

Sini-Annika Taavila

Orimattilan kaupunginkirjaston ei-käyttäjätutkimus

”Paljon turhempaa on tässä maailmassa ku kirjasto!”

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalveluala



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö
Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalveluala

Tekijä: Sini-Annika Taavila

Työn nimi: Orimattilan kaupunginkirjaston ei-käyttäjätutkimus

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 50

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään muutamia syitä kirjaston käytön vähyyteen Orimattilassa asuvien miesten keskuudessa. Kohderyhmään kuuluvat noin 40-60-vuotiaat miehet, jotka asuvat joko Orimattilan keskustan tai sen sivukylien alueella. Valitsin tutkimukseeni satunnaisesti kymmenen miestä.

Valitsin tutkimuksen toteutustavaksi teemahaastattelun. Haastatteluilla selvitettiin kirjaston käytön kokemuksia, palvelujen tunnettavuutta ja tarpeellisuutta, sekä mahdollisia parannusehdotuksia. Haastattelin jokaisen tutkimukseen osallistuneen erikseen, eli haastatteluja tuli yhteensä kymmenen.

Pohdin myös termin ei-käyttäjä merkityksiä sekä niitä ongelmia, joihin kirjastojen markkinoinnissa usein törmätään. Yritän myös löytää joitakin mahdollisia ehdotuksia markkinoinnin parantamiseen ja tuon esiin muualla maailmalla onnistuneita toimia.

Syitä vähäiseen kirjaston käyttöön olivat mm. lukemisen vähyys, ajan puute sekä tarvittavien kirjojen hankkiminen omaksi. Samoja syitä on esiintynyt myös muissa ei-käyttäjäyttä käsittelevissä tutkimuksissa.

Ei-käytön syitä on siis monia ja ne riippuvat paljon yksilön tottumuksista ja elämäntilanteesta. Kuitenkaan syyt eivät ole riippuvaisia maantieteellisestä sijainnista tai ajasta, sillä samoja perusteluja on noussut esiin jo useampia vuosia sitten tehdyissä tutkimuksissa.

Avainsanat: kirjastot, kirjastonkäyttö, keski-ikäiset, ei-käyttäjät

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Sciences

Author: Sini-Annika Taavila

Title of thesis: Research on Orimattila public library's non-users

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2011

Number of pages: 50

Number of appendices: 1

In my thesis I will try to cover a few of the reasons of library non-usage among the men living in Orimattila. The target group was approximately 40-60 –year old men, who lived either in Orimattila's town centre or in the nearby villages of Orimattila. I chose randomly ten men to be interviewed for my study.

The material was collected by using thematic interviews. These were to clarify the experiences in the use of the library, the recognisability and the necessity of the services of the library and some possible suggestions for improvement. I interviewed separately everyone who participated in the study, and therefore I had ten interviews.

I also pondered upon the meanings of the term non-user and some of the problems libraries encounter with marketing. I tried to find some possible propositions to improve the marketing and brought forth some successful actions performed abroad.

The reasons for library non-usage were, for example, lack of reading books, lack of time and acquiring books from elsewhere. The very same reasons have appeared in other similar researches.

There were many reasons for the non-use and they depended greatly on the individuals habits and life situation. However, the reasons didn't appear to depend on the geographical location or time since some of the reasons have appeared on researches that have been made several years ago.

Keywords: libraries, library use, the middle aged, non-users

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	7
1 JOHDANTO	8
2 EI-KÄYTTÄJYYDEN TUTKIMISESTA	9
2.1 Ei-käytön ja ei-käyttäjän sekä keski-ikä määritelmiä.....	9
2.2 Käyttäjä- ja ei-käyttäjätutkimukset yleisissä kirjastoissa	11
2.3 Kävijämäärien ylläpitämisestä.....	12
3 VAPAA-AJAN KÄYTÖSTÄ NYKYAIKANA	13
3.1 Mihin vapaa-aikaa yleisimmin käytetään.....	13
3.2 Kilpailu vapaa-ajasta.....	14
4 KIRJASTOJEN MARKKINOINTI	15
4.1 Asiakkaiden segmentointi	15
4.2 Markkinoinnin kanavat kirjastoissa.....	17
4.3 Miten tiedottaa palveluista ei-käyttäjille?	18
5 TUTKIMUSMENETELMÄ.....	19
5.1 Suunnittelu ja valmistautuminen	19
5.2 Aiheen rajaaminen	20
5.3 Teemahaastattelu	22
5.4 Haastatteluun osallistuneet.....	23
5.5 Haastattelujen toteutus	25
5.6 Tutkimusaineiston käsittely	26
6 HAASTATTELUJEN TULOKSET	27
6.1 Aikaisemmat kokemukset kirjastonkäytöstä.....	29
6.2 Kirjaston saavutettavuus.....	31
6.3 Yleisiä mielikuvia kirjastosta	33

6.4 Vähäisen käytön syyt	35
6.5 Palvelujen tunnettavuus ja tarpeellisuus haastateltavalle	37
6.6 Ehdotuksia palveluihin	41
7 POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ	43
LÄHTEET	46
LIITTEET	48

Käytetyt termit ja lyhenteet

Ei-käyttö	Palvelun tai tuotteen käyttämättä jättäminen tai toimipisteessä asioiminen siten, ettei hyödynnä tarjolla olevia palveluita millään tavoin
Ei-käyttäjä	Henkilö, joka ei käytä kirjaston palveluja, tai käyttää niitä epäsuorasti, eli jonkun toisen henkilön kautta. Tässä yhteydessä ei-käytön ajallinen määritelmä on yli puoli vuotta.
Keski-ikä	Keski-ikä on hankala täsmentää tarkoittamaan tiettyä ikäkautta, mutta se mielletään monesti neljäkymmenen ikävuoden jälkeen. Tässä yhteydessä keski-ikäisellä tarkoitetaan noin 40-60 –vuotiasta henkilöä.

