

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2019

Maria Sillantie

# PAJATOIMINTAA TURUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

– asiakkaiden näkemyksiä uusien  
palvelujen kehityksessä

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutus, kirjasto- ja tietopalvelu

2019 | 32 + 6

Maria Sillantie

# PAJATOIMINTAA TURUN KAUPUNGINKIRJASTOSSA

- asiakkaiden näkemyksiä uusien palvelujen kehityksessä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia asiakkaiden kiinnostusta pajatoimintaan Turun kaupunginkirjastossa. Ovatko asiakkaat kiinnostuneita pajatoiminnasta kirjastossa, ja jos, minkälaisesta? Opinnäytteen toimeksiantajana oli Turun kaupunginkirjasto.

Tutkimuksen teoreettinen osuus tarkastelee pajatoimintaa kirjastopedagogisen osaamisen, yhdenvertaisuuden edistämisen sekä yhteisöllisyyden ja osallisuuden näkökulmista. Opinnäytetyö on kvantitatiivinen tutkimus ja tiedonkeruumenetelmänä käytettiin asiakaskyselyä. Kysely toteutettiin yhteistyössä Turun kaupunginkirjaston kanssa. Tiedonkeruu suoritettiin Turun pääkirjastossa jakamalla kyselyä kirjaston asiakkaille.

Vastauksia kyselyyn saatiin 279 kappaletta. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että enemmistö kyselyyn vastanneista oli kiinnostunut monimuotoisesta pajatoiminnasta Turun kaupunginkirjastossa. Kirjasto on asiakaslähtöinen organisaatio, ja tämän vuorovaikutuksen merkitys korostui tutkimuksen tuloksissa. Kyselyn tuloksista ilmeni myös, että asiakkaat kokivat tärkeäksi heidän mahdollisuutensa kertoa mielipiteitään pajatoiminnasta ja sen kehittämisestä.

ASIASANAT:

jakamistalous, kirjastot, kirjastoala, osallisuus, työpajat, yhteisöllisyys, yleiset kirjastot

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Degree programme in Business, Library and Information Services

2019 | 32 + 6

Maria Sillantie

# WORKSHOP ACTIVITY IN THE TURKU CITY LIBRARY

- the customers' views in the development of new services

The objective of this thesis was to examine the customers' interest in workshop activity at Turku City Library. Are they interested in workshop activity at the library, and if so, what kind? The thesis was commissioned by the Turku City Library.

The theoretical part of the thesis explores workshop activity from the perspectives of library pedagogy, promotion of equality, and communality and inclusiveness. The thesis is a quantitative piece of research and the method of the study was a customer survey. The survey was carried out in collaboration with Turku City Library. The collection of information was done at the Turku Main Library by distributing the survey to its customers.

279 customers took part in the survey. It's fair to say that the majority of the people who participated in the survey were interested in the potential of multifaceted workshop activity at Turku City Library. The library is a customer-focused organization, and the importance of this interrelation was highlighted in the results of the study. Customers also found it important for them to be able to give their opinions on workshop activity and its development.

## KEYWORDS:

communality, library, library sector, participation, sharing economy, workshops

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 PAJATOIMINTA</b>	<b>7</b>
2.1 Esimerkkejä pajatoiminnasta	8
2.2 Turun pääkirjaston valmiudet	8
<b>3 NÄKÖKULMIA PAJATOIMINTAAN</b>	<b>10</b>
3.1 Kirjastopedagoginen osaaminen	10
3.2 Yhteisöllisyys & osallisuus	12
3.3 Yhdenvertaisuuden edistäminen	13
<b>4 TUTKIMUSMENETELMÄT</b>	<b>16</b>
4.1 Kyselylomake	16
4.2 Asiakaskysely	17
<b>5 TULOKSET</b>	<b>19</b>
5.1 Pajatoiminta	21
5.2 Työpajatoiminta	23
5.3 Ongelmat	27
<b>6 LOPUKSI</b>	<b>28</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>31</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Asiakaskysely.  
Liite 2. Asiakaskyselyn saatekirje.

## KUVIOT

Kuvio 1. Pajatoiminnan näkökulmat.	10
Kuvio 2. Vastanneiden taustatiedot elämäntilanteen ja ikäryhmien mukaan.	20
Kuvio 3. Kysymys 6. <i>Mihin käytät kirjastoa?</i> elämäntilanteen mukaan.	21
Kuvio 4. Kiinnostus pajatoimintaan ikäryhmän mukaan.	21

Kuvio 5. Asiakkaiden ehdotuksia pajatoiminnan välineisiin.	23
Kuvio 6. Kiinnostus työpajoihin ikäryhmän mukaan.	24
Kuvio 7. Asiakkaiden ehdotuksia työpajojen teemoihin.	25
Kuvio 8. Sopivin kellonaika työpajalle elämäntilanteen mukaan.	26
Kuvio 9. Työpajan keston toivomukset elämäntilanteen mukaan.	26
Kuvio 10. Sopivin viikonpäivä elämäntilanteen mukaan.	27

## **TAULUKOT**

Taulukko 1. Ikäjakama kaikkien vastanneiden kesken.	19
Taulukko 2. Laitekohtainen kiinnostus ikäryhmien mukaan (%).	22
Taulukko 3. Teemakohtainen kiinnostus ikäryhmien mukaan (%).	24

# 1 JOHDANTO

Turun kaupunginkirjastolla on jo tovin ollut toive pajatoiminnan järjestämisestä. Sekä asiakaspalautteissa että henkilökunnan kokouksissa pajatoiminta on herättänyt kiinnostusta, mutta kehitystyötä ei ole toistaiseksi ollut mahdollista rakentaa konkreettiseksi toiminnaksi. Yksi syy on ollut tietoisuus Turun pääkirjaston tilojen rajallisuudesta, sekä epävarmuus asiakkaiden kiinnostuksesta pajatoimintaan.

Kirjastossa on kuitenkin laajalti pohdittu pajatoiminnan mahdollisuuksia, esimerkiksi avoimen pajatoiminnan muodossa. Tämä tarkoittaisi tilaa, jossa aikataulutettujen workshop-tyylisten pajojen sijaan asiakkaiden käytettävissä olisi erilaisia laitteita ja välineitä, joita he voisivat vapaasti käyttää aina kirjaston aukioloaikoina. Lisäksi kirjasto on pohtinut ohjattuja työpajoja, joita järjestettäisiin avoimen pajatoiminnan tiloissa ja sen laitteilla.

Millaisesta pajatoiminnasta asiakkaat olisivat kiinnostuneita? Tähän kysymykseen pyrittiin vastaamaan toteuttamalla asiakaskysely, jota jaettiin Turun pääkirjastolla syksyllä 2019. Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on siis kartoittaa asiakkaiden kiinnostusta monipuoliseen pajatoimintaan Turun kaupunginkirjastossa.

Tutkimuskysymystä lähestytään tarkastelemalla asiakaskyselyyn vastanneiden näkökulmia pajatoimintaan ja tutkimalla tällaisen toiminnan mahdollisuuksia osana kirjaston palveluita. Asiakkaiden näkökulmat on tärkeä voimanlähde kirjaston toiminnan kehittämiseksi ja uusien palvelujen suunnittelulle. Kyselyllä pyrittiinkin löytämään asiakkaiden kiinnostuksen kohteita ja heitä yhdistäviä teemoja.

Opinnäytetyössä käsitellään ensin pajatoiminnan terminologiaa ja Turun kaupunginkirjaston valmiuksia sen järjestämiseen. Seuraavaksi tarkastellaan pajatoiminnan tarpeita ja arvoasemaa yhteiskunnassa kirjastopedagogisen osaamisen, yhteisöllisyyden ja osallisuuden, ja yhdenvertaisuuden edistämisen näkökulmista. Tämän jälkeen esitetään kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien periaatteita, joiden pohjalta tutkimuksen kysely on toteutettu, sekä esitellään asiakaskyselyn toteutusta. Seuraavaksi kerrotaan asiakaskyselyn tuloksia ja lopuksi tehdään yhteenvetoa tutkimuksen tuloksista ja pohditaan mahdollisia jatkotutkimusmahdollisuuksia.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Turun kaupunginkirjasto.

## 2 PAJATOIMINTA

Tutkimusta varten valittiin kaksi erillistä työpajatoiminnan käsitettä, jotka määriteltiin niin, että ne kuvaisivat kirjaston haluamaa toimintaa mahdollisimman todenmukaisesti. *Pajatoiminta* on avointa toimintaa. Pajatoiminnassa kirjasto tarjoaa tilan, jonne on varattu erilaisia laitteita ja välineitä asiakkaiden käytettäväksi. Tila on käytettävissä kirjaston aukioloaikoina ja laitteiden käyttö on maksutonta. Pajatoiminta ei ole ohjattua, mutta kirjaston henkilökunta on valmiina antamaan neuvontaa laitteiden ja välineiden käytöstä tarvittaessa. *Työpajat* ovat puolestaan lyhyitä kursseja, jotka järjestetään kirjaston pajatoiminnan tiloissa ja sen laitteilla ja välineillä. Tämä voi esimerkiksi olla työpaja 3D-tulostuksen alkeista, rentoutumisesta joogan avulla, tai vaikka sarjakuvapiirtämisen perusteista. Työpajoissa tehtävä toiminta on ohjattua.

Käsitteen valinta ja kirjaston näkökulmat olivat olennainen osa tutkimuksen kehitystyötä. Kirjasto ei halunnut, että pajatoiminnasta puhuttaessa asiakkaiden miellelyhtymä sanaan olisi työllistäminen tai yleisesti jonkinlaisen pakon kautta tehtävä toiminta. Tämän vuoksi sana ”työpaja” asetettiin pajatoiminta-kattokäsitteen alle, ja määriteltiin tavalla, joka tuki kirjaston näkemystä. Testasin käsitteen vaikutusta asiakkaiden asenteeseen pienimuotoisesti kyselyä jakaessa, ja huomasin asiakkaiden kiinnostuksen kyselyn vastaamiseen nousevan huomattavasti kun en lähestynyt heitä sanalla työpaja, vaan vain paja. Työpajoista puhuessani asiakkaat totesivat heti, etteivät ole kiinnostuneita, tai että he eivät ole ”oikeaa kohderyhmää”. Tästä eroten, puhuessani pajatoiminnasta, hyvin harva asiakas käännäytti minua pois suorilta käsin ja olivat kiinnostuneita minkälaisesta toiminnasta olin heille kertomassa. He olivat valmiimpia kuuntelemaan, ja vasta sen jälkeen päättämään haluaisivatko he osallistua kyselyyn.

Työpaja oli kuitenkin käsitteenä osuva kuvaamaan erinäisenä toimintana toteutettavaa ryhmätoimintaa. Tämän vuoksi käsite sisällytettiin tutkimuksen lisäksi asiakaskyselyyn, mutta vain sen sisäsivuille ja tarkoin selitettynä.

