellä aukiololla tai aukiolottomuudella ole järkevää vaikutusta heidän kirjaston käyttöönsä.

M40, varatuomari: ”Kirjaston aukioloaikoja en tiedä, mutta kuvittelisin niiden sopivan omiinkin tarpeisiin. Se ei koskaan aiemmin oo ollut este.”

M52, talousjohtaja: ”... Sehän on auki riittävän paljon. En mä sen enempää käyttäisi varmaan [sunnuntaisin]. Mä käytän tarpeeseen ja kun mä en oo sitä tarvetta kokenut, niin en ole sitten käyttänyt.”

Yli puolet myönsivät, että kirjaston käyttö saattaisi lisääntyä, jos kirjasto olisi auki sunnuntaisin. Pyhänä ihmisillä on usein enemmän aikaa tehdä omia tekemisiään

tai liikkua perheen kanssa. Sunnuntaita kuvailtiin usein toimettona ja jonninjoutavana päivänä, jolloin lähinnä tuijotellaan nurkkiin ja yritetään keksiä jotain tekemistä.

N40, projektipäällikkö: ”... joskus oon niinku miettiny et se ois, ehkä vähän myöhempäänkin auki, vois olla vaikka jonain päivänä yhdeksäänkin auki tai sitte viikonloppusin vois olla et ois sunnuntaisinkin niin tulis mentyä. Tai lauantaisin vähän pidempään... Sunnuntai on muutenkin semmonen kattoonrakimispäivä joskus, et olis aikaa lähteä. Ainakin sitä vois koklata.”

M55, toimitusjohtaja: ”Et se [kirjasto] olis kaheksaan auki ja sunnuntai illansuussa auki. Se on kaikkein turhin hetki viikossa kaikille töissä käyville ihmisille, ainakin toimihenkilöpuolella. Sunnuntai kello 16-19. Siinä on sellanen ikään ku kuollu hetki, kamala hetki. Vapaa on päättymässä ja työt odottaa ja on sellanen ontto olo ja tympäsee. Sen haluaa täyttää.”

N48, markkinointipäällikkö: ”... Mä oon ajatellu joskus, että miksi se on lauantaina vain kolme tuntia ja sunnuntaina ei ollenkaan. Silloinhan ihmiset istuis kotona ja niillä olis aikaa. Ja arkenakin menee seittämältä kiinni ... Eihän sinne päivällä työssäkäyvät ehdi eikä koululaiset. Kaheksankin jo muuttais sitä vähän. Tulee tosi äkkiä jotenkin se seitsemän.”

M55, toimitusjohtaja: ”Kyl se tietysti mun maailmassa menee varhain kiinni. Jos se olis esimerkiks yhdeksään illalla niin se ois tosi hyödyllistä. Se on tietysti aina kauhee resurssikysymys ja ongelma. Nyt on niin, että mä tuun usein seiskalta kotiin, niin että seiskan uutisiin kerkiää.”

M38, kuvaaja: ”...Kesälomalla esimerkiks ois saanu avata aikaisemmin ovensa kyllä.”

6.2.3 Ei-käyttäjien kokemuksia ja käsityksiä kirjastosta

Kirjastonkäytön tarpeet ja kokemuksia käytöstä. Suurin osa vastaajista oli käynyt hakemassa lukemista itselleen vähintään lapsena tai nuorena. Suurin osa myös mainitsi tarvinneensa kirjastoa siinä vaiheessa, kun opiskeli. Muutamat olivat käyneet kirjastossa lastensa kanssa joko lainaamassa aineistoa tai kuuntelemassa satutunteja. Osa taas oli käynyt lainaamassa matkalukemista, nuotteja, musiikkia tai ammattikirjallisuutta. Tapahtumissa mainitsi käyneensä vain yksi vastaaja, joka oli käynyt musiikkiesityksessä. Lastenelokuvia oli lainannut yksi.

N38, vakuutusneuvoja: "... Nurmon lastenelokuvat on ollu tosi hyviä, niitä on meillä käytetty tosi paljon. Ku vertasin Seinäjokeen niin hävisivät kirkkaasti tai sitten me oltiin väärällä hyllyllä, mutta jomminkummin."

Käytöstä saadut kokemukset olivat moninaisia, ja niiden taustalta löytyy sekä positiivisia, että negatiivisia tuntemuksia synnyttäneitä tilanteita. Positiivisena koettiin muun muassa se, että kirjastosta löytyy jotain, mitä muualta ei välttämättä enää tänä päivänä saa.

M45, asianajaja: "... mä oon käyttänyt jossain vaiheessa niitten arkistoa eli tavallaan siellä on tämmösiä sanotaan niinku määräyksiä ... se on positiivinen asia, että mä löydän sieltä ne vanhat kirjat."

M36, tietohallintopäällikkö: "Kirjastolla on yleensä kohtuullisen kattavat hakupalvelut, tilauspalvelut ynnä muut. Ja siihen tarkoitukseen johon ite oon tarvinnut niin näähän on toiminut oikeen hyvin."

Kaksi vastaajista oli kokenut uusien kirjojen saamisen hankalaksi, eivätkä he pitäneet pitkää varausjonoa miellyttävänä.

N38 tutkimuspäällikkö: "... sillälaila se on aika turhauttavaa että menee pitkään että joutuu odottamaan monta kuukautta jotain kirjaa."

N49, sosiaalityöntekijä: "... joskus oon ettinyt jotain kirjaa ... jos mä oon yrittänyt kysyä sitä, niin oon kuullut että tosi pitkä aika voi kulua ennen ku sen saa luettavaksi, niin se on ehkä saattanut viedä haluja multa."

Kaksi vastaajaa koki, että kirjastossa pitäisi osata käyttää hakukoneita paremmin, jotta kirjastoa voisi käyttää jatkossa enemmän.

M55, toimitusjohtaja: "Mua keljutti oma itseni, kun mä en osannut käyttää sitä konetta ... Mua keljutti se oma tyhmyys. Että sä just kuulit, mutta nyt sä et osaa käyttää sitä. Siks mä en menny [kirjastoon uudestaan]."

N48, tutkimuspäällikkö: "... ku on tää koneaikakausi et ne tiedot olis fiksusti siellä löydettävissä kaikki, niin siinä tulee vähän erilainen se oma asenne sitten. Tulee jotenkin sellanen tunne siitä, että on jotenkin huono kirjastonkäyttäjä tai jotain, jos ei osaa käyttää näitä mitä on suunniteltu, et ei henkilökunnan tarvis kaivaa kaikkea sieltä, tarkotus olis kai että ite sieltä katottais."

Vaikka yllämainituille kokemusten sarjoille onkin löydettävissä yhteisiä nimittäjiä, kuten keho järjestelmätuntemus tai liian pitkät jonotusajat, ilmentävät kokemukset useimmiten ei-käytön moninaista ja henkilökohtaista syiden kirjoa. Tästä johtuen kokemuksia on olemassa yhtä monta kuin on käyttäjiäkin.

N43, opinto-ohjaaja: "... joskus ne luokitusmerkit on musta hankalat. Että vaikka sä pääset sinne johonkin tiettyyn osastoon, niin sä et kummiskaan löydä sitä kirjaa."

M52, talousjohtaja: "Mä tunnen vähän niin kuin huonoa omaatuntoa siitä että ei tule käytettyä nyt sitten kirjastoa. Mutta olenhan minä kirjastoa sinäänsä paljon käyttänyt viime vuosina, mutta se on ollut hyvin sellaista sanotaan kirjaston tarjontaan nähden kapea-alaista, kun se on ollut lähinnä tieteellistä kirjallisuutta jota olen käyttänyt."

N45 erikoissuunnittelija: "... se ei oo niinku kutsuva paikkana, et sinne pitää mennä, sinne ei viiti mennä oleskelemaan vaan sinne mennään hoitamaan joku asia ja sitten pois. Se on ehkä semmonen varmaan mulle se suurin syy miksi mä en niinku roiku siellä."

M40, varatuomari: "Olen kovasti kiitollinen kirjastolle siitä, että koen osaavani myös kirjoittaa, kun olen oppinut lukemaan ... työelämään siirtyminen ja korkeakouluopintojen aloittaminen eli arkirealistiset syyt, aika, kiinnostus, tämmöset ei niin ihmeelliset rajoittavat tekijät varmaan sen [kirjastonkäytön] silloin hyydyttivät."

M38, ohjelmistosuunnittelija: "Mä en tiedä mistä se johtuu, mutta mä en oo koskaan tykännyt mennä kirjastoon tai käyttää kirjastoa, esim. käydä siellä lukemassa ... ehkä se johtuu siitä, et mä en hirveesti tykkää lukemisesta muutenkaan."

Palvelukokemukset henkilökunnasta kirjastoissa. Pääkirjastosta saatu palvelu koettiin lähes kautta linjan positiivisena. Kaikki eivät välttämättä olleet tarvinneet apua koskaan, mutta ne, jotka olivat, kokivat, että apua oli saatu, kun sitä tarvittiin. Näin ajateltuna voidaan sanoa, ettei henkilökunnan palveluosaaminen ollut ainaakaan lisännyt kirjaston ei-käyttöä.

M40, varatuomari: "... kaikki se vähäinen palvelu mitä tarvitsin, niin sen sain."

M52, talousjohtaja: "Oon saanut aina hyvää palvelua, ei minulla sitä palvelua vastaan ole mitään."

M45, asianajaja: ”No kyllä mä oon saanut aina [palvelua], aina ne on lähteny mulle sieltä varastosta niitä hakemaan ja ne on löytynyt sieltä.”

Yksi vastaajista huomioi, että vaikka kirjastossa on tarjolla hakukoneita aineiston etsimiseen, apua sai mennä pyytämään henkilökunnalta.

N48, tutkimuspäällikkö: ”... se oli vähän sellanen, että kyllä täällä näköjään palvelullaan vaikka täällä olis nämä varusteet sitä myöten, että asiakas voisi hakea itse sen tiedon, et onko joku kirja paikalla ja missä se on.”

M38, kuvaaja: ”Ihan asiallista palvelua, sellasta niinku, löyty mitä halusin... eikä tarvinnut jonotella siellä omaa vuoroaan että sais palvelua, meni kysyyn vaan suoraan.”