Kuvio- ja taulukkoluettelo

TAULUKKO 1. Haastatteluihin osallistuneet.	24
---	----

1 JOHDANTO

Tutustun opinnäytetyössäni muutamiin syihin, joiden vuoksi kirjastonkäyttö on vähäistä keski-ikäisten, noin 40-60 –vuotiaiden miesten keskuudessa Orimattilan kaupungissa ja siihen kuuluvissa sivukylissä. Ei-käyttö on jatkuva ongelma kirjastoille, vaikkei aina yhtä ajankohtainen. Esimerkiksi Tilastokeskuksen julkaiseman kulttuuritilaston (2007, 55) mukaan lainaajien määrä laski vuosina 2000-2007 seitsemän prosenttia. Kirjaston aktiivisia käyttäjiä oli 2,2 miljoonaa, eli 41,5% väestöstä. Luku on pysynyt melko samana jo useita vuosia, vuosien 2002 ja 2007 välillä luku on enimmillään ollut noin 46 prosenttia ja alimmillaan juuri 41 prosentin tienoilla (Kulttuuritilasto 2007, 76).

Kirjastossa, jossa suoritin työhaastatteluni, tehtiin hiljattain käyttäjätutkimus, ja työharjoitteluni aikana kirjastonjohtaja ehdotti minulle opinnäytetyöni aiheeksi ei-käyttäjätutkimusta. Ei-käyttäjäyden tutkiminen onkin noussut yhä yleisemmäksi tutkimusaiheeksi viime vuosina, joten hyväksyin ehdotuksen pienimuotoisen tutkielman tekemisestä.

Kirjaston ei-käytöstä ei ole vielä toistaiseksi kirjoitettu paljon, vaikka tutkimuksia aiheesta onkin tehty. Niin ollen termeille ei-käyttäjä ja ei-käyttö ei ole olemassa vakiintuneita määritelmiä vielä toistaiseksi. Tämä olikin yksi osa haastetta ongelmaa selvittäessäni. Miten määritettäisiin ne haastateltavat, jotka voitaisiin lukea ei-käyttäjiksi. Pyrinkin hieman avaamaan myös termien käsitettä aiempien tutkimusten ja sen vähän kirjallisuuden perusteella, mitä onnistuin löytämään aiheesta.

Tekemissäni haastatteluissa esiin nousi useita samoja tekijöitä, kuin muissa vastaavissa tutkimuksissa: ajanpuute, kirjojen hankkiminen muita reittejä sekä yksinkertaisesti se, ettei lukeminen ole kiinnostavaa ajanvietettä. Yksi syy vähäiselle käytölle oli myös se, ettei vain tullut mieleen mennä käymään kirjastossa.

Tutkielmaani varten haastattelin kymmentä orimattilalaista keski-ikäistä miestä. Haastateltavien määrä on toki pieni, mutta tavoitteena olikin saada vain hieman suuntaa antavia tietoja. Näin pienen otannan vuoksi ei luonnollisesti ole mahdollista vetää liiallisia johtopäätöksiä tai muutoin yleistää saatuja vastauksia. Puhuessani empiriassa esimerkiksi vähäisen käytön syistä tai palvelujen tunnettavuudesta, tarkoitan siis ainoastaan haastatteluihin osallistuneita henkilöitä.

Markkinoinnin oikeaoppinen kohdistaminen on myös monesti noussut esiin tutkittaessa ei-käyttäjäyttä. Omistankin muutaman kappaleen kirjastojen markkinoinnille sekä ongelmille, joita tässä yhteydessä usein nousee esiin. Lisäksi pohdin hieman sitä, miten vapaa-aikaa käytetään ja kuinka kirjasto toimii lisääntyvien vapaa-ajan virikkeiden keskellä.

2 EI-KÄYTTÄJYYDEN TUTKIMISESTA

2.1 Ei-käytön ja ei-käyttäjän sekä keski-ikäisen määritelmiä

Ei-käyttäjä on terminä todella laaja ja siten vaikea määritellä tarkasti. Usein termi on määritelty erikseen jokaisen tutkimuksen kohdalla, joka ei-käyttäjäydestä on tehty. Ei-käyttäjää ei voida määritellä kovin helposti edes ajallisesti. Jos olet käyttänyt kirjastoa joskus, oletko yhä kirjaston käyttäjä, vaikka viimeisetä kerrasta olisi viisikymmentä vuotta? Entä jos olet kerran viime vuonna käynyt kirjastossa WC:ssä, oletko silloin kirjaston käyttäjä? Tämä taas herättää seuraavan ongelman: mitä kaikkea määrittelemme kirjaston käyttöön? Onko kirjaston käyttöä ainoastaan aineiston lainaus vai voidaanko siihen laskea myös istuskelu kirjaston aulassa kun lapset valitsevat itselleen kirjoja? Sateen pitäminen kirjastossa voitaneen myös lukea käytöksi tietyssä valossa, sillä silloin on mahdollista, että henkilö lueskelee lehtiä tai selailee kirjoja odotellessaan sateen loppumista.