Pajatoiminta on ennen kaikkea yhteisöllistä toimintaa. Pajatoiminta perustuu ideaan jakamistaloudesta, jossa arjen tavaroita vaihdetaan ja käytetään yhdessä (Uusi Juoni 2019). Näin jokaisella taloudella ei tarvitse olla samoja esineitä tai välineitä, vaan niiden käyttö mahdollistetaan jakamisen ja lainaamisen kautta.

## 2.1 Esimerkkejä pajatoiminnasta

Avoimia, makerspace -tyyppisiä pajoja voi Suomesta löytää etenkin pääkaupunkiseudulta. Uusin esimerkki pajatoiminnasta löytyy Helsingistä, Keskustakirjasto Oodista. Oodin toisen kerroksen Kaupunkiverstaassa asiakkaat voivat vapaasti käyttää erilaisia laitteita Varaamosta saatavilla olevien aikojen puitteissa. Laittevalikoimasta löytyy mm. laserleikkuri, 3D-tulostin, ompelukone ja suurkuvatulostin. Kaupunkiverstaan tiloissa järjestetään myös työpajoja ja tapahtumia kaiken ikäisille (Oodi 2019).

Tilavarauspalvelu Varaamo on iso osa Kaupunkiverstaan toimivuutta. Sen kautta yksityistenkin henkilöiden on mahdollista varata julkisia tiloja ja laitteita Helsingin kaupungin alueella; mukaan lukien Kaupunkiverstaan laajaa laitteistoa. Varaamo itsessään on palveluna käytössä ympäri Suomen mm. Espoossa, Oulussa sekä Lapin läänin kirjastoissa.

## 2.2 Turun pääkirjaston valmiudet

Turun kaupunginkirjasto pitää sisällään sekä Turun keskustassa sijaitsevan pääkirjaston että muualle Turun kaupungin alueelle sijoittuneet lähikirjastot. Tätä tutkimusta varten tarkastelin erityisesti pajatoiminnan mahdollisuuksia Turun pääkirjastossa tilojen, laitteiden, tapahtumahistorian ja muun valmiuden näkökulmasta.

### **Tilat**

Tiloja pysyväille pajatoiminnalle on Turun pääkirjastolla rajoitetusti. Tapahtumasali Studio on vuokrattava tila, joka on ympäri vuoden ahkerassa käytössä mm. luentosarjoille ja paneelikeskusteluille. Kahvila Siriuksen yläkerrassa sijaitsevat kokoustilat ovat myös vuokrattavissa erinäisille julkisille ja yksityisille tahoille, joten pysyvää pajatilaa niistäkään ei voi rakentaa. Muita vastaavia tiloja ei pääkirjastolta löydy.

### **Laitteisto**

Turun pääkirjastolla on jo tovin ollut mahdollista hyödyntää 3D-tulostinta. Asiakaskäyttöön vuonna 2016 tullut tulostin on ollut erittäin suosittu osa kirjaston palveluita, ja vuosien varrella sen suosio on täyttänyt varauskalenterin jopa useamman viikon päähän. Tämän lisäksi asiakkaat voivat myös lainata esimerkiksi kannettavia tietokoneita, kuu-  
lokkeita ja matkalatureita.



## **Tapahtumahistoria**

Turun kaupunginkirjastolla on vuosien varrella ollut erinäisiä pienimuotoisia, pajatoimintaa muistuttavia tapahtumia. Tästä hyvänä esimerkkinä on Stoorin, Turun pääkirjaston nuortenosaston, ja Turun sarjakuvakerhon järjestämät Sarjakuvapajat. Monen vuoden ajan toiminnassa olleen Sarjakuvapajan opettajana on toiminut turkulainen kuvittaja ja sarjakuvapiirtäjä Tuuli Hypén.

## **Muu valmius**

Turun Varaamon sivut julkistettiin marraskuussa 2019 (Turku.fi 2019). Varaamon kautta asiakkaiden on nyt mahdollista varata pääkirjaston maksuttomia tiloja ja laitteita. Asiakaspalvelulle palveluiden keskittäminen yhden sovellusalustan alle on merkittävää, sillä se yksinkertaistaa asiakkaiden ohjaamista oikean palvelun lähteelle. Varaamon olemassaolo on myös potentiaalinen lisä mahdolliselle tulevaisuuden pajatoiminnalle.

### 3 NÄKÖKULMIA PAJATOIMINTAAN

Pajatoiminnan järjestäminen vaatii kirjastolta valmiuksia tarkastella palveluiden kehittämistä monesta eri näkökulmasta. Tarpeet kirjaston palveluiden muutoksiin tulevat usein asiakkailta (Sallmén 2007, 19), ja heidän kokemuksistaan yhteiskunnan muutoksista. Tässä kappaleessa tutkin pajatoiminnan järjestämistä kolmesta näkökulmasta.



Kuvio 1. Pajatoiminnan näkökulmat.

#### 3.1 Kirjastopedagoginen osaaminen

Kirjasto on jatkuvassa muutoksessa. Yhteiskunnan kehittyessä kirjaston rooli muuttuu, ja yleisissä kirjastoissa työn painopiste onkin jo osin siirtynyt asiakkaiden palvelemisesta opastamiseen (Sallmén 2007, 15). Kirjasto ei enää ole pelkkä kirjasto, vaan yhä useammin kansan olohuone, jossa palvelutarjonta ei rajoitu perinteiseen aineiston lainaamiseen. Esimerkiksi Turun pääkirjaston tiloissa järjestetään monipuolisesti tapahtumia ympäri vuoden, asiakkaat voivat lainata jääkiekon kausikortteja (Nieminen 2019) ja ladata Turun seudun joukkoliikenteen bussikortteja.

Muuttuva yhteiskunta haastaa myös kirjastonhoitajia ja tietoammattilaisia mukautumaan sen uusiin vaatimuksiin. Uudet järjestelmät, laitteet, virtuaaliset ja sosiaaliset digitaaliset ympäristöt, ja erilaiset kirjastonkäyttäjät vaativat kirjastoammattilaisilta uudenlaista kirjastopedagogista osaamista. Samalla kun kirjasto kilpailee uusien innovaatioiden kanssa, tulee sen pystyä myös sisällyttämään näitä kehityksiä omiin palveluihinsa. (Radford 2013, 55.) Palveluiden sisältäminen kirjaston tarjontaan ei kuitenkaan riitä. Tämän lisäksi kirjastonhoitajan tulee olla kykenevä auttamaan ja ohjeistamaan asiakasta heidän sitä kaivatessa. Näin ollen myös henkilökunnan koulutuksen tulee olla ajan tasalla, jolloin pystytään varmistamaan palveluiden vaatima asiantuntijuus ja ammatillinen osaaminen (Sallmén 2007, 18).

Kirjastot tekevät usein paljon yhteistyötä erinäisten paikallisten, sekä yksityisten että julkisten, organisaatioiden kanssa. Tämänkaltainen yhteistyö on pajatoiminnallekin arvokasta. Vetäjäpohjaisia työpajoja järjestettäessä kirjasto voisi kurottaa kohti paikallisia tahoja ja tutkia yhteistyömahdollisuuksia, joka puolestaan laajentaisi työpajojen teemojen mahdollisuuksia. Kirjastot nähdään usein haluttuina kumppaneina, sillä harvalla organisaatiolla on niin laajaa asiakaskuntaa kuin kirjastoilla (Sallmén 2007, 18).

Siinä missä avoin pajatoiminta vaatii lähinnä kirjastopedagogisia taitoja, jotta asiakas tarvittaessa saa kaipaamaansa apua ja tietotaitoa laitteiden käytössä, tarvitsevat ryhmätyöpajat osaavan vetäjän. Toki kirjaston sisäisiä resursseja voidaan myös käyttää, mikäli työntekijöiden keskuudesta löytyy taitoja joita he ovat valmiina jakamaan. Harrastuspohjaista, rentoa toimintaa voi vetää jo pelkällä intohimolla. Esimerkkinä voisi toimia viime vuosina suureen suosioon noussut *bullet journal*, jossa kyseessä on käytännössä oman, vapaamuotoisen kalenterin rakentaminen tyhjään vihkoon.

Pajatoiminnassa kirjastotyöntekijän kyky kohdata asiakkaita on tärkeää. Oletuksia asiakkaan taidoista ei tule tehdä, puoleen tai toiseen. Kirjaston asiakkaan kohtaaminen vaatii tietynlaista ennakointikykyä ja valmiutta tarttua tilaisuuteen tarjota apua. Asiakasta kuuntelemalla kirjastotyöntekijä voi pyrkiä aktiiviseen vuorovaikutukseen, jonka kautta asiakas saa tarvitsemaansa apua ja rohkaisua esimerkiksi työpajatoiminnassa. Asiakaspalvelija voi työssään nojata omiin vahvuuksiinsa, ja näin tarjota onnistuneen asiakaspalvelukokemuksen.

### 3.2 Yhteisöllisyys & osallisuus

Mahdollisuus vaikuttaa oman elämän ja elinympäristön tekijöihin voi olla arvokasta, ja olennainen osa yhteiskunnallista osallistumista ja kiinnittymistä yhteisöön (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Sen avulla voidaan vähentää epätasa-arvoa, ja laajalti tukea ihmisarvoista elämää koko kansan keskuudessa. Sosiaali- ja terveyspolitiikalla tuetaan eri ikäryhmien, sukupuolten, vähemmistöjen, ja erilaisista sosiaalisista ja kulttuurillisista lähtökohdista olevien ihmisten ihmisarvoista elämää ja osallisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019).

Osallisuus itsessään on kattokäsite. Siihen sisältyy olennaisesti jossain toiminnassa tai sosiaalisessa piirissä mukana oleminen, ja se toimii vastakohtana ulkopuolelle jäämiselle tai jättämiselle. Osallisuuden edistäminen onkin yhdenvertaisen yhteiskunnan pilari, sillä sen lisäämisellä voidaan saavuttaa syrjäytettyjen ryhmien aktivointia ja integroitua. Osallisuus koostuu sekä osallistumisesta että osallistamisesta. Osallistuminen viittaa toimijakohtaiseen omatoimisuuteen, kun taas osallistamisessa kyseessä on muu taho, joka toiminnallaan voi voimaannuttaa itsenäistä toimijaa. (Siisiäinen 2015.)

Hyvinvoivissa yhteiskunnissa sekä kansalaisyhteiskunnan että julkisen sektorin instituutiot voivat tuntua omalta, jos kansalaiset saavat mahdollisuuden osallistua niiden kommunikaatioon ja päätöksentekoon (Siisiäinen 2015). Asiakaskyselyn vapaavalintaisessa palautekohdassa moni kyselyyn vastannut koki, että kirjaston palveluihin vaikuttaminen, tässä tapauksessa pajatoiminnan alustavaan pohjatutkimukseen osallistuminen, oli mieluinen kokemus. He näkivät, että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet lisäsivät todennäköisyyttä tuleviin palveluihin osallistumiseen, koska heidän näkemyksiään niiden kehityksessä oli huomioitu.