Yksi vastaajista oli kokenut, että henkilökuntaa oli ollut vähän.

M52, toiminnanjohtaja: ”No sanotaan näin, ettei ainakaan mitään kielteistä nyt tässä viimeisellä kerralla jäänyt mieleen. Semmoinen yleinen fiilishän siellä on ollut jo jonkun aikaa, että henkilökuntaa on ilmeisen vähän. Eipä niitä paljon nää ja se lainaustapahtumakin on pyritty automatisoimaan ... eihän siinä juuri kontaktia siihen henkilökuntaan tule.”

Kahdelta vastaajalta, jotka eivät olleet käyneet pääkirjastossa, kysyttiin, millaista palvelua he ovat muualla saaneet. Kokemukset olivat verrannollisia Seinäjoella saatuun positiiviseen palveluun.

N43, opintoohjaaja: ”... ainakin Lapualla sä huomasiit, että ku sä menit sinne kirjastotädille tai –sedälle niin ne auliisti siellä auttoi.”

M36, tietohallintopäällikkö: ”... helppoa siellä asiointiahan se on ollut.”

Käsitykset palveluista ja aineistosta. Vastaajien käsitykset kirjastojen palveluista olivat vähäiset, johtuen luonnollisesti siitä syystä, että he eivät aktiivisesti käytä kirjastoa eivätkä näin ollen voi tietää sen tarjoamista palveluista. Suurin osa ei osannut mainita palveluista muuta kuin lainauspalvelun. Kahdelle tuli mieleen, että kirjastossa on ainakin internet-päätteitä, ja kolme tiesi kaukolainapalvelusta.

M52, toiminnanjohtaja: ”... minun ymmärtääkseni erilaisia hakupalveluita siellä on olemassa. Että jos sä tarvitset esimerkiksi omalta ammattialaltasi jotain spesiaalia mitä tuskin tuolta löytyy, niin sieltä löytyy apuja siihen mistä sitä

löytyy ja autetaan lainaamisessa, sikäli kuin se on mahdollista. Varmaankin siellä on paljon muitakin palveluita, mutten ole koskaan perehtynyt niihin.”

Aineistosta kaikki osasivat mainita kirjat ja suurin osa tiesi, että kirjastossa on musiikkia. Seitsemän vastaajaa muisti, että kirjastossa on myös elokuvia. Neljä vastaajaa mainitsi äänikirjat.

Käsitys kirjaston käyttäjästä. Kun kysyimme ketkä käyttävät kirjastoa, suurin osa vastasi, että kaikki. Iällä, sukupuolella ja koulutuksella ei monesti nähty olevan roolia kirjaston käyttäjiä määriteltäessä. Tällöin ei-käytön syiden ei voitu katsoa johtuvan ainakaan suoranaisesti yksilön yhteiskunnallisesta roolista tai asenteista niitä vastaan.

M38, kuvaaja: ”... sitä kyllä käyttää kaikki ikään ja sukupuoleen katsomatta ja koulutustasoon katsomatta, mun mielestä sitä käyttää koko yhteiskuntaluokka.”

M36, tietohallintopäällikkö: ”Sitä on huono kategorisoida ketkä sitä käyttää, kyllähän käyttäjäkunta on ihan laidasta laitaan.”

M40, varatuomari: ”No mitään stereotypiaa en pysty nimeämään, koska käsittääkseni ihmiset aivan laidasta laitaan eli mummosta tai siis vauvasta vauriin. En usko sen olevan sidoksissa sosiaaliin taustoihin, koulutukseen ... tiedän sen olevan avoin kaikille ja uskon kaikenkarvaisten ihmisten sitä käyttävän.”

Osa arveli keski-ikäisten olevan pienempi käyttäjäryhmä, koska heillä arveltiin olevan vähemmän aikaa käytettävissä. Tällöin lasten, nuorten ja iäkkäämpien ihmisten ajateltiin olevan suurimmat käyttäjäryhmät. Myös opiskelijoita ja lapsiperheitä veikkailtiin suurimmaksi käyttäjäryhmäksi. Vastauksia kuitenkin yhdisti se, ettei nähty, että kirjastonpalvelut olisi suunnattu vain joillekin tietyille käyttäjäryhmille.

M52, toiminnanjohtaja: ”Ihan tavalliset ihmiset, periaatteessa ikään ja sukupuoleen katsomatta ... isompia käyttäjäryhmiä on pienet lapset ja vanhukset.”

6.3 Vapaa-aika

Harrastukset ja perhe. Lähes kaikilla vastaajilla oli jonkinlaisia liikuntaharrastuksia, joita he harrastivat vapaa-ajallaan, joko yksin tai perheensä kanssa. Osa myös harrasti käsitöitä, musiikkia, metsästystä tai talonremontointia. Yksi sanoi harrastukseen myös opiskelun. Vain muutama vastaajista mielsi lukemisensa yltävän sille tasolle, että sanoi sen harrastukseen. Muut kulttuuriin liittyvät harrastukset olivat vähäisiä, vain osa mainitsi käyvänsä elokuvissa, teatterissa tai konserteissa edes kerran tai pari vuodessa. Aviopuolison mahdolliset kulttuuriharrastukset, kuten teatterissakäynti, eivät tuntuneet lisäävän yllämainittua vähäistä kulttuuriaktiiviteettia. Syy vähäiseen kulttuurin tai muiden asioiden harrastamiseen liittyyneen siihen, että moni koki elämänsä olevan kiireistä joko töiden tai arkisten asioiden, kuten kodinhoitamisen ja lasten kanssa olemisen takia. Kahdeksalla vastaajalla eli lähes puolella oli alle 10-vuotiaita lapsia kotona.

M36, tietohallintopäällikkö: "... meillä harrastetaan aika pitkälti lasten harrastuksia, että siinä se vapaa-aika isolta menee näitten junioritoiminnan kanssa toimimiseen."

Moni toivoi, että vapaa-aikaa olisi enemmän, jolloin he voisivat keskittyä joko nykyisiin harrastuksiin tai lisätä kirjastonkäyttöä.

M45, asianajaja: "... nyt ku on lapsia, se menee niiden kanssa ja eikä siinä sitten, se jää siihen että illalla kerkiää vähän aikaa lukea jotain kirjaa. Kyl mä varmaan haluaisin lukea."

M55 toimitusjohtaja: "Joskus saattaa olla kaks kolme viikkoa sellaista aikaa, ettei oo vapaita iltoja eikä oo sitä energiaa ... Varmaan nyt, kun eläkevuodet on edessäpäin ja jos henki pihisee, niin se kirjaston käyttö lisääntyy."

Perheen kirjastossakäynti. Yksin asuvia haastateltavien joukossa oli kaiken kaikkiaan viisi. Kaikkien perheellisten aviopuolisot tai lapset kävivät kirjastossa joko silloin tällöin tai säännöllisesti. Vain kolme vastaajista myönsi käyttävänsä kirjastoa eräällä tapaa sekundaarisesti pyytämällä aviopuolisoa tuomaan mukanaan jotain kirjastossa käydessään, mutta tällainen käyttäytyminen oli hyvin satunnaista ja harvinaista.

M55, talousjohtaja: "... no musiikkia. Siis lähinnä semmosia kalliita, joita ei aina viitti ostaa. Tyyliin oopperoita."

M52, talousjohtaja: "... oon mä kyllä tässä joku kerta pyysin joo ... DVD:n Seitsemästä veljeksestä."

M55, toimitusjohtaja: "... kyllä, onhan sitäkin kautta tullut jotain. Varsinkin kun lähtee lomamatkalle, tiedän että sen viikonkuluessa saa luettua sen kirjan ja jotain sitten pyytää."

Yksi vastaaja ei ollut itse pyytänyt kirjastosta mitään, mutta hänelle tuotiin siitä huolimatta silloin tällöin jotain.

M38, kuvaaja: "Joo, no se on kyllä, kyllä sieltä tulee isillekin aina jotain lukemista vähän... en pyydä tuomaan, mutta he tuovat pyytämättä. Se on nimitäin lapsillekin hauskaa, että isillekin haetaan sillä lailla."

Lukeminen. Ei-käyttäjien suhdetta kirjaan ja lukemiseen kartoitettiin selvittämällä heidän lukutottumuksiaan ja harrastuneisuuttaan kirjallisuuden parissa. Kaikki haastatellut kohderyhmäläiset lukivat tai olivat lukeneet kirjoja joskus. Korkealla koulutusasteella ja työpaikalla tuntui olevan tähän selvä vaikutussuhde. Neljännes vastanneista oli lukenut aikaisemmin opiskellessaan, ja neljännes luki yhä lähinnä työtoimenkuvastaan johtuen.

M40, varatuomari: "Aikaisemmin on tullut luettua mielestäni varsin paljonkin. Ja tällä hetkellä onneksi yhä jonkun verran. Koen, että sen takia omassa mielessäni menestyn tässä [työssä] kohtuullisen hyvin. Se paljo lukeminen, jota minun historiassa on, helpottaa ajattelua sekä kielellistä itseilmaisua, eli teksti tulee sujuvasti."

Työssä tai opiskelun lomassa lukeminen tuntui joissain tapauksissa vaikuttaneen negatiivisesti lukemiseen vapaa-ajalla.

M52, talousjohtaja: "... se on mennyt enempi noiden kurssikirjojen selailuun. Ei siinä ole sitten aikaa ollut lueskella mitään fiktiivistä ainakaan."

Vapaa-ajalla vaikuttaakin olevan selvä suhde lukemiseen. Noin puolet vastanneista listasivat, etteivät he joko ehdi lukea tai he lukisivat enemmän, jos saisivat jostain lisää aikaa. Joka kolmannen kohdalla lukeminen sijoittui kesälomalle, joulun

tai johonkin muuhun kausiluontoisempaan ajanjaksoon, mikä myös selittää lukemisen sijoittumista sellaisiin hetkiin, kun aikaa on antaa itselle enemmän.

M38, kuvaaja: "... se on varmaan semmonen syy, että toi perhetilanne on ku on kaks pientä muksua, niin ei siinä oikeen aikaa keskittyä lukemaan."

M35, asianajaja: "...Ku näitä työasioita pitää niin paljon lukea, niin ei tuu muuta ku joululomalla ehkä luettua joku kirja."