Ei-käyttäjäyttä voisi pyrkiä määrittämään kirjaston käyttäjän vastakohtana. Valitettavasti vain käyttäjäyyskin on moniulotteinen käsite, jota voi tulkita usealla eri

tavalla (Pihlaja 2004, 46). Pihlajan (2004, 46) mukaan Vakkari (1983, 13) määrittää laveasti kirjaston käytön siten, että pelkkä rakennuksessa käyminen olisi jo kirjastonkäyttöä, oli syy vierailulle mikä tahansa. Tämä lieneekin laajin mahdollinen kirjastonkäytön määritelmä, joka jättää tuskin tilaa kirjaston ei-käytölle. Tämän määritelmän perusteella olisi tosin helpompi erotella ei-käyttäjiksi ne, jotka eivät koskaan käy kirjastorakennuksessa eivätkä käytä kenenkään muun heille toimittamaa aineistoa eivätkä hyödynnä mitään etäpalveluja. Tällainen ei-käyttäjä voitaisiin kuvata totaaliseksi kieltäytyjäksi, mutta heitä lienee kovin harvassa, ja luultavasti tällaiset käyttäjät eivät olisi turhan innokkaita ottamaan osaa tutkimukseenkaan. Pihlaja (2004, 47) jatkaakin, että Vakkari (1983, 14) tarkoittaa varsinaiseksi ”aidoksi” kirjastonkäytöksi sen, että henkilö käy kirjastossa ja samalla hyödyntää sen tarjoamia palveluita, tai ainakin yhtä niistä.

Itse en kuitenkaan voi määritellä ei-käyttäjäyyttä tälläkään perusteella, sillä silloin mielestäni mukaan pitäisi laskea kaikenlainen etäkäyttö sekä mainitsemani muiden ihmisten kautta kirjaston käyttäminen. Keksityinkin siis etupäässä ajalliseen määritelmään, jolloin määrittäisin ei-käytön sen mukaan, kuinka kauan on siitä, kun henkilö viimeksi käytti kirjaston palveluja itse. Haastatteluissa otin toki huomioon myös muiden ihmisten toimittaman aineiston, mutta pääasiallisesti keskityin haastateltavan omiin käyttötapoihin. Määritelmä on hieman hatara, mutta virallisen määritelmän puutteessa tein parhaani rajatakseni edes jotenkin järkevästi kohderyhmään kuuluvat.

Keski-ikä oli jälleen uusi ongelma määrittelyn kannalta. Keksi-iästä puhutaan usein, mutta sillekään ei ole mitään tarkkaa määritelmää, joka olisi yleispätevä ja kaikki kriteerit täyttävä. Esimerkiksi Turunen (1996, 16-17) määrittelee ihmisen elämän seitsemän vuoden jaksoihin. Valitettavasti hän ei pahemmin perustele sitä, mihin tämä jako perustuu ja jopa toteaa, ettei ryhdy jakoa perustelemaan mitenkään. Myöhemmin hän antaa vuosille 34/35-41/42 termin ”varhaiskeski-ikä” (Turunen 1996, 187-188). Tämän perusteella, jos oletetaan keski-ikänsä seuraavan välittömästi varhaiskeski-ikää, noin 43-50 –vuotiaat olisivat keski-ikäisiä, minkä jälkeen siirryttäisiin seuraavaan ikävaiheeseen, ehkäpä vanhuuteen. Mielestäni tämä seitsenvuotinen jako kattaa todella lyhyitä ikäjaksoja, joten oma määritelmäni

kattaakin suuremman ikäryhmän, eli kuuteenkymmeneen ikävuoteen asti. Pari haastateltavistani ylitti tämän tavoiteiän, mutta arvelin, ettei siitä ole niin paljon vahinkoa tutkimuksen tulosten kannalta.

2.2 Käyttäjä- ja ei-käyttäjä tutkimukset yleisissä kirjastoissa

Kirjastot ovat jo vuosia panostaneet käyttäjä tutkimuksiin, kuten muutkin julkiset palvelut ja yritykset, mutta ei-käyttäjä tutkimus on vielä verrattain uusi ala. Aiheesta on toistaiseksi melko vähän kirjallisuutta, mutta mielenkiinto aiheeseen on kasvamassa. Ei-käyttäjistä on kuitenkin tehty jo jonkin verran tutkimuksia, esimerkiksi HelMet-kirjasto teetti tutkimuksen aiheesta vuonna 2007 (Taloustutkimus 2007). Toisaalta useissa käyttäjiä käsittelevissä teoksissa puhutaan myös ei-käyttäjistä, mutta tieto saattaa olla miltei merkityksetöntä tai hyvinkin vanhentunutta. On myös huomattava, että vanhemmassa kirjallisuudessa ei-käyttäjiä käsittelevät tiedot saattavat olla hyvinkin vääristyneitä nykypäivän tilanteeseen nähden. Käyttäjä tutkimuksilla kirjastot saavat tietoa siitä, millaisia mielikuvia asiakkailla on kirjastosta ja toivoisivatko he joitakin muutoksia. Usein ongelma on kuitenkin siinä, että käyttäjä tutkimuksiin vastaavat nimenomaan kirjaston käyttäjät. Jos henkilö käyttää kirjastoa, tämä todennäköisesti on ainakin kohtalaisen tyytyväinen kirjaston tarjoamaan palveluun, eikä siis välttämättä osaa osoittaa mitään muutoksia vaativia tekijöitä palvelussa. Vastaavasti taas ei-käyttäjä ei mahdollisesti osaa antaa rakentavaa kritiikkiä siksi, että ei tiedä mitään kirjaston toiminnasta tai palveluista.