Kirjasto ei voi vain vastata kysyntään, vaan sen tulee voida asettaa tarjolle erilaisia tietovarantoja, jotta kirjastotyön muuttuessa kirjaston palvelut kehittyvät sen mukana. Tässä kehittyvässä kirjastossa käyttäjän tulee löytää etsimänsä, mutta myös voida kokea kirjastossa löytämisen iloa, ja saada jotain sellaista mitä hän ei tiennytkään haluavansa. (Sallmén 2007, 19.) Tähän ajatukseen odottamattomista kokemuksista kirjastossa pajatoiminta sopii oivallisesti.

Kirjastot ovat epämuodollisen oppimisen ympäristöinä suhteellisen tutkimattomia ja analysoimattomia kohteita (Haapala 2015, 71). Pajatoiminnan kautta asiakkailta olisikin mahdollisuus oppia uutta ja kehittää jo olemassaolevia taitoja. Helposti lähestyttävät,

kiinnostavista teemoista kootut työpajat voivat olla houkuttelevia missä tahansa asiakasryhmässä. Esimerkiksi ympäristötietoisille nuorille käsityöpaja voi olla oiva paikka vertaistuen löytämiselle ja neuvojen saamiselle omien kiinnostuksenkohteiden ympäröimänä. Näin pajatoiminnalla on potentiaalia toimia virikkeenä aktiiviselle osallistumiselle ja yhteisöllisyyden löytämiselle. Parhaassa tapauksessa kirjastosta voi saada aineksia henkilökohtaiseen kehitykseen ja löytää iloa, virkistystä ja elämyksiä elämään (Haapala 2015, 69), johon yhteisöllinen toiminta voi olla tarpeellinen lisä.

Kirjaston näkökulmasta osallisuus voidaan nähdä itseohjautuvana ja omaehtoisena itsensä kehittämisenä asiakkaan toimesta (Haapala 2015, 71). Kirjasto voi organisaationa pyrkiä helpottamaan osallistumista ja madaltaa osallistumiskynnystä, mutta lähtökohdaisesti kyse on usein asiakkaan omasta kiinnostuksesta. Tämän vuoksi osallisuuden edistäminen onkin huomioitava monitasoisesti niin kulttuurissa ja käytännöissä kuin rakenteissa ja strategiatasolla (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019).

Osallisuuden ja yhteisöllisyyden periaatteita noudattava kirjasto voidaan nähdä sosiaalisena kirjastona. Sosiaalisessa kirjastotyössä asiakkaat otetaan osaksi kirjastotyön kehittämistä heidän ajatuksiaan ja ideoitaan kuunnellen (Hokkanen 2015, 12). Osallisuuden ja yhteisöllisyyden pyrittäessä asiakkaan on mahdollista tuntee merkityksellisyyttä, sillä sosiaalisen kirjaston kautta he pääsevät ottamaan kantaa ja vaikuttamaan palveluihin, joita heille ollaan suunnittelemassa. Näin yksittäisen asiakkaan yksittäiset kokemukset saavat yhteisöllisiä foorumeita ja mahdollisuuden muuntua merkityksellisiksi oppimiskokemuksiksi (Haapala 2015, 73).

### 3.3 Yhdenvertaisuuden edistäminen

Nyky-yhteiskunnassa olennainen osa kirjaston tehtävää on yhdenvertaisuus. Sen roolia määrittää toiminta tasapuolisena palvelujen tarjoajana, ja tätä toimeksiantoa tukee Kirjastolaki. Kirjastolaki turvaa kansalaisten yhdenvertaisuuden kirjaston toiminnassa ja sen palveluissa, ja Laki yleisistä kirjastoista (29.12.2016/1492, § 10) määrittääkin, että yleisen kirjaston tulee olla kaikkien käytettävissä ja saavutettavissa. Laki yleisistä kirjastoista (29.12.2016/1492) määrittää yleisen kirjaston tehtävät seuraavasti:

## 6 §

**Yleisen kirjaston tehtävänä on:**

- 1) tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin;
- 2) ylläpitää monipuolista ja uudistuvaa kokoelmaa;
- 3) edistää lukemista ja kirjallisuutta;
- 4) tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen lukutaitoon;
- 5) tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan;
- 6) edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua.

Nämä tehtävät voidaan nähdä myös pohjana pajatoiminnan kehittämiseksi. Yhdenvertaiset lähtökohdat kirjaston palveluiden kehittämisessä tarkoittavat sitä, että erilaiset asiakasryhmät otetaan huomioon jo kehitysvaiheessa, jotta todennäköisyys ihmisryhmien jäämiselle toiminnan ulkopuolelle olisivat mahdollisimman pieniä.

Osallisuusaktiivisuudella ja ihmisen sosioekonomisella asemalla on selkeä yhteys (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Kyselyyn vastanneiden joukosta nousi selkeästi esiin, kuinka arvokas kirjaston rooli ilmaisen toiminnan järjestäjänä on. Ilmainen toiminta voi vähentää kynnystä osallistua erinäisiin tapahtumiin ja saatavilla oleviin palveluihin, sillä tällöin sosioekonomisen aseman merkitys pienenee.

Palveluiden yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta voidaan tutkia matalan kynnyksen palvelujen lähtökohdista. Matalan kynnyksen palveluilla on tarkoitus lisätä sosiaalista osallisuutta, erityisesti huono-osaisten parissa, ja niillä pyritään purkamaan ja madaltamaan mahdollisia esteitä palvelujen ulkopuolelle jääneiltä ja saamaan heidät palveluiden piiriin (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–3). Yleiset kirjastot voidaan oletusarvoisesti nähdä matalan kynnyksen organisaatioina, sillä yleisen kirjaston arvopohjan perustana toimii yhdenvertaisuus, jonka tarkoituksena on mahdollistaa jokaisen kansalaisen oikeus käyttää sen palveluita.

Matalan kynnyksen palvelut tarjoavat tyypillisesti ilmaisia kohtaamispaikkoja ja harrastusmahdollisuuksia (Leemann & Hämäläinen 2015, 6). Etenkin avoimella pajatoiminnalla on potentiaalia toimia matalan kynnyksen kohtaamispaikkana, ja työpajojen kautta

asiakkaat voivat löytää harrastusmahdollisuuksia, joihin he eivät muuten pääsisi osallistumaan.

### **Yhteenveto**

Pajatoiminnan tarkastelu eri näkökulmista on kannattavaa. Sen kautta kirjaston on mahdollista rakentaa toimintaa, joka ottaa huomioon asiakaskunnan näkemykset ja kiinnostukset sen palvelutarjonnassa.

Tietotyöläisen rooli kirjastoissa on kehittynyt yhä enemmän asiakaspalvelupainotteiseksi, ja kirjastopedagogisten taitojen moninaisuuden voi nähdä korostuvan pajatoiminnassa. Asiakaspalvelijan roolissa kyky kohdata asiakas on välttämätöntä ja yhteisöllisyyttä tukevassa pajatoiminnassa tätä taitoa tulee harjoittaa ahkerasti. Asiakas täytyy pystyä ottamaan vastaan niin, että hän tuntee olonsa tervetulleeksi ja arvokkaaksi, eivätkä hänen pohjataitojensa tule määritellä hänen arvoasemaansa palveluiden saataavuudessa.

Yhteisöllisyyden ja osallisuuden periaatteiden kautta kirjasto voi pyrkiä osallistamaan asiakkaita sen päätöksissä, ja näin edistää merkityksentunnetta asiakkaiden keskuudessa. Pajatoiminnan kautta kirjastolla voi olla mahdollisuus tavoittaa myös asiakaskuntia, joiden tavoittaminen voi muuten olla vaikeaa. Matalan kynnyksen aktivoijan roolissa kirjasto on tärkeä, sillä sen asiakaskunta on hyvin laaja, ja sen lain määräämät tehtävät tukevat yhdenvertaisuuden kehittämistä. Yhdenvertaisuuteen pyrkiessä etenkin ilmaisen toiminnan arvo korostuu, ja tähän pajatoiminnallakin on hyvä pyrkiä.

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tässä tutkimuksessa on käytetty kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja (Hirsjärvi ym. 2009, 139), joiden kautta tutkimuksen tuloksia voidaan sitten eritellä etenkin numeerisessa muodossa. Tavoitteena oli, että kyselyn tuloksien kautta voitaisiin tehdä laajempia yleistyksiä ja löytää mahdollisia asiakassegmenttejä pajatoiminnan kehittämistä varten. Kvantitatiiviset menetelmät sopivat tähän parhaiten.

Tutkimus toteutettiin asiakaskyselyllä Turun pääkirjastossa. Kyselytutkimus on enimmäkseen määrällistä tutkimusta. Määrällisellä tutkimusotteella tavoitellaan yleiskäsityksiä (Vehkalahti 2014, 13), ja kyselytutkimuksessa tutkittavat aiheet ovat yleensä hyvin abstrakteja, kuten asenteita ja arvoja. Niiden tutkiminen vaatii konkreettisia kysymyksiä, jotta ne olisivat mitattavissa. Tästä käytetään termiä operationalisointi. (Vehkalahti 2014, 18.) Koska kyselyyn sopivia, olemassaolevia mittareita ei löytynyt, rakennettiin ne itse yhteistyössä kirjaston kanssa. Tämä tarkoitti etenkin välinelistan (Liite 1, kysymys 8.) läpikäymistä Turun pääkirjastossa kirjastovirkailijana työskentelevän Mikko Liimataisen kanssa. Hän oli jo tehnyt alustavaa kartoitusta pajatoiminnan mahdollisuuksista etenkin välineistön näkökulmasta.

Kyselytulosten läpikäymisessä käytettiin ristiintaulukoinnin periaatteita ja aineiston havaintoja vertailtiin taulukkojen välillä. Tällä pyrittiin löytämään yhtenäisyyksiä asiakkaiden näkemyksissä. Ristiintaulukoinnissa tavoitteena oli löytää vaikutussuhteita, eli riippuvuuksia muuttujien välillä. Ristiintaulukoinnissa on noudatettu KvantiMOTV (2019) ohjeita. Sen mukaan ristiintaulukoinnissa tehtävä pyöritys voi joskus aiheuttaa pienen poikkeaman sadasta prosentista, mutta yhteenlaskettu prosenttiosuus ilmoitetaan silti tasalukuisena 100%, ja tätä periaatetta myös tässä tutkimuksessa on käytetty.

### 4.1 Kyselylomake

Kyselylomaketta voidaan käyttää, kun havaintoyksikkönä on henkilö ja häntä koskevat asiat, kuten mielipiteet, tai jos tutkittavia on paljon ja he ovat hajallaan (Vilka 2007, 28). Tämä menetelmä oli otollisin, sillä kyseessä oli hajanainen ryhmä Turun kaupunginkirjaston asiakkaita, joille kyselyä jaettiin heidän vastattavaksi. Kyselylomakkeella voidaan hahmottaa ulottuvuuksia, joita sitten mitataan (Vehkalahti 2014, 22), joka yhdessä



kvantitatiivisten menetelmien kanssa oli toimivin menetelmä tutkittaessa asiakkaiden näkökulmia pajatoiminnan kehittämisessä.