Lukutottumukset selittivät osaltaan kirjaan tarttumisen hankaluutta. Joka neljännen kohdalla kirjan luku oli hyvin satunnaista, epäsäännöllistä tai todella vähäistä. Tuolloin lukeminen on hidasta ja se vie aikaa. Kahdessa tapauksessa mainittiin lainaamisen esteeksi hitaasta lukemisesta aiheutuva laina-ajan pelko.

N48, talouspäälikkö: "...Yleensä tahtoo jäädä kirjat kesken."

M55 toimitusjohtaja: "Nytkin mulla on ollut vuoden kesken Hitlerin elämänker-ta. Se on kyllä kauhean paksu, 1200 sivuinen. En minä jaksakaan niin raskasta ja vastenmielistä kirjaa. Kestää varmaan kaks vuotta kun mä luen sen. Mutta itse mä venyttelen lukemista. Mä en halua vastuulle sitä kirjaston myöhästymisilmoitusta."

M40, varatuomari: "Kun se lukeminen on työ tai muitten kiireitten aikataulun armoilla, niin en halua murehtia esimerkiksi palautuseräpäiviä enkä sen tyyppisiä. Ehkä niin naivilta kun se kuulostaakin, niin laskujen eräpäivät ja maitopurkin parasta ennen – ne on ne minkä kanssa mä jaksan elää."

Kaikkien kohdalla lukeminen ei kuitenkaan ollut vähäistä tai kauas taakse jäänyttä. Kuuden vastaajan kohdalla kirjojen hankinta ja lukeminen oli hyvin aktiivista sekä jatkuvaa, peräti osa jokapäiväistä elämää:

N48, tutkimuspäälikkö: "Mä jotenkin nautin siitä kirjatunnelmasta ja siitä et ku niitä kirjoja on ja niihin voi tarttua aina uudestaan ja voi niinku suositella jollekin ystävälle ja antaa lainaks. Monet kirjat on sellasia, että niihin on palannut tosi usein sit kuitenkin."

Kirjasto vai kirjakauppa. Vaikka peruslähtökohtana kirjasto ja kirjakauppa tarjoavat käyttäjilleen jokseenkin samankaltaista kirjallisuutta, ovat ne luonteeltaan hyvin erilaisia. Tuo näiden kahden tahon välille piirtyvä raja erottaa muun muassa lainaamisen ja omistamisen, ilmaisen ja maksullisen sekä markkinavoiman määrit-

tämän ja kaikille avoimen toisistaan. Onkin merkillepantavaa, että yli puolet haastatellusta ei-käyttäjistä hankkii kirjallisuutensa enemmän kaupasta ostaen kuin kirjastosta lainaamalla. Kirjaston puoleen kääntyi mieluummin vain neljä henkilöä. Tutkimuskysymyksen kannalta onkin mielekkäämpää tarkastella kirjoja ostavien joukkoa hieman lähempää kuin kirjoja lainaavia. Jos lainaa enemmän kuin ostaa, muttei silti käytä kirjastoa, voidaan ajatella, että syy kirjaston ei-käyttöön piilee jossain muualla, kuin kulutustottumuksissa.

Lainaamattomien puoli jakautui omiin ryhmiinsä erinäisten tottumusten pohjalta. Kirjoja hankittiin alennus- ja postimyynteistä, kirjakerhoista, divareista, antikvariaateista tai kavereilta lainaamalla. Jotkut tekivät vaihtokauppoja teemojen, kuten sotakirjallisuuden, ympärille muodostuneiden kaveripiirien kesken. Jotkut halusivat ostaa kirjoja ystävilleen yllätyksenä. Yksi haastatelluista kertoi keräävänsä myös kokonaisia kirjasarjoja ja lempikirjailijoidensa tuotantoa. Ylipäätään kirjojen omistaminen ja esteettinen arvo nähtiin tärkeänä seikkana ja nimettiin usein selväksi syyksi ei-käytölle.

M36, tietohallintopäällikkö: ”Syytä minkä niihin ei oo ite sitten tai ei oo itse hyödyntänyt sitä [kirjastopalveluja], niin se on perverssi mieltymys siihen isoon kirjahyllyyn ... vaimo tosiaan kannattaa enemmän sitä lainaamista, mutta minä menen mieluummin kirjakauppaan.”

M40, varatuomari: ”Kun ostaa kirjan, se kerryttää sekä hyllymetrejä että tavallaan, ei nyt omaisuutta, tai no, henkistä pääomaa toki.”

N40, projektipäällikkö: ”...Se on jotenkin helppoa, ku se tulee siihen postilaatikoon. Ja sitte mä vähän niinku tykkään kirjoista, ne on vähän niinku sisustuselementtejä ... sitten jotenkin siinä on sekin, että sen uutuuskirjan saa jotenkin jos haluaa, jonkun tietyn uutuuskirjan, niin sen saa sieltä kirjakaupasta. Eikä ne niin kalliita oo.”

Osassa tapauksista kirjojen ostaminen sinällään koettiin mielekkäänä, mutta hyllymetrien kartuttaminen ajastaan irrallisena omaa arvoa nostattavana ilmiönä. Yksi haastateltavista osti kirjansa impulsiivisesti ja koki, että sai tällä tavalla hankittua kirjallisuutta omiin tarpeisiinsa.

M55, toimitusjohtaja: ”Nythän on kirjojen hinnat suhteessa laskeneet, ettei ne oo niin kalliin tuntusia kuin ennen. Kyllähän ne on aika arvokkaita tietysti.

Vaikkei nyt tollasta kirjahyllyä kenenkään kotiinsa enää rakentaa tartte osoitukseen, että on lukutaitosta väkeä. Se oli ennen sellanen status-kysymys, että oli komee kirjahylly.”

M52, toiminnanjohtaja: ”Se kirjan ostaminen on kyllä usein sellainen hetken mielijohde ... eli ne on aika paljon tällaisia impulssiostoja ja ehkä juuri siitä syystä siellä kirjastossa ei tule niin usein käytyä, koska ne kirjat hankitaan sil-lai impulsiivisesti.”

Saatavuussyistä kirjakaupan puoleen kertoi kääntyvänsä neljännes haastatelluis-ta. Tämä ilmeni etenkin uutuuskirjojen kohdalla. Tuolloin pääsyyksi todettiin poik-keuksetta kirjaston pitkät varausjonot ja se, ettei uutuuksia jaksa odottaa pitkään – joskus kirja on saatava heti.

N45, erikoissuunnittelija: ”Jos haluais jotain tällasia tuoreita kirjoja niin niitä pitää jonottaa. Sit jotenkin on helpompaa et sen käy ostaa omaksensa jos si-tä pitää niin tärkeänä kirjana, että sen joka tapauksessa ostais ittelleen.”

N38 tutkimuspäällikkö: ”Kyllä jos mä haluan jonkun kirjan lukea, niin mä os-tan sen kirjan. Se on aika turhauttavaa, että menee pitkään ja joutuu odotta-maan monta kuukautta jotain kirjaa.”

M55, toimitusjohtaja: ”Mä oon kiinnostunut kun markkinoille tulee uus kirja. Mä haluan sen heti lueskeltavaksi ja kirjastossa ei yleensä siinä vaiheessa si-tä oo, tai jos on niin siellä on hirveet jonot.”

Vaikka rahalla varmasti onkin osasyynsä pohdittaessa, ostaako yksilö kirjan omakseen vai tyytyykö hän sen lainaamaan, ei vaurautta sinänsä voida pitää kai-kissa tapauksissa pääasiallisena toimintaa selittävänä tekijänä. Kirjakaupan puo-leen käännytään, vaikka tiedostetaankin, että kirja saattaa olla hankintana kallis.

N38, tutkimuspäällikkö: ”Kyllä mä tykkään kirjoista. Mä helposti voin ostaa jonkun kirjan, jos se ei oo ihan älyttömän kallis.”

M52, talousjohtaja: ”Alennusmyynneistä mä ostan kirjoja joskus ... en mä normihinnalla osta, ne on hirmu kalliita.”

Tietyntyypistä nykyisten käyttäytymismallien kyseenalaistamista ilmeni muuta-malla vastaajalla haastattelun edetessä. Useimmissa tapauksissa pohdinnan tulos oli, että kirjoja tulisi ostaa vähemmän ja lainata jatkossa enemmän.

N48, tutkimuspäällikkö: "... vois jotenkin taas niinku päivittää sitä tapaa. Ku se on vaan jotenkin vaan jäänyt pois."

M55, toimitusjohtaja: "Pitäis voida lainata enemmän. Kertakäyttökamaa niissä on, ettei kirjoja tarvittisi ostaa. Ja ammattikirjat monta kertaa kerta kaikkiaan vanhenee käsiin. Viis vuotta vanhalla kirjalla ei oo mitään jakoo. Sielähän [luennolla] joutuu naurun alaseks jos lueskelee jotain vanhaa, panee läh-teeks ja siteeraa."

Ylläkäsiteltyjen yksilöiden ulkopuolelle jättäytyivät selvästi kaksi henkilöä, joista toinen totesi, ettei osta eikä lainaa, ja toinen, että sekä ostaa että lainaa tasapuolisesti, mutta hyvin harvoin.

M38, kuvaaja: "... kyllä mä ostan semmosia kirjoja jos oikeen haluan sen, vaikka mä oisin sen kirjastostakin lainannut..."

Omanlaisensa käyttöhistoria oli syntynyt yhdelle haastatelluista opiskelujen lomassa. Hänen kohdallaan kirjastosta lainaaminen oli vaihtunut kirjojen ostamiseen.

N45, erikoissuunnittelija: "Opiskeluaikana mä kävin hakemassa tenttikirjapinon lisäksi vastaavankorkuksen romaanipinon niin niitä luettiin niinku vuoronperään näin. Mut sit mun gradun teko venyi huomattavan kauan. Mä tein itteni kanssa semmosen sopimuksen, että mun ei saa käydä kirjastossa hakemassa niitä romaanikasoja ennen ku mä saan sen gradun tehtyä. Mutta mä huijasin itteäni niin, ettei se estänyt ostamista. Niin se saatto sitten jäädä päälle."