Käyttäjä tutkimukset suoritetaan monesti kyselyillä. Kyselyt ovat tutkimuksen tekijän kannalta helppo tapa saada vastaajia, sillä kyselyihin on usein helppo ja nopea vastata. Lisäksi kyselylomake on helppo jakaa vastaajille, joko lähettämällä se kotiin tai jakamalla niitä paikan päällä. Toisaalta kyselyihin on hankala suunnitella kysymyksiä niin, että vastaukset olisivat mahdollisimman tyhjentäviä. Ihmisillä on taipumus vastata kysymyksiin kyllä/ei –vastauksilla, mutta näillä saa hyvin harvoin hyödyllistä tietoa. Vaikka kysymykseen olisi mahdotonta vastata kyllä tai ei, on silti todennäköistä, ettei vastauksesta saa paljon irti. Siksi olisikin

syytä miettiä kysymysten muotoilua huolella ja varmistaa, ettei niihin voi vastata vain yhdellä sanalla. Esimerkiksi kysyttäessä ”Millaisesta kirjallisuudesta pidät?” on todennäköistä, että vastauksiin kuuluu ”kaunokirjallisuus” ja ”vähän kaikenlaista”. (Van Riel, Fowler & Downes 2008, 56)

Toisaalta tiedämme jo valmiiksi yleisimmät parannusehdotukset, joita ihmiset ehdottavat kysyttäessä kirjaston palveluista. Osa näistä vastauksista on riippumattomia siitä, onko vastaaja kirjaston käyttäjä vai ei. Ihmisten on helppo tarjota kysyjälle parannusehdotuksia, joista on ehkä joskus keskustellut jonkun kanssa tai mikä vaikuttaa tarpeeksi helpolta toteuttaa. Toisaalta aktiivisesti kirjastoa käyttävät voivat ehdottaa esimerkiksi uutuuskirjojen nopeampaa hankintaa, mikä onkin yleinen toive kirjastoa käyttävien keskuudessa. Kukapa ei toivoisi saavansa uusinta teosta suosikkikirjailijaltaan heti ilmestymispäivänä? Maailmalla suoritetuissa kyselyissä on noussut esiin neljä pääkohtaa, jotka esiintyvät sekä kirjastoa käyttävien että käyttämättömien ihmisten keskuudessa: paremmat kirjat, paremmat aukioloajat, parempi ympäristö ja parempi markkinointi (Van Riel, Fowler & Downes 2008,54).

2.3 Kävijämäärien ylläpitämisestä

Monilla kirjastoilla on ongelmana se, että lainaajamäärät laskevat vuosittain. Toiset kirjastot taas eivät saa houkutelluksi uusia käyttäjäryhmiä, vaan asiakaskanta pysyy samana vuodesta toiseen. Jälkimmäisessä tapauksessa kirjaston henkilökunta monesti on niin tottunut näkemään vain samoja asiakkaita, että he jatkavat olemassa olevien asiakkaidensa palvelua ja olettavat asioiden olevan hyvin (Van Riel, Fowler & Downes 2008, 51). Tyytyminen nykyisiin asiakkaisiin on kuitenkin väärä suhtautumistapa, sillä mitä tapahtuu, kun nämä asiakkaat luopuvat kirjaston käytöstä vaikkapa vanhuuden tai sairauden myötä? Kirjastojen tulisiikin siksi aina panostaa uusiin asiakkaisiin, jotta kävijämäärät pysyisivät hyvinä.

Kirjaston käyttäminen on tavallaan periytyvä tottumus. Mikäli vanhemmat pitävät lukemisesta tai käyttävät kirjastoa muutoin, on todennäköisempää, että lapsikin

tottuu kirjaston käyttöön ja hyödyntää sen tarjoamia palveluja myöhemminkin. Myös muiden sukulaisten sekä ystäväpiirin suhtautuminen vaikuttaa paljon asiaan, kuten monissa muissakin tapoihin vaikuttavissa asioissa. Onkin hyvä, että kirjastot ottavat nykyisin melko aktiivisesti osaa alakouluikäisten kirjastonkäytön opetukseen, sillä mitä nuorempana kirjastonkäyttöön tottuu, sitä todennäköisempää sen käytön jatkaminen aikuisiällä on.

3 VAPAA-AJAN KÄYTÖSTÄ NYKYAIKANA

3.1 Mihin vapaa-aikaa yleisimmin käytetään

Jotta vapaa-ajasta voitaisiin puhua tarkasti, olisi ensin määriteltävä termi vapaa-aika. Kuitenkin Mirja Liikkasen (2009, 7-10) mukaan ihmiset määrittelevät vapaa-ajan eri tavoilla. Joissakin harvoissa tapauksissa termi liitetään laiskuuteen tai se koetaan turhana, mikä saattaa olla peruja agraariyhteiskunnastamme. Silloin usein aika, jota ei käytetty työntekoon, oli hukkaan heitettyä. Sanakirjamääritelmiä vapaa-ajasta löytyy varmasti yhtä monta kuin sanakirjojakin. Vanhemmassa Nykysuomen sanakirjassa on havaittavissa ”turhan” ajan merkitys, sillä siinä vapaa-ajalle annetaan synonyymiksi joutoaika, jolla on lievästi negatiivinen merkitys. Suomen kielen perussanakirjassa sen sijaan vapaa-aika määritellään paljon tarkemmin, yhdistetään ansiotyö tai opiskelu yhteen kotitöiden kanssa ja jätetään vapaa-aika molempien ulkopuolelle. Tässä tekstissä käytän termin uudempaa tulkintaa, sillä kotiin tulon ja kotitöiden jälkeinen aika mielletään usein vapaa-ajaksi, jolloin on mahdollista keskittyä omiin harrastuksiinsa ja rentoutua itselle mieluisissa oloissa.