Kyselylomake toteutettiin strukturoiduilla, eli suljetuilla kysymyksillä. Tämä tarkoitti, että jokaiselle kysymykselle oli valmiit vastausvaihtoehdot, joista asiakas voisi valita hänen näkökulmiinsa sopivimman vaihtoehdon. Valmiit vastausvaihtoehdot selkeyttävät mitausta ja helpottavat tietojen käsittelyä (Vehkalahti 2014, 25), joka oli tämän tutkimuksen onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Kirjasto kaipasi tuloksia, jotka ovat laskettavissa ja luokiteltavissa, jonka vuoksi se toteutettiin strukturoiduilla kysymyksillä, ja ainoa avoin kysymys jätettiin loppuun asiakkaiden omia kommentteja ja ideoita varten.

#### 4.2 Asiakaskysely

Asiakaskysely pajatoiminnasta (Liite 1) kehitettiin yhteistyössä Turun pääkirjaston kanssa. Dialogi yhteyshenkilöjen kanssa oli isossa osassa lomakkeen valmistelua, sillä kyselyä laatiessa oli olennaista huomioida etenkin kirjaston tarpeet. Lomakkeen oli tärkeää olla mahdollisimman yksinkertainen ja selkeä, jotta se ei olisi luotaantyöntävä asiakkaille. Sanamuotoihin kiinnitettiin myös erityistä huomiota. Vallin (2015, 85) mukaan kysymysten muotoileminen luo perustan tutkimuksen onnistumiselle, jonka vuoksi kysymyksistä tulee rakentaa yksiselitteisiä, eikä millään tavoin johdattelevia.

Myös kirjaston lähtökohdat otettiin huomioon. Esimerkiksi kohtaan 8., kysymykseen esimerkkilaitteista, sisällytettiin myös välineitä joita kirjastolla on jo mahdollista käyttää, ja muutama sellainen, joka on jo mahdollisesti lähitulevaisuudessa saapumassa kirjastolle. Näin kirjaston oli mahdollista nähdä kuinka monia kyseisten laitteiden käyttö kiinnostaa, ja kuinka todennäköinen niiden käyttöaste tulevaisuudessa voisi olla.

Tiedonkeruumenetelmänä tässä tutkimuksessa toimi paperinen kyselylomake. Olennaisin osa tätä päätöstä oli käytännöllisyys. Tiesin hyvissä ajoin, että jakaisin lomakkeita kirjastolla ja myös keräisin vastaukset henkilökohtaisesti paikan päällä, joten paperinen kyselylomake olisi menetelmänä monipuolisin. Verkkokysely olisi voinut olla luotaantyöntävä; oli siihen käsiksi pääseminen kiinni jaettavasta linkistä tai minulla olevasta kannettavasta tietokoneesta, jota asiakas voisi käyttää. Paperinen lomake ei vaatinut vastaajilta minkäänlaista tietoteknistä osaamista, ja asiakkailta oli mahdollisuus ottaa lomake mukaansa pöydän ääreen, täyttää se rauhassa ja palauttaa se minulle myöhemmin. Tämän lisäksi paperisten lomakkeiden jako mahdollisti useamman asiakkaan samanaikaisen

vastaamisen, joka kanssani kyselyjakopisteellä olevan kannettavan tietokoneen kanssa ei olisi onnistunut. Asiakaskyselyn kanssa asiakkaille jaettiin myös saatekirje (Liite 2), jossa selitettiin tutkimuksen tarkoitus ja vastausaika.

## 5 TULOKSET

Kyselyyn kerättiin vastauksia yhden viikon ajan, ajalla 14. — 20.10.2019. Aluksi tarkoituksena oli kerätä vastauksia jokaisella osastolla läpi kirjaston. Tämä suunnitelma kuitenkin muuttui, sillä aikataulutuksesta johtuen kaupunginkirjaston jokavuotinen asiakaskysely osui samalle viikolle, joten asiakkaiden keskuudessa oli ymmärrettävistä syistä havaittavissa hämmennystä aina pajatoimintakyselyä tarjottaessa. Ensimmäisen päivän jälkeen keräsinkin vastauksia ainoastaan pääkirjaston uuden puolen aulassa, jonka välittömässä läheisyydessä ei asiakaskyselypisteitä ollut. Näin oli mahdollista erottaa opinäytetyön kysely kirjaston kyselystä, joka tuntui selkeyttävän tilannetta. Selkeästi kii-reessä kulkevia lukuunottamatta tarjosin kyselyä kaikille mahdollisille asiakkaille.

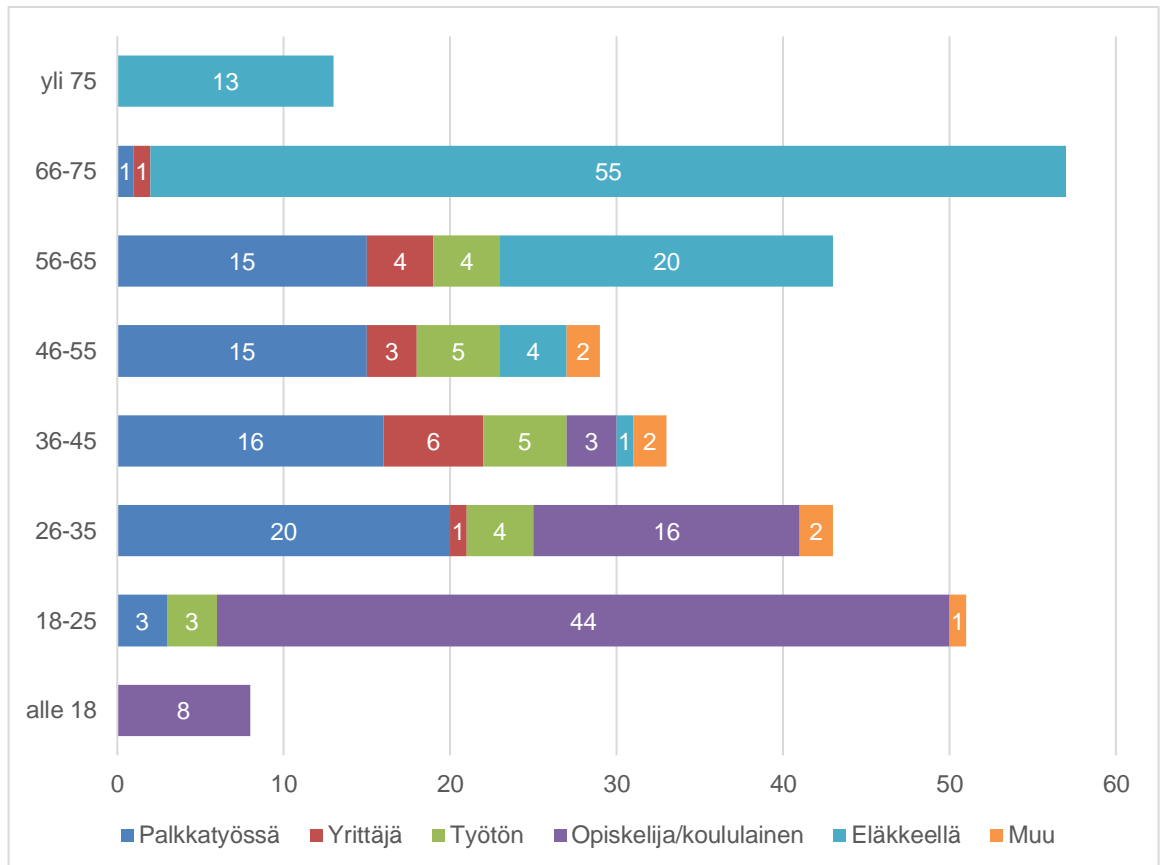
Kyselyyn vastasi kokonaisuudessaan 279 Turun pääkirjaston asiakasta. Kahta vastaanuttua lukuunottamatta kaikki vastasivat kyselyn taustatieto-osuuteen. Näistä 277 vastanneista 60% oli naisia, 39% miehiä ja 1% muunsukupuolisia. Suurin ikäryhmä (Taulukko 1) olivat 66-75 -vuotiaat, jotka muodostivat n. 20% vastanneista, ja toiseksi suurin 18-25 -vuotiaat, joita vastanneista oli kaiken kaikkiaan n. 18%.

Taulukko 1. Ikäjakama kaikkien vastanneiden kesken.

Ikäryhmä	Vastaajat	Prosentti (%)
alle 18	8	2,9
18-25	51	18,4
26-35	43	15,5
36-45	33	11,2
46-55	29	10,5
56-65	43	15,5
66-75	57	20,6
yli 75	13	4,7
Yhteensä	277	100

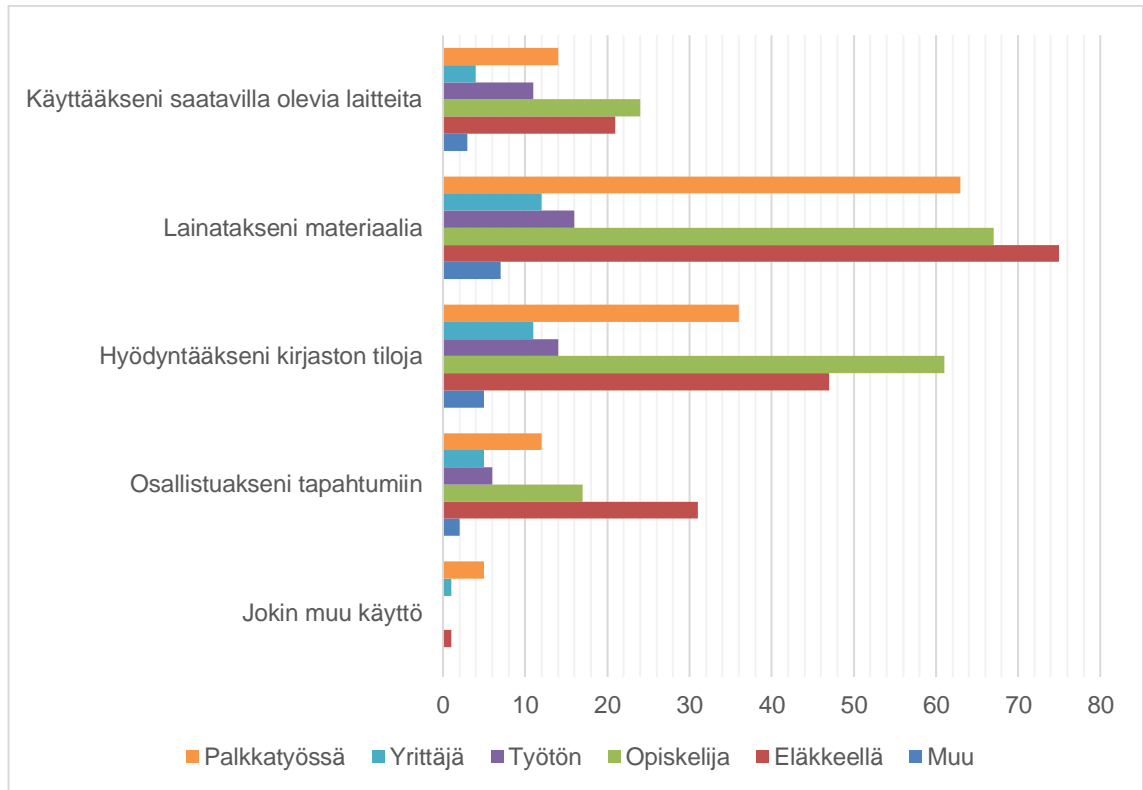
Kyselyyn vastanneiden elämäntilanne jakautui kolmeen enemmistöön (Kuvio 2). Vastanneista 34% oli eläkkeellä, 26% opiskelijoita, ja 25% palkkatyössä. Yrittäjiä vastanneista

oli 5% ja työttömiä 8%. Muu-kategoriaan kuului 2%, joihin sisältyivät freelancerit ja osa-aikaistyötä tekevät. Koulutustaustaltaan 29% vastanneista olivat käyneet ylempään korkeakoulun ja 28% korkeakoulun. Ammattikoulun tai lukion käyneitä oli 22%, opistoasteen suorittaneita 13% ja peruskoulun suorittaneita n. 8%.