Sähköinen kirja. Kun haastateltavilta kysyttiin, kuinka he suhtautuivat sähköisiin kirjoihin, olivat vastaukset poikkeuksetta samansuuntaisia. Jokainen piti fyysistä kirjaa parempana formaattina kuin sähköistä. Tätä kautta sähköisen kirjan ei voida katsoa ajaneen kyseistä käyttäjäryhmää ainakaan pois kirjastosta. Sähköisen kirjan tuominen kirjastoon ei valtaosassa tapauksia oletettavasti myöskään toisi heitä sen lähemmäs kirjastoa.

Pääsyynä sähkökirjan hylkäämiseen oli päivittäinen tietokonepäänteen äärellä työskenteleminen. Monelle riittää tekstin tuijottaminen työkoneen näyttöruudulta ja kirja itsessään halutaan pitää sellaisenaan, konkreettisenä ja hengittävänä, mukana kannettavana kappaleena. Myös sähköisestä kirjasta printtaaminen, käyttöliit-

tymä ja muistiinpanojen tekeminen oli kirjaa koittaneiden kohdalla koettu hankalaksi.

N49, sosiaalityöntekijä: ”Mä oon joitakin kirjoja lukenut myös sähköisesti, mutta ei se oo hyvä silmille.”

M36, tietohallintopäällikkö: ”Kyllä kirja kirjana on ollut tähän asti se minkä haluaa ottaa ... kyl se on, että pääsee sohvalle selälleen tai riippumattoon, niin se on huomattavasti paljon miellyttävämpi asia kuin lähteä elektronisten kirjojen pariin.”

N38, tutkimuspäällikkö: ”Kyllähän sinne kuulemma saa tehtyä merkintöjä, mutta mä en ainakaan tiedä mitenkä. Kun se kirja on tässä näin, sinne voi laittaa jotain lappuja ja ne löytää herkästi.”

M55, talousjohtaja: ”Sä voit vaihtaa asennon näin tai näin ja sä voit mennä sen kans uima-altaalle eikä siitä lopu akku ... lapset ja nuoret voi ajatella, että tää on loisto juttu, mutta mä oon liian kauan lukenut paperilla. Mä en enää pysty muuttamaan sitä asennetta.”

6.4 Näkyvyys

Tietoisuus tapahtumista. Tapahtumia koskevista kysymyksistä saadut vastaukset olivat yhteneväisiä siinä määrin, että lähes kaikki tiesivät kirjastoissa järjestettävän edes jonkinlaisia tapahtumia. Vain kaksi vastannutta ei tiennyt moisista mitään. Lasten satutunti oli eniten mainintoja kerännyt tapahtuma, lähes puolet vastaajista tiesi siitä. Myös muita lapsille tarkoitettuja tapahtumia arveltiin olevan, vaikka kaikki eivät osanneetkaan määritellä mitä ne pitävät sisällään. Tapahtumista he sanoivat kuulleensa joko lähipiiriltä tai lukeneensa niistä lehdessä.

M38, kuvaaja: ”No vaimo kerto, että siellä oli joskus jotain mitä ne oli käyny kattomassa lasten kanssa, joku teatterinäytös oli ollut siellä lapsille. Tiedän että jotain tällasia siellä järjestetään tai jotain satujen lukemisia ja sellasia.”

M36, tietohallintopäällikkö: ”En oo seurannut niitä. Jotain lastentapahtumia on ollut, tällasia mistä on kotona puhuttu ... ilmaisjakelulehdissä, oiskohan Eparissa näistä tapahtumista ollu myös jotain kirjaston ilmoituksia.”

Muita esille tulleita tapahtumia olivat kirjailijavierailut, joista vain kolme mainitsi tietävänsä.

N40, projektipäällikkö: "... on sellanen mielikuva, että kirjastossa järjestetään paljonlaista muutakin sellasta häppeninkiä, kirjailijavierailuja ja lapsille satutunteja ja muuta."

Osa sanoi tietävänsä, että kirjastossa kyllä järjestetään jotain tapahtumia, mutteivät osanneet määritellä mitä nämä tapahtumat olivat. He eivät myöskään osanneet tarkemmin sanoa mistä olivat kuulleet kyseisistä tapahtumista, mutta arvelivat useimmiten nähneensä jonkinlaisen artikkelin tai mainoksen paikallisessa lehdesä. Kaksi vastaajista arveli, että kirjaston tapahtumista tiedotetaan vain kirjaston sisällä, esimerkiksi ilmoitustaululla.

Kirjaston näkyvyys yleisesti. Kun kysyimme, törmääkö kirjastoon missään, yli puolet arveli nähneensä ainakin sanomalehdissä joko artikkeleita kirjastosta tai mainoksia kirjaston tapahtumista.

N48, markkinointipäällikkö: "Kyl mun mielestä kirjastosta on juttuja [mediassa]. Varmaan ne liittyy just näihin tapahtumiin."

Kukaan ei osannut tarkemmin määritellä mihin nämä artikkelit liittyivät, mutta arvelivat niiden liittyvän lähinnä pääkirjaston laajennusosaan. Osa myös sanoi, että kirjastoon ei törmää missään.

M55, talousjohtaja: "Oikeastaan aika näkymätön tällä hetkellä ku rupee oikeen ajattelemaan."

M52, toiminnanjohtaja: "... eiköhän tää jonkin sortin signaali ole, että kyllä mulla on ihan tavalliset silmät ja todennäköisesti järkikin pelaa ihan normaalilla tavalla ja luen esimerkiksi lehteä joka aamu. En oo mitään huomannu."

Yksi osasy syy kirjaston huomaamattomuuteen saattaa löytyä siitä, ettei lähes kukaan ollut aktiivisesti yrittänyt etsiä tietoa kirjastosta tai ollut edes kiinnostunut kirjaston asioista. Muutama vastaajista kertoi etsineensä lähinnä aukioloaikoja tai kirjojen saatavuustietoja verkosta.

Vain muutamat haastateltavista olivat edes etäisesti keskustelleet kirjastosta tai kirjastoon liittyvistä asioista tuttaviansa kanssa. Tällaisissa tapauksissa saatettiin puhua kirjoista, joita kaverit olivat lainanneet kirjastosta tai siitä, että tuttavat olivat olleet positiivisesti yllättyneitä kirjaston tekstiviestipalveluista ja kuinka Seinäjoen pääkirjastossa on hyvin saatavilla uutuuskirjoja.

N38, tutkimuspäällikkö: ”Jos joku hyvä lukukokemus on ollut niin joku saattaa sanoa että mä oon muuten lukenut kirjastosta sen ja sen”

N48, tutkimuspäällikkö: ”No ei oikeastaan paitsi, että naisystäväni mulle aina välillä sanoo, että kun hän tosiaan siellä kirjastossa käy, että kuinka kätevää se on ja että hän saa sitten tekstiviestin, ku kirja on tullut...”

M36, tietohallintopäällikkö: ”... esimerkiksi Seinäjoella se tahti millä uutuuskirjat tulee kirjastoon ja toisaalta myös se saatavuus, niin sitä on kiitelty.”

Mitä kautta haluaisi kuulla kirjastosta. Mediassa mainostaminen koettiin yleisesti hyväksi tavaksi tiedottaa kirjastossa olevista tapahtumista. Tällä tarkoitettiin lähinnä sanomalehdissä olevia mainoksia. Myös sähköpostitse toimiva tiedottaminen tuli kuuloon, ainakin siinä tapauksessa että asiakkaan kanssa sovittaisiin etukäteen sähköpostitse lähestymisestä. Osa haastateltavista koki, että ei halua lainkaan saada sähköpostia, koska nähtiin, että sitä tulee nykyisellään muutenkin liikaa. Tässä mielessä sähköpostin vaikutus saattaisi olla peräti negatiivinen. Sähköpostilla voisi kuitenkin tiedottaa myös muista asioista kuin tapahtumista niille, jotka sitä haluavat. Näihin lukeutuivat muun muassa uutuuudet ja spesifimmät, ammattialoja koskevat kirjat.

M38, kuvaaja: ”... sehän vois olla ihan hauska, ku ne tiedothan jää sinne, mitä sä lainaillet sieltä, niin että tulis niinku ikään kuin sellane plussakorttisysteemi tavallaan, ku menee johonkin ne tiedot mitä mä lainaan ja minkätyyppisiä kirjoja, niin vois tulla että hei nyt täällä uus Dave Mustainen elämäkerta ilmestynyt, haluatko varata sen tai jotain tällasta.”

Osa koki, että ahkera tiedottaminen tai mainostaminen voisi vaikuttaa omaan kirjaston käyttöön sitä herättävällä tavalla.

N40, projektipäällikkö: ”... kyllä se näin mattimeikäläistäkin aina aktivois siihen kirjaston käyttöön ku olis jotain tällasta, tulis vaikka postilaatikkoon jota-

kin ... jos tulis tekstaria tai jotain. Kyllä mä luulen että jotenkin muistais paremmin.”

M52, toiminnanjohtaja: ”Mä luulen että tällaisia ihmisiä niin kuin minä on paljon, joilla ei ole mitään syytä miksei ne käy kirjastossa, vaan se syy on se, et ku ei tuu mieleen. Mutta jos sitä pystyisi jollain tavalla herättelemään, että ”hei, koskas oot viimeks käynyt” ja että ”tervetuloa”, saattaisi hyvinkin olla että porukkaa tulisi enemmän paikalle.”

Sosiaalinen media, kuten Facebook, koettiin huonona tapana tiedottaa asioista, koska sitä ei joko käytetty tai sitä pidettiin epäkäytännöllisenä lähestymistapana kirjaston suunnalta.

N38, tutkimuspäällikkö: ”En mä ainakaan välttämättä facebook-juttuja sillä lailla niin vakavasti jaksa ottaa. Tietty oma vika, varmaan pitäis ottaa, mutta mä en oo niin innostunu.”

Muutammat vastaajista kokivat, että mainostaminen ja tiedottaminen ei vaikuttaisi omaan kirjastonkäyttöön lainkaan, eivätkä he sitä näin ollen kaivanneet ollenkaan.

M40, varatuomari: ”... suhtaudun hyvin varauksella sähköpostimainontaan noin muutenkin ... jos mä haluan jotain, niin kyllä mä sit keksin paikan millä mä sen löydän, ilman että mulle tyrkytetään palveluita ja synnytetään tarvetta.”