Ihmiset käyttävät itselleen varaamaansa aikaa monin eri tavoin. Nykyään yhä suosituimmaksi ajanviettotavaksi on nousemassa televisio eri muodoissaan, mutta liikunta ja ulkona tapahtuvat harrastukset ovat yhä todella yleisiä. Tilastokeskuksen vuonna 2002 julkaiseman ajankäytön tutkimuksen mukaan yli 44-vuotiaat työssä käyvät miehet käyttävät eniten vapaa-ajastaan televisiota

katsomalla, mutta lukeminen on kuitenkin jo toisella sijalla. Vuorokaudessa televisiota katsotaan suunnilleen kaksi tuntia, lukemiseen käytetään aikaa noin viisikymmentä minuuttia. (Pääkkönen & Niemi 2002, 39)

Omaan tutkimukseeni osallistuneista miehistä noin puolet harrasti tai on harrastanut myös jossakin määrin lukemista, vaikkei välttämättä päivittäisenä toimena. Edellä mainittujen lukujen perusteella onkin melko yllättävää, että niin harva haastatteluihin osallistuneista yli 40-vuotiaista miehistä ei kuitenkaan käytä kirjaston palveluja tukemaan lukuharrastustaan. Vaikka kirjaston vähäiselle käytölle onkin useita syitä myös lukevien keskuudessa, voisi silti helposti kuvitella heidän hyödyntävän kirjaston palveluja enemmänkin.

3.2 Kilpailu vapaa-ajasta

Kirjastot tarjoavat asiakkailleen etupäässä mahdollisuuksia erilaisten vapaa-ajan toimien harrastamiseen. Lukeminen, elokuvien katselu ja musiikin kuuntelu mielletään monesti nimenomaan harrastuksiksi. Kirjat ja elokuvat ovat suotavaa ajanvietettä juuri silloin, kun tärkeimmät asiat on hoidettu ja on aikaa rentoutua. Siksi kirjastojen onkin kehitettävä itseään ja imagoaan jatkuvasti pitääkseen ihmisten mielenkiintoa yllä. Monesti kirjastojen ei välttämättä tarvitse kilpailla niin kovasti muiden kulttuuriin liittyvien harrasteiden, kuten teatterin kanssa, sillä kirjallisuudesta nauttivat viihtyvät monesti myös muiden kulttuurituotteiden, kuten juuri teatteriesitysten, parissa. Silti monet muut uudemmat ajanviettotavat ovat monin paikoin pienentäneet kirjaston käyttäjäkuntaa. Kirjastot ovatkin jakautuneet karkeasti sanoen kahteen osaan, joista toiset pyrkivät tekemään kirjastosta mielenkiintoisen ja miellyttävän jo olemassa olevilla palveluilla. Toisissa kirjastoissa taas on ryhdytty taistoon asiakkaiden vapaa-ajasta tarjoamalla uusia palveluja. Molemmissa tapauksissa on ongelmia, sillä olisi hyvä houkutella kirjastoon uusia kävijöitä, mutta vanhojakaan asiakkaita ei saisi pelästyttää pois. (Almgren & Jokitalo 2010, 137)

Miehet ovat yhä maailmanlaajuisesti suurimpia ei-käyttäjryhmiä, vaikka monet miehet lukevat mieluusti kirjoja. Kirjastokäyntien vähyys tosin vaikuttaa monesti siihen, että miehet ostavat itse kirjojaan, ja ainakin Orimattilassa kirjat ovat ilmeisen suosittuja lahjoja keski-ikäisille miehille. Useat haastateltavista mainitsivat saavansa kirjoja lahjoina. Kirjastot voisivat hyödyntää tätä myönteistä asennetta kirjoihin ja tarjota erityisesti miehille suunnattuja lukukampanjoita. Esimerkiksi Ohion Mentor Public Libraryssa toimii onnistunut lukupiiri miehille ja Oslon lähellä sijaitseva Askerin kirjasto kokeili erityistä miesten osastoa, joka todettiin menestykseksi (Almgren & Jokitalo 2010, 161-162). Miesten osastoksi oli varattu pieni osa kirjastosta ja se oli sisustettu mm. mukavilla sohvilla ja sinne oli valittu muutama sata teosta. Myös Suomessa vastaavanlainen toiminta voisi osoittautua hyvinkin tehokkaaksi ja parhaimmillaan se voisi nostattaa kävijämääriä huomattavan paljon. Norjassa kirjaston henkilökunta oli sitä mieltä, että osasto muistutti lähinnä näyttelyä, vaikka olikin muuten onnistunut. Näyttelymäiseen tunnelmaan on varmasti osaltaan vaikuttanut se, että osasto ei ollut kirjastossa kovin kauaa, eikä sitä käsittäkseni ollut edes suunniteltu pysyväksi.

4 KIRJASTOJEN MARKKINOINTI

4.1 Asiakkaiden segmentointi

Kirjastojen markkinointi on monesti hankala toteuttaa niin, että se saavuttaisi mahdollisimman suuren osan olemassa olevista, ja mahdollisista asiakkaista. Kirjastolla ei ole yhtä tiettyä kohderyhmää, jolle mainostaa palvelujaan, kuten esimerkiksi useilla yrityksillä. Kirjastoa tulee mainostaa kaiken ikäisille ja erilaisissa elämäntilanteissa oleville ihmisille. Van Riel, Fowler ja Downes (2008, 51) suosittelevat kirjastoille tietyn asteista asiakkaiden stereotypiointia. Kirjastojen henkilökunta voi varovaisuudessaan olla usein halutonta lajittelemaan asiakkaat liian tiukasti ryhmiin, mutta se on kuitenkin tarpeellista oikein kohdistetun markkinoinnin aikaan saamiseksi. On olennaista kyetä arvioimaan, millaisia palveluja tietyn tyyppiset ihmiset kaipaavat ja millaista kirjallisuutta he

mahdollisesti lukevat. Tähän juuri tarvitaan hieman stereotypiointia, koska yksittäisille ihmisille on miltei melkein pä turhaa markkinoida kirjastoa.