Kuvio 2. Vastanneiden taustatiedot elämäntilanteen ja ikäryhmien mukaan.

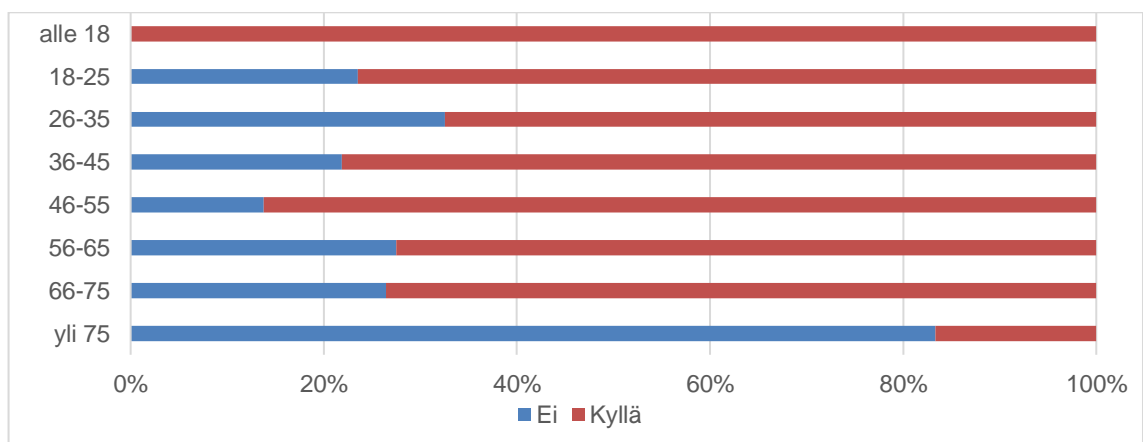
Kaikista kyselyyn vastanneista 49% kertoi käyttävänsä kirjastoa 1-3 kertaa viikossa. 35% käyttää kirjastoa 1-3 kertaa kuukaudessa, 9% päivittäin, ja 7% muutaman kerran vuodessa. 87% asiakkaista käyttää kirjastoa etenkin lainatakseen sieltä materiaalia (Kuvio 3). Tämän lisäksi 63% vastanneista hyödyntää kirjaston tiloja, 28% käyttää saatavilla olevia laitteita ja 26% kertoi osallistuvansa kirjaston tapahtumiin. *Johonkin muuhun, mihin?* vastausvaihtoehdon valinneet 3% kertoivat tämän lisäksi käyttävänsä pääkirjaston kahvilaa, lasten leikkipaikkaa ja e-kirjaston palveluita.



Kuvio 3. Kysymys 6. *Mihin käytät kirjastoa?* elämäntilanteen mukaan.

### 5.1 Pajatoiminta

Kaikista vastanneista 270 henkilöä, n. 96%, vastasi kysymykseen 7. *Oletko kiinnostunut pajatoiminnasta?* Näistä vastanneista 73% vastasi kysymykseen myöntävästi. Yli 75-vuotiaita lukuunottamatta kaikkien ikäryhmien joukossa enemmistö oli kiinnostunut pajatoiminnasta (Kuvio 4).



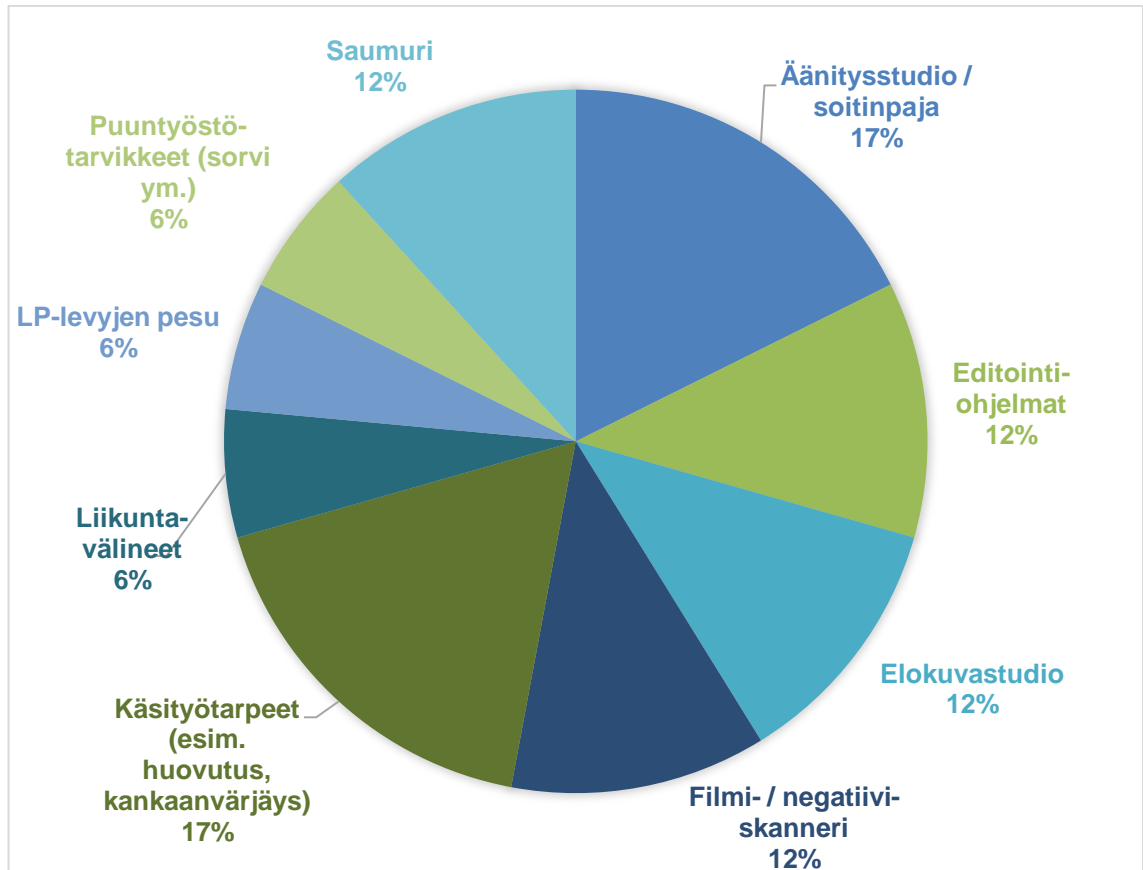
Kuvio 4. Kiinnostus pajatoimintaan ikäryhmän mukaan.

Kaikkien ikäryhmien keskuudessa pajatoiminnan mielenkiintoisimmiksi laitteiksi (Taulukko 2) nousivat kamera ja studiovälineet (12%), 3D-tulostin (11%) ja jaetulla kolmannella sijalla laminointilaite, ompelukone ja VHS-DVD -digitointilaite (9%). Pienin kiinnostusprosentti oli vinyylileikkurilla (1%). Laittekysymyksessä *Jokin muu, mikä?* vastausvaihtoehto sai yhteensä 17 vastausta (Kuvio 5).

Muita ikäryhmien sisällä korkean kiinnostusprosentin saaneita olivat maalaustarvikkeet, pyöränkorjaustarvikkeet ja läppäri, joka oli erityisesti yli 75-vuotiaiden suosiossa. Tässä on kuitenkin huomioitava, että otanta yli 75-vuotiaiden näkökulmista pajatoiminnan laitteisiin oli huomattavasti pienempi kuin muilla ikäryhmillä.

Taulukko 2. Laitekohtainen kiinnostus ikäryhmien mukaan (%).

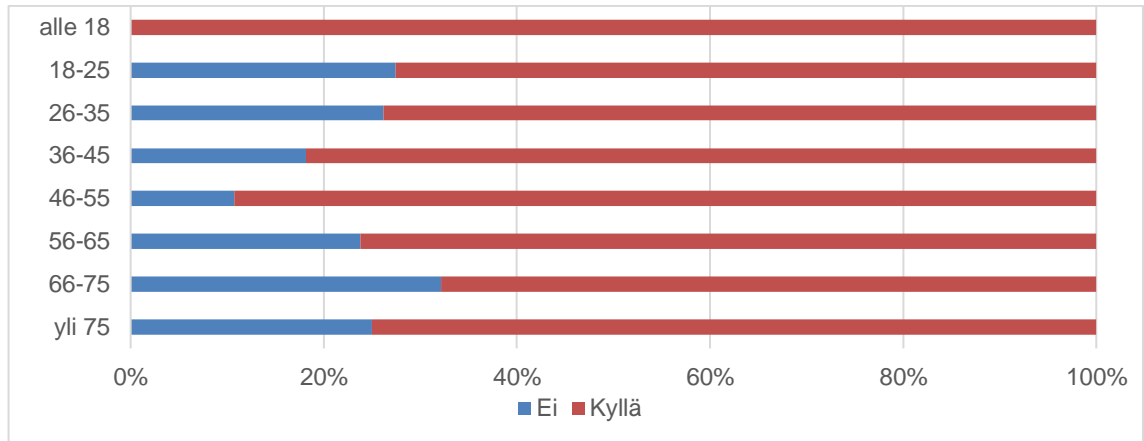
	alle 18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	yli 75	yht.
3D-tulostin	13	10	19	14	9	10	11	27	11
elektroniikkatyökalut		3	5	5	1	2	3		3
kamera ja studiovälineet	13	13	15	11	12	9	11	9	12
koodaustyöasema	8	4	1	2	3	2	3		3
laminointilaite	11	7	9	9	10	11	8	9	9
läppäri	8	3	2	6	7	5	9	18	5
maalaustarvikkeet	13	6	9	5	7	7	8	9	7
metallintyöstölaitteet		4	3	2	3	3	1		3
neulontatarvikkeet		7	3	3	5	7	3		4
ompelukone	5	10	10	10	14	5	7	9	9
piirtopöytä	8	7	5	4	3	3	1		4
pinssikone	5	4	2	2	4	5	1		3
pyöränkorjaustarvikkeet	3	9	9	4	4	4	3		6
tabletti	3	2	1	3	1	3	6	9	3
VHS-DVD -digitointilaite	3	4	7	10	11	11	14	9	9
vinyylileikkuri		0,5		1	2	3	2		1
virtuaalilasit	8	5	7	5	4	8	5		5
jokin muu, mikä?		2	1	5	2	3	2		2
Yhteensä %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
(n)	(38)	(218)	(153)	(112)	(113)	(119)	(149)	(11)	(913)



Kuvio 5. Asiakkaiden ehdotuksia pajatoiminnan välineisiin.