M38, ohjelmistosuunnittelija: ”Se on vähä semmone, että se on hyvä kun se on olemassa silloin kun sitä tarvitsee. Vähän kuin joku terveyskeskus, se on hyvä että se on olemassa, muttei sitä tarvii joka päivä.”

6.5 Kirjaston rooli tulevaisuudessa

Kirjastolaitoksen tulevaisuudenkuva. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kirjastolaitokselle on käyttöä myös tulevaisuudessa ja että se tulee säilymään, vaikkakaan ei välttämättä täysin samanlaisena kuin mitä se nykyään on. Lähes kaikki haastateltavat tiedostivat niin sanotun sähköistymisen ja osaltaan toivat esiin sähköisen kirjan vaikutuksen fyysisen kirjan roolia muovaavana ilmiönä. Yksi haastateltava arvelikin sähköisen kirjan muuttavan kirjaston jossain vaiheessa peläksi tietokannaksi. Suurin osa kuitenkin uskoi painettujen kirjojen säilyvän tär-

keänä osana kirjaston tarjoamia palveluita, koska painettu kirja koettiin yleisesti miellyttävämmäksi formaatiksi lukea.

N49, sosiaalityöntekijä: ”Kyllä mä uskon, että kirjasto pysyy, eihän painettua sanaa mikään pysty korvaamaan.”

N48, tutkimuspäällikkö: ”... kyllä mä uskon, että valtaosa ihmisistä edelleenkin sitä paperikirjaa tarvii, eli ei se kirjaston tarve mikskään muutu.”

M35, asianajaja: ”... ihmiset haluaa lukea ihan kirjoina. Ainakin ite haluan lukea kirjan sellaisenaan.”

Osa arveli myös, että kirjastot joutuvat jatkossa kuntien säästökuurien kohteeksi ja pienempiä kirjastoja tullaan lakkauttamaan. Yleinen toivomus kuitenkin oli, että näin ei tapahtuisi. Jos pienemmät lähikirjastot loppuvat, nähtiin, että kaukana asuvien asiointi kirjastoissa muuttuisi liian hankalaksi pitkien välimatkojen takia, varsinkin lasten, nuorten ja ikäihmisten kohdalla.

N40, projektipäällikkö: ”No uskon kyllä että on, vaikka tota toisaalta sillai ku kunnat on niin tiukoilla ja säästetään koko ajan, että mistä sitä säästetään, että toivottavasti ei kirjastopalveluista.”

M55, toimitusjohtaja: ”Kyllä mä nyt vähän mietin, että kuinkahan kauas ne sit menee ne kirjastot niistä ihmisistä. Kyllä näitä perusasioita pitää ylläpitää, kyllä se nyt vähintäänkin yhtä tärkeä on kun joku urheilukenttäkin. Ja niitäkin on joka kylällä.”

M36, tietohallintopäällikkö: ”Se on huono asia. Se on oikeesti huono juttu, koska kyl se että kirjastopalvelut on kuitenkin kohtuullisen matkan päässä, ite lapsena hyödynsin kirjastoautoa paljon ja se siinä vaiheessa, ku kotipaikkakunnalla sen lakkauttamisesta puhuttiin, niin kyl se kirvelsi siinä vaiheessa omaa sielua siinä kohtaa.”

Yksi vastaaja huomioi myös kirjastojen tärkeän roolin painetun sanan vaalijana, pitäen sähköisiä tallennuskeinoja pidemmän päälle epävarmana vaihtoehtona.

M40, varatuomari: ”Koen sen toki ajanhengen mukaisena, mutta valitettavana, koska sähköiset järjestelmät saattavat olla mielikuvani mukaan valikointuneempia ja ihan noin teknisenä systeeminä ehkä kuitenkin haavoittuvampia kuin perinteinen paperille painettu sana.”

Kirjaston perinteisyys. Suurin osa haastateltavista toivoi, että kirjasto voisi säilyä sellaisena kuin he ovat sen aikaisemminkin kokeneet - rauhallisena ja hiljaisena paikkana, jossa voi asioida omin päin ja vailla muualla koettua hektisyyttä. Kirjastoon ei kaivattu nykyaikaistettua markkinapaikkatunnelmaa, vaan tärkeämpänä nähtiin, että organisaatiossa pyrittäisiin pitämään kiinni rauhoittavasta perustunnelmasta. Tunnelmasta, jonka lomassa voi keskittyä lukemaan ja jossa saa samalla tavalla ihmisläheistä palvelua kuin ennenkin.

M45, asianajaja: "... kirjastossa pitää olla tietty tunnelma, että sellanenhän pitää säilyttää, että niistä ei tuu mitään remupaikkoja tai semmosia, että tuolla osastolla on jotaki tapahtumaa ... siellä [kirjastossa] saa rauhassa lukea, siellä luetaan ja puhutaan vähän matalemmalla äänellä."

N43, opinto-ohjaaja: "... mun mielestä se on kiva, että se on semmonen paikka, että mä saan haettua sieltä sen mitä mä haluan, eikä se oo mikään semmonen markkina- tai tyrkkypaikka."

N38, vakuutusneuvoja: "... toivottavasti kirjastot, vaikka nykypäivänä joka alalla mennään eteenpäin niinku hurjaa vauhtia ja kehitytään ja mennään tekniikkaan, mutta toivottavasti kirjasto säilyttäis tän pienen vanhanaikaisuutensa. Että nykyään ihmiset edes siellä rauhoittuis vähäsen."

N40, projektipäällikkö: "... hiljaisuutta ja rauhaa ... et ei mitään sellasta musiikkia tai hälyä tavallaan."

Yksi haastateltavista koki myös, ettei kirjasto ole onneksi pysynyt aivan niin vanhanaikaisena, kuin mitä se oli ennen. Tärkeää on, että asiakas voi tätä nykyä kokea lähestymisen henkilökuntaa kohtaan helpommaksi, toisin kuin hänen lapsuudessaan.

Uusi kirjastorakennus. Uuteen pääkirjaston laajennusosaan suhtauduttiin positii-visesti ja suurin osa ajatteli käyvänsä siellä mielenkiinnon vuoksi ainakin kerran. Osa haastateltavista myös arveli, että kirjastonkäyttö saattaisi jopa aktivoitua uuden kirjastorakennuksen myötä, jos se on tarpeeksi viihtyisä ja siellä on jotain uutta, kuten esimerkiksi kahvila. Osa haastateltavista taas sanoi, ettei uusi kirjastorakennus sinänsä tule lisäämään heidän kirjastonkäyttöään. Heidän kohdalla kirjastonkäytön alkamisimpulssin tulisi tulla heiltä itseltään eikä siihen vaikuta ulkoiset seikat kuten tilojen ja viihtyvyyden parantaminen.

N48, tutkimuspäällikkö: "... onhan se mahdollista että se tulee se sysäys [kirjaston käyttöön] siitä ... kyllä toi kelpais ihan toi edellinenkin, et ei se siitä oo kiinni."

M38, kuvaaja: "... saattaa lisätä käyttöä, jos siitä tulee viihtyisä ... iso ja avara ja sellanen valosa tila siitä."

N38, tutkimuspäällikkö: "No, periaatteessa [lisää käyttöä], mutta en mä usko että välttämättä, jos siihen ei tuu mitään oheispalvelua. Joku kahvila tai semmonen."

Yksi haastateltava toivoi myös, että uuden kirjastorakennuksen myötä voisi tulla aukioloihinkin muutoksia.

N48, markkinointipäällikkö: "... sitku tulee se uus kirjasto, niin voisin syventyäkin siihen jotenkin ja sit käyttää syventymiseen aikaa, esimerkiksi joku lauantapäivä ... nyt ku ne rakentaa sitä uutta kirjastoa, niin vois ajatella, että se olis yllätys yllätys joskus sunnuntaisin auki, nehän vois olla tällasia spesiaalitapauksia ja niitä vois markkinoida."

6.6 Toiveita ja ehdotuksia

Vähimmäisvaade kirjastolta. Henkilökunnalta saatu palvelu oli kolmasosalle haastateltavista se asia, jota he vähintään vaativat, jos he menevät käymään kirjastossa eivätkä löydä haluamaansa aineistoa. Haastateltavat toivoivat, että palvelu olisi asiallista, ystävällistä ja nopeaa. Yksi haastateltavista vaati, että hänelle täytyisi jopa hakea haluamansa kirja hänen puolestaan.

M52, talousjohtaja: "No helppokäyttöisyys ennen kaikkea, mä oon aika laiska ettimään itte, mulla on yleensä tiedossa mitä mä haluan, sitten kun mä vien sen siihen pöytään ja sanon että mä haluan tän niin mä toivon että tulee joku rouva tai herra tai kuka nyt onkaan ja hakee sen mulle ... riittävästi henkilökuntaa, että sitä on käytettävissä apuna heti kun astuu ovesta sisään ja saa sen palvelun nopeasti ja tehokkaasti."

Kattava ja ajantasainen valikoima oli toinen useimmiten esiin tullut asia, jota haastateltavat vaativat. Haastateltavat myös odottivat, että aineisto jota he oletetusti saattaisivat mennä hakemaan kirjastosta, olisi siellä paikalla.

M40, varatuomari: ”Vähimmäisvaatimuksena en asettais mitään muuta kuin sen mielikuvan, kuvitelman, ajatuksen tai toiveen siitä, että löydän sen mitä etsinkin.”

M38, kuvaaja: ”No vaadin, että löytys se kirja minkä mä haluan.”

N48, markkinointipäällikkö: ”... varmaan just se, että sieltä löytyis niitä kirjoja mitä etsii, etenkin uusia ... kyllä mä sellasta ajantasaisuutta siinä eniten odotan ja uutuuskirjoja haen.”

Viihtyvyys ja rauhallisuus tulivat myös esiin useammalla haastateltavalla. Heidän vähimmäisvaatimuksena oli, että jos kirjastoon menee, siellä saa asioida rauhassa ja ympäristö on kaikin puolin tarpeeksi viihtyisä.

N40, projektipäällikkö: ”Öö, hiljaisuutta ja rauhaa ... se [lastenosasto] ois selkane jotenkin, et se olis jotenkin houkutteleva ja viihtyisä.”

M52, toiminnanjohtaja: ”... että siellä voi rauhassa asioida.”

N45 erikoissuunnittelija: ”Kirjoja. Ei sen tarte olla mikään viihdekeskus, siellä ei tarvii olla peliautomaatteja.”