Markkinointikampanjan suunnitteleminen ei-käyttäjille saattaa olla vaikeampaa ja viedä enemmän aikaa, mutta ei-käyttäjät ovat yksi potentiaalisten asiakkaiden ryhmä, johon kirjastojen olisi syytä panostaa. Ei-käyttäjistäkin on hyvinkin mahdollista saada käyttäjiä, vaikka se varmasti vaatii aikaa ja vaivaa markkinoinnissa. Segmentoinnin ja tietyn asteisen yleistämisen kautta markkinointisuunnitelmien kehittäminen suuremmille ryhmille voi onnistua paremmin. Van Rielin, Fowlerin Downesin mukaan mikä tahansa yritys ajautuisi konkurssiin yrittäessään samaa. Kirjasto onkin tässä suhteessa etulyöntiasemassa, sillä kirjaston asiakaskunnan keskuudessa muodostuu luonnostaan tiettyihin palveluihin erikoistuneita käyttäjäryhmiä.

Kirjastot pyrkivät usein jokaiselle jotakin –tyyppiseen markkinointiin, mutta se ei välttämättä toimi näin laajalla asiakaskunnalla. Kirjastojen tulisi luokitella asiakkaansa tarkemmin eri ryhmiin, jotta näille ryhmille voitaisiin markkinoida kirjaston palveluja onnistuneesti. Myös ei-käyttäjät kuuluvat yhteen ryhmään. Segmentoinnilla pyritään jakamaan käyttäjät ryhmiksi tiettyjen piirteiden perusteella. Näistä ryhmistä voidaan edelleen määritellä pienemmät kohderyhmät. Määritetyillä segmenteillä on kuitenkin tiettyjä edellytyksiä, jotka niiden tulee täyttää, esimerkiksi segmentin tulee olla riittävän suuri tai tärkeä, jotta mahdollinen erillinen markkinointi olisi kannattavaa (Huotari 1992, 11-12). Segmenttinä ei-käyttäjät mielestäni täyttävät molemmat yllä mainitut edellytykset. Ei-käyttäjiä on usein enemmän kuin varsinaisia käyttäjiä ja siten ryhmä on myös tärkeä: uusia käyttäjiä on saatava riittävästi, jotta kirjaston käyttö kunnassa pysyy aktiivisena.

Segmentointia hyödyntämällä voitaisiin myös ei-käyttäjät luokitella erillisiksi ryhmiksi, esimerkiksi siten, että yhteen ryhmään luettaisiin kaikki ne, jotka eivät koskaan ole oikeastaan harrastaneet lukemista. Toisessa ryhmässä sen sijaan voisi olla ne, jotka lukevat, mutta hankkivat kaikki kirjansa muita reittejä, kaupasta tai lahjoina. Jo näille kahdelle ryhmälle pitäisi kirjastonkäyttöä markkinoida eri tavoilla. Tämä on monille kirjastoille kuitenkin mahdollinen kompastuskivi, sillä

näin monelle eri kohderyhmälle tarvittaisiin monta eri mainoskampanjaa, mihin taas tarvittaisiin huomattavia määriä rahaa.

4.2 Markkinoinnin kanavat kirjastoissa

Useissa kirjastoissa kirjaston tapahtumien markkinointi on monesti panostanut etupäässä paikallislehtiin. Lehdissä julkaistavien artikkelien ja mahdollisten mainosten uskotaan saavuttavan riittävästi kirjaston asiakkaita. Tämä ei kuitenkaan välttämättä saavuta ei-käyttäjiä, jotka saattavat vain ohittaa aiheen sellaisena, mikä ei heitä kiinnosta. Toisaalta voisi olla kannattavaa laajentaa kirjastojen ilmoitustaulua, joka monissa kirjastoissa on kuitenkin ensisijainen mainontapaikka, esimerkiksi koulujen ilmoitustauluille. Myös muiden julkisten paikkojen, kuten kauppojen, ilmoitustaulut voisi ottaa käyttöön. Esimerkiksi Orimattilassa näkee usein kaupan oveen liimatun julisteen, jossa listataan paikallisen baarin tulevia esiintyjiä. Kirjastossa voitaisiin harkita samankaltaista toimintaa. Välttämättä kirjaston mainos Erkon pubin julisteen vieressä ei tietenkään antaisi toivottua kuvaa kirjastosta, mutta kiinnittäisi varmasti muutaman ei-käyttäjän huomion. Jo peruspalvelujen saaminen paremmin ei-käyttäjien tietoisuuteen auttaisi paljon ja saattaisi saada muutamat innostumaan kirjaston tarjonnasta.