## 5.2 Työpajatoiminta

Kaikista vastanneista 272 henkilöä, eli n. 97%, vastasi kysymykseen *12. Oletko kiinnostunut osallistumaan työpajatoimintaan kirjastossa?* Näistä vastanneista 74% vastasi kysymykseen myöntävästi. Kaikissa ikäryhmissä enemmistö oli kiinnostunut työpajoista (Kuvio 6). Vastanneista n. 4% oli aiemmin osallistunut työpajoihin kirjastossa, ja 26% oli osallistunut jonkinlaisiin työpajoihin kirjaston ulkopuolella. Näihin työpajoihin kuuluivat etenkin erityyppinen rentoutuminen, jooga, kädentaidot, musiikki ja kuvataide.



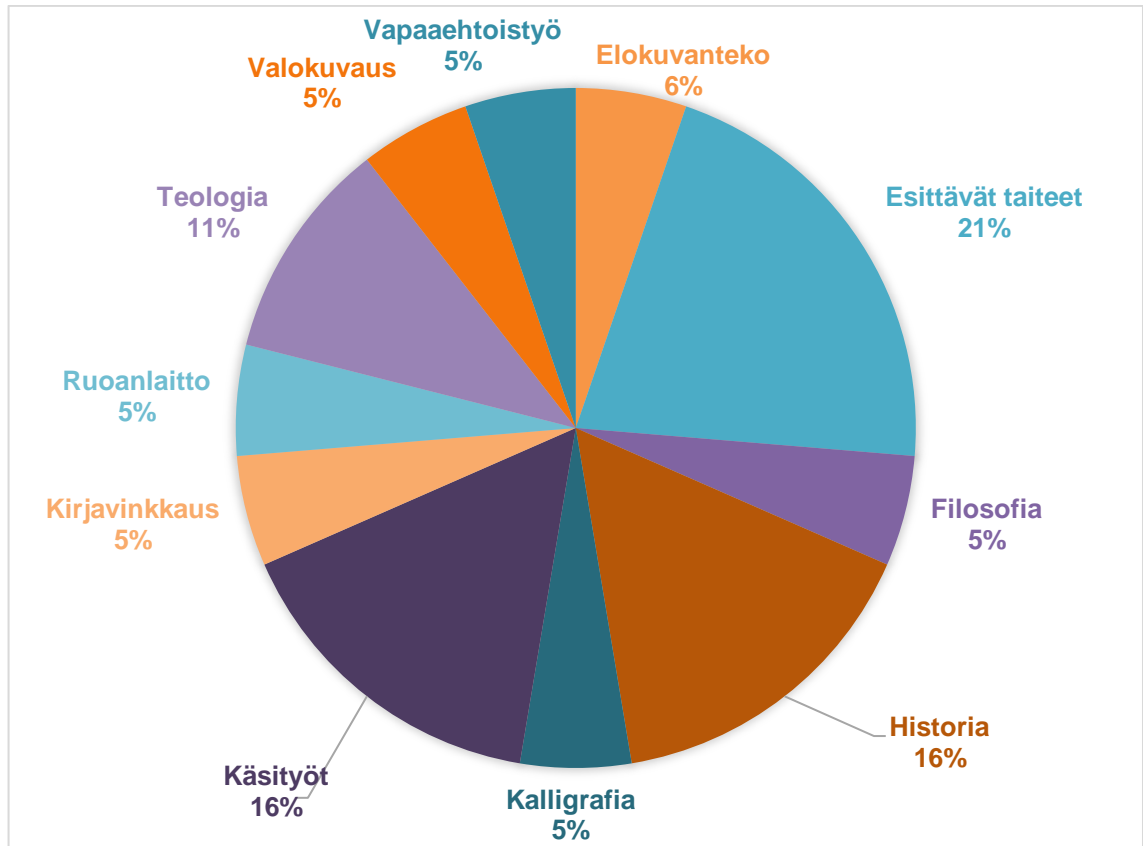
Kuvio 6. Kiinnostus työpajoihin ikäryhmän mukaan.

Kaikkien ikäryhmien keskuudessa työpajojen mielenkiintoisimmiksi teemoiksi (Taulukko 3) nousivat kielet (15%) ja jaetulla toisella sijalla lukeminen ja musiikki (14%). Kolmanneksi nousi hyvin pienellä erolla kuvataide (13%). Pienin kiinnostusprosentti oli teknologialla (8%). Vastausvaihtoehdossa *Jokin muu, mikä?* tarjosi työpajojen teemoihin näkökulmiaan yhteensä 19 henkilöä (Kuvio 7).

Taulukko 3. Teemakohtainen kiinnostus ikäryhmien mukaan (%).

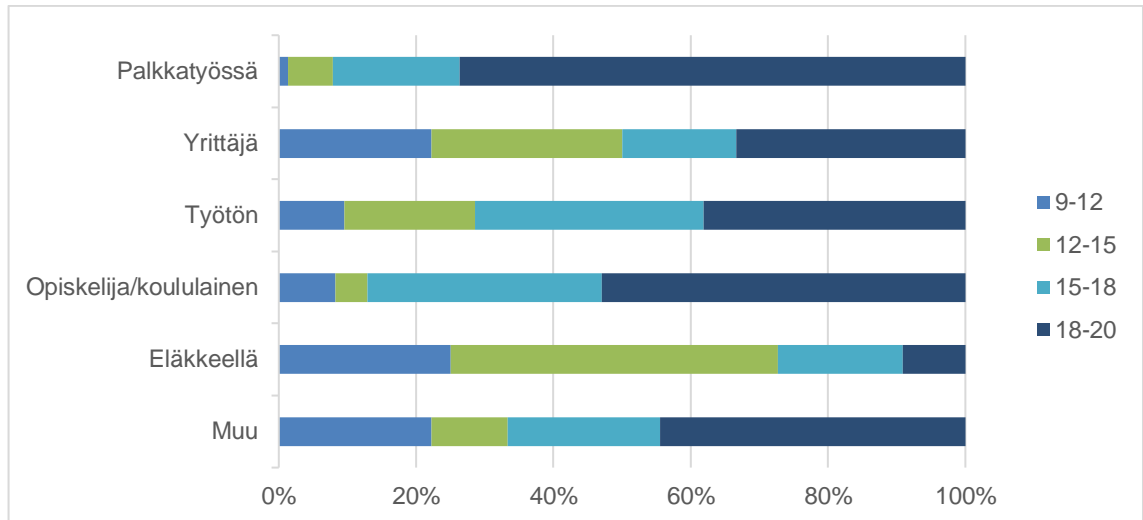
	alle 18	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-75	yli 75	yht.
kielet	14	15	18	9	15	11	19	26	15
kirjoittaminen	5	12	15	13	10	7	11	7	11
kuvataide	24	13	13	11	9	11	13	15	13
käsityöt	5	11	7	16	14	12	8	11	10
liikunta	5	12	10	10	14	14	12	4	12
lukeminen	10	14	13	10	15	17	15	15	14
musiikki	29	14	14	16	16	13	12	15	14
teknologia	5	7	9	13	7	11	7	4	8
jokin muu	5	1	1	1	1	3	4	4	2
Yhteensä %	100	100	100	100	100	100	100	100	100
(n)	(21)	(162)	(137)	(79)	(96)	(107)	(155)	(27)	(784)





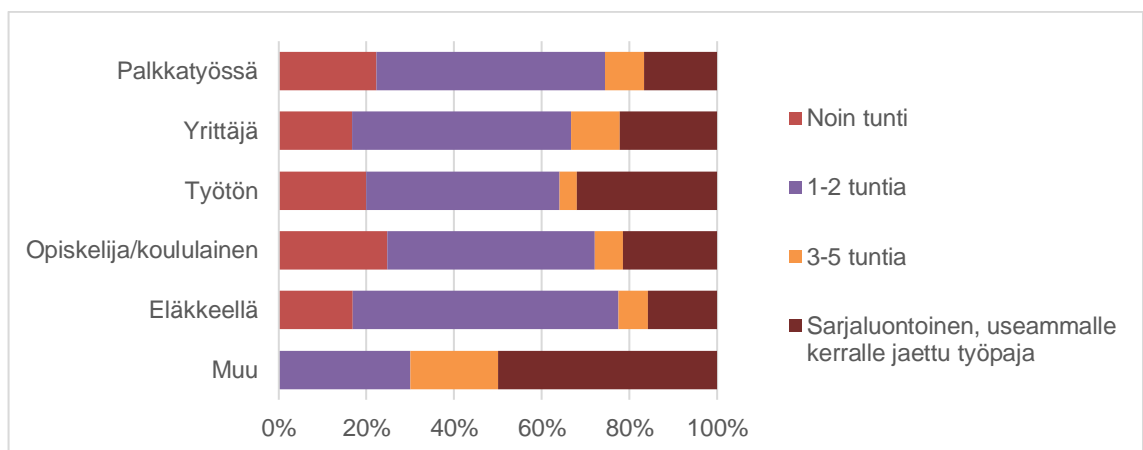
Kuvio 7. Asiakkaiden ehdotuksia työpajojen teemoihin.

Vastanneista 43% oli sitä mieltä, että otollisin ajankohta työpajan järjestämiselle olisi iltaisin kello 18-20. 13% koki 9-12 toimisi parhaiten, kun taas 12-15 ja 15-18 saivat kannatusta 21% ja 24% verran. Pilkottaessa tämä tieto vastanneiden elämäntilanteen mukaan (Kuvio 8), voidaan todeta, että lukuunottamatta eläkeläisiä, ilta-ajankohta oli kaikille ryhmille otollisin. Eläkeläisten keskuudessa, jotka koostavat kaikista vastanneista 33%, ajankohta 12-15 oli suosituin.