Osa haastateltavista ei osannut nimetä mitään vähimmäisvaatimuksia kirjastoa kohtaan.

Toiveet tapahtumista. Useimmat toiveet tapahtumista liittyivät kirjailijavierailuihin ja siihen, että lapsille järjestettäisiin jatkossakin satutunteja. Muita ilmitulleita toiveita olivat erilaiset konsertit, jos kirjaston akustiikka olisi siihen soveliasta. Konsertit voisivat vaihdella klassisen, jazzin, rockin ja folkin välillä.

N49, sosiaalityöntekijä: ”... joku tämmönen trubaduuri-lauluntekijä, semmonen missä on niinku sanalla suuri merkitys, niin se voisi mun mielestä sopia kirjastoon. Runot, laulut.”

M38, kuvaaja: ”... Rovaniemellä, siellä edelleen järjestetään kirjastorokki ... tossakin ois mahtava järjestää siinä pihalla.”

Myös tiedonhaunopetuskursseja ja eräänlaisia temakierroksia tai esitelmiä voisi olla jostain tietystä aiheesta, kuten egyptistä. Esille tuli myös mahdollisuus eloku-

vakerhon järjestämisestä kirjaston tiloissa, mikä nykyisellään saattaa olla liian haasteellista tilojen pienuuden vuoksi.

M55, toimitusjohtaja: ”... Vois siellä toimia vaikka elokuvakerho, joka kattelis vanhoja klassikkoja mitä ei mikään teatteri voi ikinä pyörittää.”

Osan oli vaikea toivoa tapahtumia jo senkin takia, koska he eivät tienneet mitä siellä nykyisellään jo on.

M40, varatuomari: ”Toi on nyt hiukan hankala, koska niin kuin sanoin, niin mä en tiedä mitä siellä tänä päivänä on. Mun ja kirjaston suhteen mul ei oo oikeestaan mitään muuta toivetta ku se, että minä aktivoituisin taas käyttäjänä.”

Toiveet palveluista. Reilu enemmistö haastateltavista ei osannut kaivata uusia palveluita kirjastolta, mikä suurimmaksi osaksi johtui vähäisestä käytöstä. Koska he eivät olleet käyttäneet aktiivisesti kirjaston palveluja, eivät he voineet myöskään tietää mitä he saattaisivat siltä haluta. Osa myös koki, että kirjaston palvelut sellaisenaan kelpaavat heille oikein hyvin.

M36, tietohallintopäällikkö: ”Ku ei oo noita palveluita aktiivisesti käyttäny, niin siihen on huono asettaa kriteeristöä, että mitä sieltä osais kaivata.”

M40, varatuomari: ”... mulle on aina riittänyt se perinteinen kirjastopalvelu.”

N45, erikoissuunnittelija: ”Kirjasto voi olla kirjasto ja posti voi olla posti ja hammaslääkäri voi olla hammaslääkäri, ei kaikkien tarvi tehdä kaikkea.”

Kolme haastateltavista toivoi kahvilapalvelua kirjaston yhteyteen, koska kahvilan sijaitseminen kirjastossa lisäisi kirjaston monipuolisuutta ajanviettopaikkana ja toisi lisää monen haikailemaa olohuonemaista tunnelmaa.

N48, markkinointipäällikkö: ”... siel vois olla semmosia kivoja paikkoja, jossa lukea lehtiä ja silmäillä niitä kirjoja. Kutsuvia paikkoja. Ja varmaan se kahvila.”

M52, toiminnanjohtaja: ”Eipä tekisi ollenkaan pahaa vaikka kirjaston yhteydessä olisi kahvila. Tavallaan siitä voisi tehdä vielä enemmän sellaisen miellyttävämmän tapahtuman kun käyt kirjastossa, voit siinä samalla käydä kahvilla ja siinä ruveta katselemaan mitä oikeastaan otin mukaan.”

Yksi haastateltavista toivoi laina-aikojen pidennystä, koska koki että hän ei aina ennätä lukemaan lainaamiansa kirjoja tarpeeksi nopeasti. Hän koki lainaamisen hankalaksi myös aineiston palauttamisen takia, joka heijastui myöhästymissakkojen pelkona.

N38, tutkimuspäällikkö: ”Mun mielestä se neljä viikkoa on aika lyhyt aika. Sitä alitajuntaisesti ajattelee sitte, että en mä ehdi kuitenkaan jos tulee jotain. Jos on kiireinen tai ei huvita. Ja sitten pitää kuitenkin muistaa viedä se myös takasin ja jos ei ehdi niin pitää maksaa sakkoa. Se on niin hankalaa muka se palauttaminen.”

Toiveet aineistosta. Aineistotoiveita kysyttäessä esiin nousi yhdistävä tekijä vain muutaman haastateltavan kohdalla – Tällöin toivottiin, että kirjastossa tarjolla oleva aineisto olisi ajantasaista ja sinne hankittaisiin uutuuksia riittävästi. Aineisto saisi olla myös monipuolista ja laajaa. Muita esiin tulleita toivomuksia olivat muun muassa monipuolinen äänikirjavalikoima, nuottien aktiivinen hankinta ja lastenelokuvien parempi saatavuus. Yksi haastateltava toivoi myös, että vanhoja ja hieman erikoisempia elokuvia, ”sellaisia mitä joltain Teemalta tulee”, hankittaisiin enemmän. Pääosin keskusteluissa ei tullut kuitenkaan ilmi mitään sellaista mitä kirjastossa ei jo olisi ja suurelle osalle riitti kirjaston tarjonta sellaisenaan. Ylipäätään ei siis koettu, että sieltä puuttuisi mitään sellaista aineistoa, joka saisi menemään kirjastoon nykyistä useammin.

M55, talousjohtaja: ”... kyllä mun mielestä löytyy se mitä tarvitsee.”

M52, toiminnanjohtaja: ”Toi tuollanen perusvalikoima mitä siellä on, niin kyllä sille aika pitkälle mennään.”

Yksi haastateltavista koki, että kirjaston tehtävä ei edes ole hankkia jotain tiettyä pientä ihmisryhmää koskevaa aineistoa.

M40, varatuomari: ”... jos ajatellaan jotain hyvin spesifiä kapea-alaista tiedontarvetta, niin en kuvittele että kirjasto vois mulle koskaan tarjotakkaan sitä

... kyse on niin hetkittäin marginaalisista jutuista, etten edes näe mielekkääksi, että yhteiskunta rahoittaa sitä, että joku hörhö kiinnostuu jostain aivan kummallisesta asiasta. Mun mielestä se ei oo kirjaston tarkoitus, että jotain triviaa tarjotaan.”

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tutkimustulokset osoittavat, etteivät syyt kirjaston käytölle tai käyttämättömyydelle ole niinkään yksiselitteisiä vaan moninaisia ja perin tapauskohtaisia. Tätä korostaa tutkimusmenetelmän kvalitatiivinen luonne, jossa syyt ilmenevät pikemminkin henkilökohtaisina ilmiöinä kuin yleispätevinä kaikkia koskevinä totuuksina. Keskeisiksi kantaviksi teemoiksi haastatteluissa nousivat vapaa-aika, viihtyvyys ja omakohtaiset kokemukset sekä intressit. Haastattelun tulokset olivat liki identtisiä, kun niitä verrattiin vuonna 2007 tehtyyn Helmet ei-käyttötutkimukseen (Taloustutkimus 2007, 25–27). Voidaankin ajatella, etteivät ei-käytön syyt ole maantieteellisestä sijainnista riippuvaisia.

Kaikki haastateltavat suhtautuivat yleisesti kirjastolaitokseen positiivisesti ja pitivät sitä pitkälti merkittävänä yhteiskunnallisena tekijänä. Tämä kertoo jo osaltaan siitä, että ainakaan kirjastoa kohtaan tunnettu arvostus tai ehkä pikemminkin arvostamatta jättäminen ei ole ollut syynä ei-käyttöön. Myös haastateltavien negatiivinen suhtautuminen kirjastojen lakkauttamiseen peilaa kirjastolaitoksen arvostusta. Eikä käyttöön ei liene vaikuttanut sekään, että kuviteltaisiin kirjastojen olevan vain tiettyille käyttäjäryhmille suunnattuja, vaan koetaan, että kirjastossa käyvät kaikki ikään, sukupuoleen ja koulutukseen katsomatta.

Suurin osa vastaajista suhtautui pääkirjastoonkin lähtökohtaisesti positiivisesti: henkilökunta koettiin ammattitaitoisena ja avuliaana eikä varsinaisessa palvelussa nähty suurempia vikoja. Henkilökohtainen palvelu korostuikin tärkeänä asiana kaikille, eritoten niille, joilla oli huonoja kokemuksia automatisoiduista lainauspalveluista. Pääkirjaston tilat koettiin jokseenkin sekaviksi ja ahtaiksi, mikä on saattanut johtaa ainakin joidenkin osalta vähäiseen käyttöön. Moni odotti tähän tulevan parannusta viimeistään pääkirjaston laajennusosan myötä. Viihtyvyyteen huomiota kiinnittäneet ei-käyttäjät saattavat hyvinkin alkaa käyttää kirjastoa tulevaisuudessa. Sijainniltaan kirjaston voitiin olettaa olevan hyvällä paikalla eikä sen sijainti ollut vaikuttanut juuri kenenkään käyttöön negatiivisesti. Pysäköintipaikkojen vähyys taas oli näin saattanut tehdä, ja moni toivoikin kirjastolta lisää paikoitusaluetta.