Sosiaalisten medioiden yleistyessä on noussut esiin myös Kirjasto 2.0. Termiä on käytetty jo vuodesta 2005 lähtien ja se on johdettu käsitteestä Web 2.0, joka tarkoittaa vuorovaikutteisuuden lisäämistä www-sivuilla ja käyttäjien mahdollisuutta vaikuttaa sivustojen sisältöön (Kivimäki 2009). Jo jonkin aikaa on noussut esiin kysymys kirjastojen markkinoinnin laajentamisesta niin sanottuihin sosiaalisiin medioihin. Käyttäjien siirtyessä yhä enenevässä määrin käyttämään sosiaalisten yhteisöjen palveluja, on kirjastojenkin tarve tarjota palvelujaan käytettäväksi näiden medioiden kautta (Kivimäki 2009). Ajatusta kirjastojen siirtämisestä Facebookin kaltaisille sivustoille on palloeltu jo jonkin aikaa, ja monet kirjastot ovatkin jo siirtyneet käyttämään erilaisia sosiaalisia medioita. Kirjastot käyttävät Facebook-sivuaan usein samoin kuin kotisivujaan: siellä

mainostetaan uusia tapahtumia ja ilmoitetaan poikkeavista aukioloajoista (Steiner 2009). Välttämättä tämä ei kuitenkaan aina saavuta oikeaa yleisöä. Kun pyritään markkinoimaan kirjastoa ihmisille, jotka sitä eivät käytä, on otettava huomioon se, että heillä ei ehkä ole lainkaan kiinnostusta tutkia kirjaston uudistettua verkkosivua tai liittyä kirjaston kavereihin Facebookissa. Sosiaalinen media lieneekin suunnattu etupäässä aktiivisemmille käyttäjille, jotka tahtovat helposti seurata kirjaston tapahtumia ja jotka käyvät usein kirjastossa ja käyttävät ahkerasti sen palveluja.

Useimmissa kirjastoissa markkinointi tosiaan tapahtuu lähinnä kirjaston sisällä tai kirjaston omilla verkkosivuilla. Markkinointi pitäisi kuitenkin saada ihmisten keskuuteen, sinne missä kansa liikkuu. Ulkomailla onkin tehty muutamia todella onnistuneita mainoskampanjoita, joissa kirjaston markkinointi on viety kansan keskele. Esimerkiksi Calgaryn kirjastot järjestivät muutamia vuosia sitten kampanjan, jossa kirjaston mainoksia näkyi esimerkiksi kaupoissa ja paikallisliikenteen bussien kyljissä. Eräs toinen kanadalainen kirjasto levitti kaupungilla julisteita, joiden aiheina olivat kirjaston käyttäjät. (Almgren & Jokitalo 2010, 101-102)

4.3 Miten tiedottaa palveluista ei-käyttäjille?

Kirjastojen markkinointi on jostain syystä jäänyt ei-käyttäjiltä monesti huomiotta. Esimerkiksi HelMet-kirjaston teettämässä tutkimuksessa käy ilmi, että huomattavan suuri osa ei-käyttäjistä ei huomioi kirjastoon liittyvää markkinointia. Kirjastojen olisi kuitenkin tärkeää saada huomiota kirjastorakennuksen ulkopuolella tehtävällä mainonnalla, sillä rakennukseen liittyvä mainonta, esimerkiksi ulko-oviin kiinnitettävät julisteet eivät saavuta ei-käyttäjiä kovinkaan usein. HelMet-tutkimuksessa havaittiin kuitenkin, että lehdissä tehty markkinointi huomataan useimmin (Taloustutkimus 2007, 14). Toisaalta on myös mahdollista, että ei-käyttäjille suunnattu kampanja on huomattu ja se on saavuttanut kohderyhmän, mutta muutoin mainoslause on epäonnistunut. Tällaisia ovat ne mainoskampanjat, joita kohderyhmään kuuluva ei ymmärrä tai ymmärtää väärin. Jos esimerkiksi kirjastoa mainostetaan lauseella ”Muutakin kuin kirjoja”, ei ei-

käyttäjällä voi olla minkäänlaista käsitystä sanan ”muu” sisällöstä (Van Riel, Fowler & Downes 2008, 28).

Ongelmaksi muodostuu ei-käyttäjille suunnatussa markkinoinnissa se, että he eivät useinkaan tunne edes kaikkia kirjaston tarjoamia palveluja (Taloustutkimus, 2007, 10). Yleensä lehdissä tehtävä mainonta käsittelee jotakin kirjaston järjestämää tapahtumaa tms. Ei-käyttäjille olisi kuitenkin tärkeää tiedottaa ensin kirjaston palveluista ja aineiston laajuudesta. Esimerkiksi monet ei-käyttäjät eivät välttämättä ole edes tietoisia siitä, että kirjastot tarjoavat elokuvia. Lisäksi monesti ne, jotka tietävät elokuvien lainaamisen mahdollisuuksista, ovat haluttomia lainaamaan niitä huonon laadun pelossa.

5 TUTKIMUSMENETELMÄ

5.1 Suunnittelu ja valmistautuminen

Orimattilassa on aina ollut melko suuri käyttäjäprosentti: vuoden 2009 Suomen yleisten kirjastojen tilaston mukaan Orimattilalaisista 40,18% on lainaajia ja lainoja asukasta kohden on 26,67 (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2009). Jopa Orimattilan kirjasto on useita kymmeniä vuosia vanhempi kuin paikallinen apteekki, joten oli mielenkiintoista selvittää edes hieman, miksi näin aktiivisessa kunnassa ei käydä kirjastossa.

Alun perin ajatus ei-käyttäjätutkimuksesta tuli työharjoitteluni aikana. Idea nousi esiin eräässä keskustelussa kirjastonjohtajan kanssa, mutta enimmäkseen yksityiskohdista päättäminen ja muutoinkin työn suunnittelu jäi minulle itselleni. Työn aiheen ja summittaisen rajauksen suunnittelin kuitenkin yhdessä kirjastonjohtaja Kirsi Lähteen kanssa. Pyrinkin ilmoittamaan hänelle aina tekemistäni muutoksista. Aivan ajan tasalla en pystynyt tosin häntä pitämään, sillä toisinaan muutoksia tuli hyvinkin nopealla tahdilla, joten toiminkin enimmäkseen

omillani. Osittain tähän vaikutti myös etäisyys, sillä työstin tutkielmaani enimmäkseen Seinäjoelta käsin.