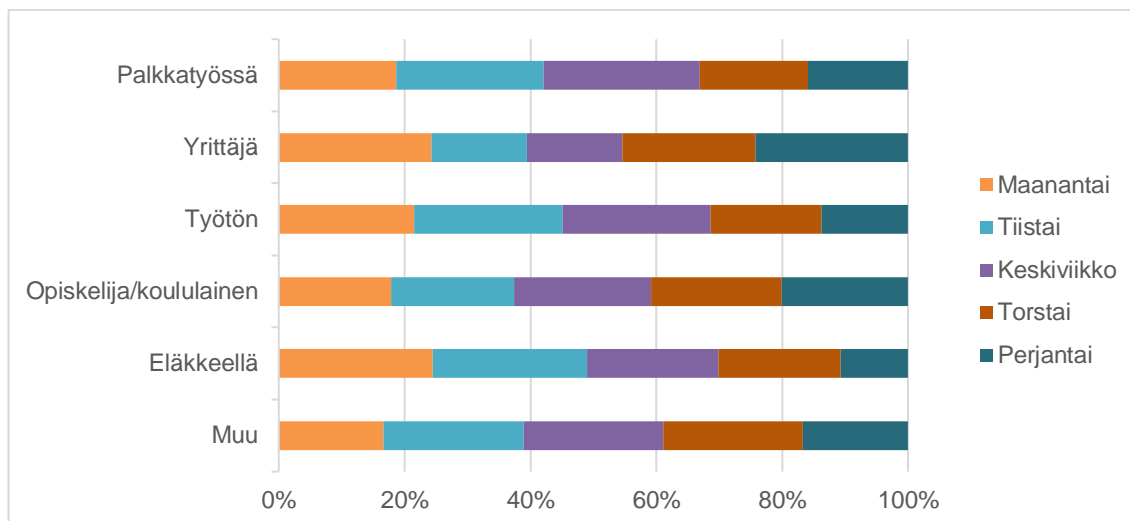
Kuvio 8. Sopivin kellonaika työpajalle elämäntilanteen mukaan.

Vastanneista 67% koki, että sopivin kesto työpajalle olisi 1-2 tuntia. 27% näki noin tunnin mittaisen työpajan sopivana, ja 26% oli sarjaluontoisen työpajan kannalla. 3-5 tuntia kestävä työpajaa kannatti 10% vastanneista. Elämäntilanteeseen verrattuna työpajan kestoista suosituin on edelleen 1-2 tuntia (Kuvio 9).



Kuvio 9. Työpajan keston toivomukset elämäntilanteen mukaan.

Vastanneiden näkökulmat työpajan järjestämisen viikonpäivälle olivat hyvin tasaisia (Kuvio 10). Vastanneista n. 22% kannatti tiistaita, 22% keskiviikkoa, 21% maanantaita ja 19% torstaita. Perjantain kannatus oli suhteutettuna pienin (16%).



Kuvio 10. Sopivin viikonpäivä elämäntilanteen mukaan.

### 5.3 Ongelmat

Alunperin kyselyä oli tarkoitus jakaa kaikissa mahdollisissa Turun lähikirjastoissa, mutta aikatauluista johtuen tämä suunnitelma peruttiin. Sen sijaan jaoin kyselyä vain pääkirjastolla, jonka vuoksi vastaukset kysymyksiin 14. *Mitä kirjastoa käytät?* ja 15. *Missä kirjastossa voisit osallistua työpajatoimintaan?* olivat selkeästi vääristyneitä, eli epäluotettavia. Tämän lisäksi kyselyn vastausajan aikana Lausteen kirjasto oli kiinni, ja Runosmäen kirjasto toimi väistötiloissa. Tämän vuoksi kysymykset 14. ja 15. jätettiin kokonaan pois tuloksista.

Paperisen kyselyn ongelmaksi muodostui rajoittamattomuus. Sähköiseen kyselyyn olisi voinut rakentaa ehdollisuuksia, joita verkkosivu olisi sitten vastaajaa pakottanut noudattamaan. Paperisessa näitä ei pystynyt rajoittamaan, ja monivalintakysymyksissä ”8. *Alla on lista välineistä, joita pajatoiminnan puitteissa voisi mahdollisesti käyttää. Minkä laitteiden käyttö sinua kiinnostaa? Valitse enintään 5.*” ja ”13. *Mitkä alla olevista teemoista kiinnostavat sinua? Valitse enintään kolme.*” oli usein valittu useampi vaihtoehto kuin kysymyksessä oli pyydetty valitsemaan. Vastattujen kyselyjen joukossa oli myös lomakkeita, joissa oli osaan kysymyksistä jätetty vastaamatta.

## 6 LOPUKSI

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Turun kaupunginkirjaston asiakkaiden kiinnostusta pajatoimintaan kirjastossa. Kirjastolle oli tärkeää saada käsitys asiakkaiden kiinnostusasteesta, ja heitä kiinnostavista teemoista, jotta pohdittua toimintaa voitaisiin kehittää asiakkaiden tarpeita palvelemaan suuntaan.

Asiakaskyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että enemmistö vastanneista koki pajatoiminnan lupaavana lisänä kirjaston palveluihin. Pajatoiminnasta kiinnostuneiden näkemykset tukivat toivottua tulosta toiminnan tarpeellisuudesta, ja sen roolista aktivoinnin lähteenä erinäisissä asiakassegmenteissä, kuten seniorien ja työttömien keskuudessa. Kyselyyn vastanneiden keskuudessa monet myös mainitsivat, että heidän on vaikeaa löytää kiinnostavaa toimintaa, joka toimisi yksi yhteen heidän elämäntilanteensa ja aikataulujensa kanssa. Moni tämän vuoksi kokikin, että avoin pajatoiminta olisi arvokasta, sillä se mahdollistaisi uudet kokemukset kaikille heidän henkilökohtaisista aikatauluistaan huolimatta.

Näkemykset pajatoiminnan kehitykseen olivat pitkälti positiivisia. Moni koki, että pajatoimintaa voi kehittää, kunhan se ei vie resursseja kirjaston muilta palveluilta, kuten ole-massaolevilta tapahtumilta ja kirjanhankinnalta. Pajatoimintaa skeptisemmin tarkkailleet näkivät, ettei kirjasto kaipaa lisätoimintaa, sillä se toisi enemmän rauhattomuutta ja ääntä kirjaston tiloihin. He myös kyseenalaistivat kirjaston resurssien käytön toimintaan, josta ei kaikille asiakkaille olisi hyötyä. Muutama asiakas esimerkiksi koki, ettei kirjaston tulisi turhaan hankkia laitteita kuten ompelukoneita, sillä sellaisia löytyy monista kodeista. Tästä huolimatta useampi pajasta kiinnostumatonkin koki ajatuksen kirjaston pajatoiminnasta positiivisena lisänä sen palveluihin. Näkemyksiä aiheesta tarjosi esimerkiksi asiakas, joka oli merkinnyt nimimerkikseen *Kirjojen Rakastaja*.

"Ehdottoman kannatettavaa, että kirjastolaitos, joka on ollut Suomen suurimpia menestystarinoita, pyrkii uudistumaan ajassa."

Kyselyn vapaamuotoisessa kommenttikentässä asiakkaiden näkökulmat aktivoimisen tärkeydestä nousivat vahvasti esille. Moni koki, että pajatoiminta olisi arvokas lisä kirjaston palveluihin etenkin ikääntyvien ja työttömien keskuudessa, ja näin voidaan tulkita, että se nähtiinkin matalan kynnyksen lähteenä vertaistoiminnalle ja -tuelle. Asiakkaat näkivät, että pajatoiminnan kautta heillä voisi olla mahdollisuus päästä kokeilemaan uusia asioita, joita he eivät ehkä normaalisti pääsisi tai lähtisi itsenäisesti kokeilemaan.

Tulokset tukivat tutkimuksen näkökulmia siitä, kuinka tärkeä kirjaston rooli on maksuttomien, toiminnallisten virikkeiden ja kokemusten tarjoajana.

Kyselyn vastaajien kanssa keskustellessani nousi esille kuinka harva oli tietoinen kirjaston palveluiden laajuudesta. Suuresta suosiostaan huolimatta jopa 3D-tulostin oli monelle yllätys. Tämän vuoksi asiakkaat kokivatkin, että tiedotusta kirjaston palveluista voisi lisätä. On kuitenkin huomioitava, ettei kaikkia asiakkaita välttämättä saavuteta samojen kanavien kautta. Jos pajatoimintaa aletaan kehittää konkreettiseksi toiminnaksi, kannattaa tiedotuksen toimivuutta tutkia. Miten saavutetaan asiakkaat, joille pajatoimintaa ollaan kehittämässä?

Tuloksista kävi etenkin ilmi, kuinka arvokkaaksi asiakkaat kokivat mahdollisuuden vaikuttaa. He vastasivat innokkaasti kyselyyn, ja heille oli tärkeää päästä osallistumaan ja kertomaan näkemyksiään uusista palveluista ja niiden kehittämisestä. Moni totesi kyselyä palauttaessaankin, että he aikovat olla kuulolla tulevista vaikutusmahdollisuuksista kirjastossa. Kehotin heitä vastaamaan myös kaupunginkirjaston asiakaskyselyyn, josta useimmat olivat kiitollisia.

Kaiken kaikkiaan koen, että tutkimus onnistui hyvin. Menetelmävalinta oli oikea, sillä määrällisen tutkimuksen kautta saatu data antoi tarvitun lähtökohdan mahdollisille tuleville jatkotutkimuksille. Vaikka kyselyä ei lopulta päädytty jakamaan muualla kuin Turun pääkirjastolla, korvasi asiakkailta tullut sanallinen palaute senkin puutteen. Niiden kautta tutkimusta pystyttiin täydentämään, ja laskettavan, määrällisen aineiston lisäksi saatiin asiakkailta kyselyn rajoittamattomia näkökulmia.

Tämän tutkimuksen reliaaabelius ei ole kovin korkea. Tutkimuksen reliaaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi ym. 2009, 231). Koska tutkimuskohteena olivat satunnaiset kirjaston asiakkaat, oli tutkimus täysin riippuvainen satunnaisotannan kokoonpanosta. Jos tutkimus toistettaisiin samoilla periaatteilla ja olosuhteissa, voisi sen otannan näkökulmat olla erilaisia. Sen sijaan koen tutkimuksen validiuden olevan suhteellisen korkea. Validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoitus mitata (Hirsjärvi ym. 2009, 231), eli sillä pyritään tutkimaan etenkin tutkimuksen pätevyyttä ja tulosten yksiselitteisyyttä. Koska jaoin kyselyitä henkilökohtaisesti, minulla oli mahdollisuus keskustella tutkimuksesta laajalti lähes jokaisen asiakkaan kanssa, minkä uskon vähentäneen väärinymmärrysten todennäköisyyttä.

Vastanneiden keskuudessa oli useampikin henkilö, jotka olisivat olleet kiinnostuneita työpajan vetämisestä omien kiinnostuksenkohteidensa tiimoilta. Esimerkkeiksi kiinnostuneiden aiheista nousivat mm. käsityöt ja medialukutaito, joihin heiltä löytyi koulutusta. Näin ollen koen, että kirjasto voisi myös tutkia vapaaehtoistoiminnan ja yleisen yhteistyön mahdollisuuksia muiden organisaatioiden, mutta myös yksityisten toimijoiden kanssa. Esimerkiksi vastavalmistuneet, innokkaat opiskelijat voisivat olla potentiaalinen yhteistyöryhmä, joiden kanssa kehittää työpajoja esimerkiksi medialukutaidon pohjalta.