Kirjaston aukioloaikakysymys nousi ylös aineistosta selvästi käyttöön vaikuttavana tekijänä. Haastatelluista osan kohdalla kirjasto oli jo kiinni, kun he pääsivät töistään. Myös oma vapaa-aika oli yleisesti ottaen vähäistä tai sitä ei ollut kuin viikonloppuisin. Oma vapaa-aika nousi lopulta kantavaksi käsitteeksi omille henkilökohtaisille valinnoille. Kuten jo teoriaosuudessamme todettiin, ihmiset kokevat elämänsä olevan kiireistä töiden, kotitöiden ja perheen takia. Kun viikon ainoat todelliset vapaat sijoittuivat korkeasti koulutetun otantajoukon keskuudessa lauantaille ja sunnuntaille, voidaankin ajatella, että kirjaston tulisi olla auki juuri viikonloppuisin. Sunnuntai eritoten todettiin sellaiseksi päiväksi, jolloin vapaa-ajasta voisi helposti irrottaa tilaa kirjastossa käynnille. Varsinaiset henkilökohtaiset kulttuuriharrastukset olivat vastanneilla harvassa, eivätkä aviopuolisoiden kulttuurimieltymykset vaikuttaneet suoranaisesti itse ei-käyttäjien valintoihin. Syy vähäiseen kulttuurin tai muiden asioiden harrastamiseen liittyy juuri kiireeseen. Kuitenkin kaikkien perheellisten aviopuolisot tai lapset kävivät kirjastossa joko silloin tällöin tai säännöllisesti. Näin ajatellen koko perheelle suunnattujen tapahtumien kautta voisi kirjastolle olla mahdollista saada jokainen perheenjäsen käymään kirjastossa. Saatujen vastausten perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että kirjastossa lasten kanssa käyvän rooli on usein vakiintunut perheen sisällä, jolloin lähinnä joko äiti tai isä käy, mutteivät molemmat.

Vähäinen vapaa-aika tuntui siis vaikuttaneen myös lukutottumuksiin. Jos aikaa olisi enemmän, olisi lukemisella annettavissa suurempi tila arjen askareiden keskellä. Nyt kirjoihin tartuttiin hyvin satunnaisesti, usein lomakuukausien kohdalla. Joillekin kuukauden laina-aika oli selvä este lukemisen ollessa hidasta ja perin kausiluontoista. Kirjaston ainoa vaikutuskeino lukuajan lisäämiseksi lieneekin itse lainattavan aineiston laina-ajan pidentäminen. Valtaosan kohdalla kirjallisuutta ja lukemista ei koettu negatiivisiksi asioiksi. Vain yksi mainitsi, ettei pidä lukemisesta. Yli puolet haastatelluista sen sijaan hankkivat kirjansa ostamalla. Ihmisten ostotottumuksiin, tai niiden vähentämiseen kirjaston vaikutuskeinot ovat niin ikään rajalliset. Uutuuksia hankkivat ei-käyttäjät mainitsivat usein, etteivät he siedä pitkiä vauvojonoja. Tähän kirjasto pystyy puuttumaan hankkimalla joko kerralla enemmän uutuuksia tai lisäämällä pikalainoja. Ihmisten toimintatapoihin taas kyetään vaikuttamaan lähinnä medianäkyvyyden ja markkinoinnin keinoin sekä tuomalla aktiivisesti esiin lainaamisen etuuksia suhteessa ostamiseen. Tietyntaia epävyyttä kirjo-

jen ostamisen välttämättömyyttä kohtaan ilmeni muutamalla haastatellulla. Tuoloin he olivat ainakin osittain yksinkertaisesti unohtaneet kirjaston olemassaolon ja korvanneet sen kirjakaupalla. Voidaan ajatella, että kirjaston tulisikin muistuttaa itsestään aktiivisemmin. Yksi selvä mahdollisuus tarjoutuu tulevaisuudessa, kun Seinäjoen pääkirjaston laajennusosa avataan ja ihmiset käyvät ihmettelemässä uusia tiloja jo pelkästä mielenkiinnosta.

Pääkirjaston laajennusosa saattaakin toimia yhtenä impulssina kirjastonkäytännön aloittamiselle, ainakin niille, jotka eivät ole joko muistaneet kirjaston olemassaoloa tai eivät ole pitäneet tämänhetkistä kirjastorakennusta tarpeeksi viihtyisänä tilana. Varsinkin pääkirjaston laajennusosaan suunnitteilla oleva kahvila voi monipuolistaa kirjaston palveluja positiivisella tavalla ja vetää joitakin ei-käyttäjiä käyttämään kirjastoa aktiivisemmin. Täytyy kuitenkin muistaa, että kirjastoon usein liitetty hiljaisuus, rauhallisuus ja asiakasläheinen palvelukulttuuri olisi säilytettävä jatkossakin, koska kyseisiä asioita pidettiin yleisesti positiivisinä seikkoina.

Kun ihmisiltä kysyttiin heidän aiemmista käyttökokemuksistaan ja tuntemistaan aineistolajeista, vain yksi kertoi lainanneensa kuvatallenteita ja yksi käyneensä kirjaston tapahtumissa. Kun kysyttiin minkälaista aineistoa tai palvelua kirjastossa voisi olla enemmän, moni toivoi musiikitapahtumia ja jokunen esitelmiä ja teemakierroksia. Juuri tällä kohtaa kirjastolla olisikin osittain parantamisen varaa tai peräti mahdollisuus markkinavalttiin. Nykyisellään kirjastossa järjestetään aktiivisesti tapahtumia, kirjailijavierailijoita käy silloin tällöin ja DVD-elokuvia hankintaan tietyillä vuosiperiodeilla. Kyseisten palveluiden vähäinen käyttö, heikko tuntemus ja jo olemassa olevaan tarjontaan kohdistuneet toiveet kuitenkin osoittivat, ettei palveluita ole joko löydetty tai niistä ei tiedetä. Tiedottamisen tulisikin olla jatkuvaa ja näkyvämpää, jotta laajemmat kansanryhmät löytäisivät tarjotun palvelun. Moni kertoikin heitä haastateltaessa, että varsinaista syytä kirjaston käyttämättä jättämiseen ei ole, vaan että kirjastonkäytön vähäisyys johtuu lähinnä siitä, että ei yksinkertaisesti muista kirjaston olemassaoloa. Kirjaston aktiivinen mediajulkisuus ja tiedottaminen voisi aktivoida näitä ”huonomuistisia” ei-käyttäjiä muistuttamalla olemassaolostaan. Segmentoimalla ei-käyttäjät esimerkiksi tätä tutkimusta tukena käyttäen kirjasto voisi miettiä, millaista mainontaa tai tiedottamista ei-käyttäjille tulee suunnata, jotta se olisi mahdollisimman tehokasta. Tietoa kirjastosta oli ha-

kenut ani harva. Otollisinta tiedonvälitystapaa kysyttäessä, haluttiin kirjastoa koskeva sisältö vastaanottaa pääosin sanomalehtien sivuilta ja sähköpostitse. Sähköpostimainonnan kohdalla painotettiin, että on parempi, jos lähetettävään sähköpostiin on ennalta kysytty lupa.

Ei-käyttö liittyy lopulta harvoin yksittäisiin tapahtumasarjoihin, eikä puhtaasti kirjaston vastaisia asenteita esiintynyt haastattelujen aikana. Jokainen haastateltavista oli joskus käyttänyt kirjastoa ja kuva kirjastolaitoksesta sinänsä oli perin positiivinen. Tässä valossa ajateltuna ei-käyttäjien saattaminen aktiivisemmän kirjastonkäytön pariin ei ole toivoton ajatus. Toisaalta on myös hyvä tiedostaa, ettei jokaisen ihmisen tule olettaa käyttävän kirjastoa, vaikka palvelu kaikille avoin onkin. Osaan ei-käytön ongelmista oli olemassa selviä ratkaisumalleja, kuten aukioloaikojen lisäys, uuden pääkirjaston laajennusosan yhteydessä syntyvä kiinnostus ja mediajulkisuuden laajempi tavoittelemine. Osaltaan käyttämättömyyteen johtaneet syyt taas olivat usein niin monisäikeisiä ja jopa abstrakteja, ettei niiden kohdalla voida ajatella varsinaisia konkreettisia toimia asiayhteyden parantamiseksi. Klaus Weckroth (1992, s. 43) toteaaakin, että vaikka ihmisen toiminnan syyt ovat usein tavoitteissa ja tekeminen on näiden syiden tavoittelemista, toiminta on ja pysyy pohjimmiltaan ennustamattomana.

LÄHTEET

- Anttila, R., Eronen, S., Kallio, M., Kanninen, K., Kauppinen, L., Paavilainen, P. & Salo, S. 2005. *Persoona 2: kehityspsykologia*. 3. uud. p. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Dervin, B. 1998. Sense-making theory and practice: an overview of user interests in knowledge seeking and use. [Verkkolehtiartikkeli]. *Journal of Knowledge Management* 2 (2), 36-46. [Viitattu 4.11.2010]. Saatavana Emerald-tietokannasta, vaatii käyttöoikeuden.
- Giddens, A. 1991. *Modernity and Self-Identity: Self and Society in the Late Modern Age*. Cambridge: Polity Press.
- Haasio, A. 2007. Internetin ei-käytön määritelmät ja käyttämättömyyden syyt. [Verkkolehtiartikkeli]. *Informaatiotutkimus* 2 (1), 16-25. [Viitattu 2.11.2010]. Saatavissa: <http://ojs.tsv.fi/index.php/inf/article/download/2260/2098>
- Hakala, M. 1993. "En kävis vaikka nurkalle tulis" : Alajärven 14-vuotiaat kirjaston käyttäjinä ja ei-käyttäjinä. Tampereen yliopisto. Pro gradu -työ.
- Huotari, M-L. 1992. *Kirjaston markkinointi*. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Kamppinen, M. 2002. *Ajat muuttuvat: esseitä ajasta, riskeistä ja teellisestä maailmankuvasta*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Liikkanen, M. 2005. Vapaa-aika muutoksessa – merkitykset, rajoitteet ja valinnat. Teoksessa: M. Liikkanen, R. Hanifi, & U. Hannula (toim.) *Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä: vapaa-ajan muutokset 1981-2002*. Helsinki: Tilastokeskus, 5-30.
- Liikkanen, M. (toim.) 2009. *Suomalainen vapaa-aika: arjen ilot ja valinnat*. Helsinki: Gaudeamus.
- Metsämuuronen, J. 2000. *Laadullisen tutkimuksen perusteet: metodologia-sarja 4*. Viro: Jaabes OÜ.
- Mutshewa, A., Grand, B., Totolo, A., Zulu, S., Sebina, P. & Jorosi, B. 2010. Information Behaviours of Non-Users of Libraries in Botswana. [Verkkolehtiartikkeli]. *African Journal of Library, Archives & In-*

formation Science 20 (1), 1-10. [Viitattu 4.11.2010]. Saatavana: Ebsco –tietokannasta, vaatii käyttöoikeuden.