Tutkimuksen tarkoituksena ei niinkään ollut löytää ihmisryhmiä, vaan heidän välisiä yhtäläisyyksiä. Kyselyn tuloksien pohjalta kirjastolla onkin tarvittaessa mahdollisuus tehdä jatkotutkimuksia esimerkiksi tarkempien asiakassegmenttien löytämiseksi. Tässä kyselyyn vastanneiden taustatiedot ovat hyödyllisiä. Myös Turun lähikirjastojen asiakkaiden näkemyksiä olisi mielenkiintoista tutkia. Lähikirjastoja käyttäviltä voi löytyä näkökulmia esimerkiksi tarpeelliseen laitteistoon avoimessa pajatoiminnassa, sillä pääkirjastoon verrattaessa lähikirjastojen palvelut ovat paikoittain hyvinkin erilaisia.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että kirjaston asiakkaiden kiinnostuksenkohteista voi löytää yhteneväisyyksiä, joiden pohjalta työpajoja ja pajatoimintaa voi rakentaa. Suosituimpia työpajateemoja, kuten kuvataidetta ja musiikkia, voi pitää lähtökohtina prototyyppi-pajalle, jonka kautta tutkittaisiin asiakkaiden näkemyksiä toimivimpaan työpajamalliin. Näitä näkemyksiä olisi myös hyvä tutkia heti prototyyppi-toiminnan jälkeen, sillä niiden kautta kirjasto voi heti mukauttaa toimintaa palautetta vastaavammaksi, jos sille on tarvetta.

Uskon, että opinnäytetyön tuloksista on Turun kaupunginkirjastolle hyötyä. Tehty tutkimus osoittaa, että kirjaston asiakkaat ovat vastaanottavaisia tämänkaltaiselle uudelle toiminnalle, ja jos vuorovaikutus asiakkaan ja kirjaston välillä pidetään avoimena, voidaan toiminta kehittää asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja heitä kiinnostavaksi.

## LÄHTEET

- Haapala, A. 2015. Kirjastot elämyksellisinä oppimisympäristöinä. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Helsinki: BTJ Finland Oy. 68–87.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2015. Kun kirjat alkavat elää – Sosiaalisen kirjaston ideasta. Teoksessa L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto. Helsinki: BTJ Finland Oy. 11–44.
- KvantiMOTV. 2019. Ristiintaulukointi. Viitattu 12.12.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>
- Laki yleisistä kirjastoista 29.12.2016/1492. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161492>.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.12.2019. [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec).
- Nieminen, R. 2019. Jääkiekko-TPS:n kausikortteja voi nyt lainata kirjastosta. Turun Sanomat 29.10.2019. Viitattu 26.11.2019. <https://www.ts.fi/urheilu/jaakiekkoliiga/4749869/JaakiekkotoTPSnakausikortteja+voi+nyt+lainata+kirjastosta>
- Oodi 2019. Mitä Oodissa voi tehdä? Viitattu 21.11.2019. <https://www.oodihelsinki.fi/palvelut-ja-tilat/palvelut>
- Radford, M.L. 2013. Teoksessa J. Janes (ed.). Library 2020 : Today's leading visionaries describe tomorrow's library. Plymouth, UK: Scarecrow Press Inc. 55–61.
- Sallmén, P. 2007. Kirjastotyö muuttuu, muuttuuko kirjastotyöntekijä? Teoksessa Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa – Millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Forssa: Kirjastonhoitajien säätiö.
- Siisiäinen, M. 2015. Osallisuus ja osallistuminen. Suuntaaja. Viitattu 4.12.2019. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32015/osallisuus-ja-osallistuminen>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 12.12.2019. <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Hyvinvointi- ja terveyserot - Osallisuus. Viitattu 11.12.2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Turku.fi 2019. Pääkirjaston maksuttomien tilojen ja laitteiden varaukset varaamoon. 25.11.2019. Viitattu 1.12.2019. [https://www.turku.fi/uutinen/2019-11-25\\_paakirjaston-maksuttomien-tilojen-ja-laitteiden-varaukset-varaamoon?fbclid=IwAR0yh50irhLe0PjHmlkJzfoteax-BYWec9e8fpCqWn\\_F3RpOHH-S2l2VoTo0](https://www.turku.fi/uutinen/2019-11-25_paakirjaston-maksuttomien-tilojen-ja-laitteiden-varaukset-varaamoon?fbclid=IwAR0yh50irhLe0PjHmlkJzfoteax-BYWec9e8fpCqWn_F3RpOHH-S2l2VoTo0)
- Uusi Juoni. 2019. Talous uudistavaksi ja yhteisölliseksi. Viitattu 20.11.2019. <http://uusijuoni.fi/nakemykset/talous-uudistavaksi-ja-yhteisolliseksi>
- Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Juva: PS Kustannus. 84–104.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa : määrällisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 21.11.2019.  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-0099-9>



# Asiakaskysely pajatoiminnasta

## *Pajatoimintaa Turun kaupunginkirjastossa*

### Taustatiedot

#### 1. Sukupuoli

- mies
- nainen
- muu
- en halua kertoa

#### 2. Ikäryhmä

- alle 18
- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66-75
- Yli 75

#### 3. Elämäntilanne

- Palkkatyössä
- Yrittäjä
- Työtön
- Opiskelija tai koululainen
- Eläkkeellä
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### 4. Koulutustausta

- Peruskoulu
- Ammattikoulu tai lukio
- Opistoaste
- Korkeakoulu
- Ylempi korkeakoulu
- Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

## Kirjaston käyttö

### 5. Kuinka usein käytät kirjastoa?

- Päivittäin
- 1-3 kertaa viikossa
- 1-3 kertaa kuukaudessa
- Muutaman kerran vuodessa

### 6. Mihin käytät kirjastoa? Voit valita useamman.

- Käyttääkseni saatavilla olevia laitteita (esim. tietokoneet, tulostus, kopiointi, lukulaitteet)
- Lainatakseni materiaalia (esim. kirjat, elokuvat, musiikki)
- Hyödyntääkseni kirjaston tiloja (esim. opiskelu, lukeminen paikan päällä)
- Osallistuakseni tapahtumiin.
- Johonkin muuhun, mihin? \_\_\_\_\_

## Pajatoiminta

Pajatoiminnassa kirjasto tarjoaa tilan, jonne on varattu erilaisia laitteita ja välineitä asiakkaiden käytettäväksi. Tila on käytettävissä kirjaston aukioloaikoina ja laitteiden käyttö on maksutonta. Pajatoiminta ei ole ohjattua, mutta kirjaston henkilökunta on valmiina antamaan neuvontaa laitteiden ja välineiden käytöstä sitä tarvittaessa.

### 7. Oletko kiinnostunut pajatoiminnasta?

- Kyllä
- En

### 8. Alla on lista välineistä, joita pajatoiminnan puitteissa voisi mahdollisesti käyttää. Minkä laitteiden käyttö sinua kiinnostaa? Valitse enintään 5.

- 3D-tulostin
- elektroniikkatyökalut (esim. kehitysalustat, kolvit)
- kamera ja studiovälineet
- koodaustyöasema
- laminointilaitte
- läppäri
- maalaustarvikkeet
- metallintyöstölaitteet
- neulontatarvikkeet
- ompelukone
- piirtoöpöytä
- pinssikone
- pyöränkorjaustarvikkeet
- tabletti
- VHS-DVD -digitointilaitte

- vinylileikkuri
- virtuaalilasit
- jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

### Työpajat

Työpaja on lyhyt ohjattu kurssi, joka järjestetään kirjaston pajatoiminnan tiloissa ja sen laitteilla. Tämä voi esimerkiksi olla työpaja 3D-tulostuksen alkeista, rentoutumisesta joogan avulla, tai vaikka sarjakuvapiirtämisen perusteista.

**9. Oletko osallistunut työpajoihin kirjastossa?**

- Kyllä
- En

**10. Oletko osallistunut työpajoihin kirjaston ulkopuolella?**

- Kyllä
- En

**11. Millaisiin työpajoihin olet osallistunut? Jos vastasit kysymyksiin 9 ja 10 kieltävästi, voit siirtyä kysymykseen 12.**

---



---



---



---



---



---

**12. Oletko kiinnostunut osallistumaan työpajatoimintaan kirjastossa?**

- Kyllä
- En

**13. Mitkä alla olevista teemoista kiinnostavat sinua? Valitse enintään 3.**

- kielet
- kirjoittaminen
- kuvataide
- käsityöt
- liikunta
- lukeminen
- musiikki
- teknologia
- jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

**14. Mitä kirjastoa käytät? Voit valita useamman.**

- Ilpoinen
- Jyrkkälä
- Lauste
- Nummi
- Paattinen
- Pansio
- Runosmäki
- Skanssin yhteispalvelupiste
- Syvälahden monitoimitalo (Hirvensalo)
- Turun pääkirjasto
- Varissuo
- Vasaramäki
- Yli-Maaria

**15. Missä kirjastossa voisit osallistua työpajatoimintaan? Voit valita useamman.**

- Ilpoinen
- Jyrkkälä
- Lauste
- Nummi
- Paattinen
- Pansio
- Runosmäki
- Skanssin yhteispalvelupiste
- Syvälahden monitoimitalo (Hirvensalo)
- Turun pääkirjasto
- Varissuo
- Vasaramäki
- Yli-Maaria

**16. Kuinka kauan työpaja saisi kestää?**

- Noin tunti
- 1-2 tuntia
- 3-5 tuntia
- Sarjaluontoinen, useammalle kerralle jaettu työpaja

**17. Mikä kellonaika sopii sinulle parhaiten?**

- 9-12
- 12-15
- 15-18
- 18-20

**18. Minä viikonpäivänä pääsisit todennäköisimmin osallistumaan? Voit valita useamman.**

- Maanantai
- Tiistai
- Keskiviikko
- Torstai
- Perjantai

**19. Vapaa sana.**

Tähän voit vapaasti kommentoida kyselyä, tai kertoa ideoistasi pajatoimintaan liittyen.

---

---

---

---

---

---

---

---

## Asiakaskyselyn saatekirje

7.10.2019

*Arvoisa kirjaston asiakas!*

*Olen kirjasto- ja tietopalvelualan opiskelija Turun ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on kartoittaa kirjaston asiakkaiden kiinnostusta pajatoimintaan Turun alueella. Opinnäytetyöni pohjana toimii kysely, johon nyt toivonkin teillä olevan hetken aikaa vastata.*

*Kysymykset ovat pääsääntöisesti monivalintakysymyksiä, ja vastaamiseen kuluu aikaa noin 5–10 minuuttia. Jokainen vastaus on arvokas tutkimuksen onnistumisen ja palveluiden kehittämisen kannalta. Kyselyyn voi osallistua täyttämällä ohessa olevan kyselylomakkeen.*

*Kyselyn vastausaika on yksi viikko, \_\_\_\_ – \_\_\_\_.*

*Kyselystä saatujen vastausten avulla Turun kaupunginkirjaston on mahdollista jatkaa pajatoiminnan kehittämistyötä. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti, eikä vastauksista voi päätellä henkilöllisyyttä.*

*Kiitos ajastanne ja vastauksistanne!*

*Ystävällisin terveisin,*

*Maria Sillantie  
Turun ammattikorkeakoulu  
Kirjasto- ja tietopalvelualan koulutus*