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

Pääkkönen, H. & Niemi, I. 2002. Suomalainen arki: ajankäyttö vuosituhaten vaihteessa. Helsinki: Tilastokeskus.

Salmela, M. 2010. Lama ei piristänyt kirjastoja. Helsingin Sanomat 4.10.2010, A11.

Sauri, T. 2005. Lukeminen. Teoksessa: M. Liikkanen, R. Hanifi, & U. Hannula (toim.) Yksilöllisiä valintoja, kulttuurien pysyvyyttä: vapaa-ajan muutokset 1981-2002. Helsinki: Tilastokeskus, 31-47.

Savolainen, R. 1993. Elämäntapa, elämänhallinta ja tiedonhankinta: arkielämän ei-ammattillisen tiedon hankinnan tutkimuksen viitekehysten hahmottelua. Tampere: Tampereen yliopisto. Tampereen yliopiston kirjastotieteen ja informatiikan laitoksen tutkimuksia.

Seabrook, J. 1988. The Leisure Society. USA: Basil Blackwell.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2009. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. [Viitattu 6.11.2010]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/>

Syrjälä, L. 1994. Etnografinen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa: Syrjälä L, Ahonen S, Syrjäläinen E & Saari S. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä Oy, 68-112.

Takala, P. 2001. Mihin aika riittää? Ajankäyttötutkimuksen tuloksia. Sosiaalivakuutus 39 (5), 32-33.

Taloustutkimus. 2007. Helmet-kirjastot ei-kävijätutkimus. [Ppt-esitys]. Helsinki: Taloustutkimus Oy. [Viitattu 2.11.2010]. Ei julkisesti saatavilla.

Tilastokeskus. 2005. Mediat: Kirjojen lukeminen vuosina 1981, 1991 ja 2002. [Excel-taulukko]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 7.11.2010]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/vpa/2002/vpa_2002_2005-01-26_tau_026.xls

Tilastokeskus. 2010a. Perheiden määrä kasvaa edelleen. [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 7.11.2010]. Saatavissa: http://www.stat.fi/til/perh/2009/perh_2009_2010-05-28_tie_001_fi.html

Tilastokeskus. 2010b. Perheet tyypeittäin vaimon/äidin iän mukaan 2009 (isä ja lapsia –perheet isän iän mukaan). [Verkkojulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 7.11.2010]. Saatavissa:

http://www.stat.fi/til/perh/2009/perh_2009_2010-05-28_kuv_003_fi.html

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

Vuokko, P. 2004. Nonprofit-organisaatioiden markkinointi. Porvoo: WSOY.

Weckroth, K. 1992. Toiminnan psykologia. 2. p. Tampere: Hanki ja jää.

Haastattelut

Mies, 35 vuotta, asianajaja. Haastateltu 28.9.2010.

Mies, 36 vuotta, tietohallintopäällikkö. Haastateltu 15.10.2010.

Mies, 38 vuotta, kuvaaja. Haastateltu 4.10.2010.

Mies, 38 vuotta, ohjelmistosuunnittelija. Haastateltu 6.10.2010.

Mies, 40 vuotta, varatuomari. Haastateltu 15.10.2010.

Mies, 45 vuotta, asianajaja. Haastateltu 5.10.2010.

Mies, 52 vuotta, talousjohtaja. Haastateltu 27.9.2010.

Mies, 52 vuotta, toiminnanjohtaja. Haastateltu 1.10.2010.

Mies, 55 vuotta, talousjohtaja. Haastateltu 11.10.2010.

Mies, 55 vuotta, toimitusjohtaja. Haastateltu 14.10.2010.

Nainen, 38 vuotta, tutkimuspäällikkö. Haastateltu 18.10.2010.

Nainen, 38 vuotta, vakuutusneuvoja. Haastateltu 28.9.2010.

Nainen, 40 vuotta, projektipäällikkö. Haastateltu 4.10.2010.

Nainen, 43 vuotta, opinto-ohjaaja. Haastateltu 15.10.2010.

Nainen, 45 vuotta, erikoissuunnittelija. Haastateltu 1.10.2010.

Nainen, 48 vuotta, markkinointipäällikkö. Haastateltu 29.9.2010.

Nainen, 49 vuotta, sosiaalityöntekijä. Haastateltu 15.10.2010.

Nainen, 48 vuotta, talouspäällikkö. Haastateltu 1.10.2010.

Nainen, 48 vuotta, tutkimuspäällikkö. Haastateltu 5.10.2010.

LIITTEET

Liite 1. Haastateltaville lähetetty esittely työstä.

Seinäjoen ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

TUTKIMUS SEINÄJOEN KAUPUNGINKIRJASTON EI-KÄYTTÄJISTÄ

Tekijät: Ilkka Rissanen, Touko Santamaa

Toimeksiantaja: Seinäjoen kaupunginkirjasto / maakuntakirjasto

Muut toimijat: Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SEAMK), Etelä-Pohjanmaan elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus (ELY), Opetusministeriö

TYÖN ESITTELY

Keräämme haastatteluja opinnäytetyötä varten Seinäjoen alueelta. Etsimme työpaikoilta haastateltavia, jotka eivät ole käyttäneet kaupunginkirjaston palveluita noin kahteen vuoteen. Panoksenne on erityisen tärkeä tutkimustulosten ja työn onnistumisen kannalta. Haastattelut kerätään teemahaastattelun keinoja käyttäen. Käytännössä istumme haastattelijan ja haastateltavan kanssa pöydän ääreen ja käymme keskustelua kirjaston ei-käyttäjäyteen liittyvistä teemoista. Tarkoituksena on saada aikaan antoisa ja hedelmällinen keskustelu, jonka tuloksia käytetään pääasiallisena lähdemateriaalina opinnäytetyösämme.

HAASTATTELUN TARKOITUS

Pyrimme selvittämään ei-käytön syitä mm. elämäntilanteen, yleisten tottumusten, henkilöhistorian ja mahdollisen aiemman käytön kautta. Tarkoituksena on myös saada tietoa siitä, kuinka kirjaston palveluita ja näkyvyyttä voisi kehittää tulevaisuudessa.

KEITÄ HAASTATTELEMME?

Kohderyhmänä ovat 35-55-vuotiaat korkeasti koulutetut (AMK, Yliopisto) työelämässä olevat ihmiset, jotka eivät ole käyttäneet Seinäjoen kaupunginkirjaston palveluita n. kahteen vuoteen.

Kohderyhmän rajaus tiettyihin raameihin on välttämätöntä tulosten analysoinnin helpottamiseksi.

Haastateltavat jäävät anonyymeiksi lopullisessa työssä.

HAASTATTELUN TOTEUTUS

Olisi toivottavaa, että haastattelu voitaisiin järjestää työpaikalla, rauhallisessa tilassa (esim. neuvotteluhuoneessa), työpäivän aikana tai sen jälkeen. Haastateltavat saavat kirjastokangaskassin palkkioksi panoksestaan työllemme. Haastattelun kesto on n. puoli tuntia.

OTA YHTEYTTÄ

Jos mielenkiintonne yhteistyöhön heräsi, toivomme pikaisia yhteydenottoja jompaankumpaan alla olevista osoitteista, joko suoraan tai työnantajanne kautta. Tällöin voimme sopia aikatauluista tarkemmin.

Ilkka Rissanen (ilkka.rissanen@seamk.fi)

Touko Santamaa (touko.santamaa@seamk.fi)

Liite 2. Teemahaastattelun runko.

Teemahaastattelurunko ei-käyttäjille

Haastateltavan taustat

Koulutus:

Ikä:

Sukupuoli:

Asuinpaikka (kaupunginosa):

Työpaikka:

Perhe:

Kirjastopalveluiden käyttö ja kokemukset

- oletteko joskus ollut kirjaston aktiivinen/aktiivisempi käyttäjä?
- oletteko käyneet missään Seinäjoen kirjastossa?
- milloin viimeksi?
- millainen käynti oli? millaisia mielikuvia jätti? hyvää/huonoa?
- minkälaista palvelu oli? Oliko henkilökunta esim. ammattitaitoista?

Mielikuvia kirjastosta

- minkälaisia mielikuvia kirjastolaitos ylipäätään herättää?
- Kirjastopalveluiden asema ja merkitys (yhteiskunnassa jne.)?
- millaisia palveluita kirjasto mielestänne tarjoaa?
- minkälaista aineistoa kirjastossa on?
- ketkä käyttävät kirjastoa?
- millaisena näette kirjaston tulevaisuuden / onko sille käyttöä ylipäätään?

Harrastukset/kiinnostuksenkohteet

- mitä harrastuksia ylipäätään?
- kulttuuriharrastuksia: lukemista, musiikinkuuntelua, elokuvat/televisio?
- kuinka aktiivisesti luette ja mitä / oletteko joskus lukeneet?

- jos luette ja ostate kirjanne kirjakaupasta, miksi ette käytä kirjaston ilmaisia palveluja?

Lähipiirin harrastukset?

- mitä harrastuksia perheenjäsenillä on? kulttuuriharrastuksia?
- käyvätkö he kirjastossa, vaimo/lapset?
- käytättekö mahdollisesti kirjastoa vaimonne/lastenne kautta?
- harrastetaanko ystäväpiirissä mitä? kirjastoon mahdollisesti liittyvää?

Kirjastopalveluiden näkyvyys

- missä/millainen on lähin kirjastonne? houkutteleva, luotaantyöntävä?
- oletteko tietoisia siitä onko kirjastossa tapahtumia?
- mitä kautta kuulette/luette kirjastosta? Kuinka usein törmäät kirjastoon?
- Oletteko joskus etsinyt tietoa kirjaston asioista, esim. aukioloista. Onko tieto löytynyt? Jos on, mistä?

Kirjastopalveluiden saatavuus/ehdot käytölle

- sijainnillisia syitä kirjaston ei-käytölle?
- ajallisia syitä?

Toiveet ja odotukset kirjastopalvelulta

- millaisia toiveita ja odotuksia?
- haluaisitteko että kirjasto on teitä "lähempänä"? miten?
- millaisia vaatimuksia asetatte kirjastolle?
- palveluita, tapahtumia, kulttuuritoimintaa, tiedonhaunopetusta, viihteytystä?
- millaisia aineistoja?