Tutkielman aiheen kannalta ainoa mielestäni kannattava toteutustapa oli haastattelu. Valitsinkin tutkimuksen toteuttamiseen teemahaastattelun, jonka koin sopivan paitsi työhöni, myös omaan luonteeseeni, jolloin koin mahdolliseksi saada parhaan tuloksen haastatteluista. Ennen kaikkea tutkimuksen luonteen kannalta oli mielestäni järkevää käyttää juuri teemahaastattelua, sillä epäilin miesten olevan perinteisen harvasanaisia. Mikäli olisin käyttänyt täysin strukturoitua haastattelua, olisi ollut erityisen tarpeellista käydä läpi kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot sekä miettiä erittäin huolellisesti kaikki mahdolliset kysymykset ennakoon parhaan lopputuloksen saavuttamiseksi. Teemahaastattelu taas antoi mahdollisuuden esittää lisäkysymyksiä myös haastattelurungon ulkopuolelta, mistä olikin useassa haastattelutilanteessa paljon hyötyä.

5.2 Aiheen rajaaminen

Aiheena ei-käyttäjätutkimus on todella laaja, sillä ei-käyttäjiä löytyy jokaisesta ikäryhmästä, riippumatta siitä, miten ryhmät jaetaan. Ryhmäjakokaan ei ole varsinaisesti vakiintunut, vaan useimmissa tutkimuksissa näyttäisi siltä, että ikäjakauma tehdään erikseen jokaiselle tutkimukselle sopivaksi. Omaan valintaani keski-ikäisistä miehistä vaikutti paljolti myös se, että kyseiseen kohderyhmään kuuluu ilmeisesti monin paikoin hyvin vähän kirjaston aktiivisia käyttäjiä. Nuorison ohella tämä ryhmä taitaa olla pienimpiä käyttäjäryhmiä kirjastoissa yleensä. Ajattelin aluksi haastattelevani paikallisia moottipyöräkerhon jäseniä, mutta tutkielman suunnittelun alkuvaiheessa kohderyhmän rajaaminen eli jatkuvasti.

Lopulta päätin kuitenkin luopua tästä suunnitelmasta, sillä arvelin, että saman lajin harrastajilla saattaisi olla hyvinkin samankaltaiset mielipiteet. Lisäksi minulla ei ollut varmuutta jäsenten kirjaston käytöstä, joten olisin saattanut hukata aikaani, mikäli kerhossa olisikin ollut vain muutama ei-käyttäjä, sillä kerho on kuitenkin varsin pieni. Päätinkin siis valita haastateltaviksi satunnaisesti tapaamiani ihmisiä,

jotta varmistaisin erilaiset kiinnostuksen kohteet ja taustat. Todellisuudessaan tämä ei toiminut niin hyvin kuin toivoin, sillä miesten keskuudessa oli silti paljolti samoja harrasteita ja mielenkiinnonkohteita. Toivoakseni kuitenkin päätökseni oli kannattava ja sain kattavamman kuvan keskiverron orimattilalaismiehen mielipiteistä kaupungin kirjastosta.

Alkuperäisestä suunnitelmastani jäi kuitenkin ajatus keski-ikäisten miesten haastattelemisesta, joten muokkasin kohderyhmääni vain sen verran, että haastattelin satunnaisia miehiä, jotka olisivat noin 40 ja 60 ikävuoden väliltä. Näiden muutosten puitteissa tapasin myös Ari Haasion kanssa, jolloin rajasimme aihetta tarkemmin ja monien pienten muutosten ja useiden keskustelujen jälkeen raja-alue lopulta vakiintui ja pääsin aloittamaan varsinaisen haastattelun työstämisen. Päätin myös tehdä melko pienen otannan, ja haastattelin vain kymmenen henkilöä, sillä suuremman ihmisryhmän haastattelujen käsittely yksin olisi saattanut olla hankalaa. Toisaalta pienemmästä otannasta en olisi luultavasti saanut riittävästi tietoa, missä suhteessa kymmenenkin henkilön ryhmä on todella pieni.

Itseäni kiinnosti saada myös selville, vaikuttaako kunnan pienuus ja alueen maaseutumaisuus miesten lukemisen määrään ja kuinka he yleensäkin käyttävät vapaa-aikaansa. Arvelin monien olevan kiinnostuneita enemmänkin ulkoilmassa tapahtuvista harrastuksista, kuten metsästyksestä ja kalastuksesta, tai mahdollisesti liikunnasta, kuin lukemisesta. Onnistuinkin saamaan haastateltavikseni peräti kolme metsästystä ja/tai kalastusta harrastavaa miestä, joten tähän itseäni askarruttaneeseen kysymykseen sain ainakin hieman valaistusta tutkimusta tehdessäni.

Orimattilalaiset ovat melko aktiivisia kirjaston käyttäjiä ja kirjasto mielletään yleensä todella hyvin varustetuksi, kun ottaa huomioon kunnan pienuuden. Ympäröivien kuntienkin asukkaat käyttävät monesti Orimattilan kirjaston kokoelmaa. Oli siis yllättävän hankalaa määritellä aikaraja ei-käyttäjälle. Jos rajana olisi useampia vuosia, voisi haastatteluun soveltuvien henkilöiden löytäminen hankaloitua. Lopulta päädyin melko joustavaan rajaukseen: toivoin löytäväni

miehiä, jotka eivät ole käyneet kirjastossa viimeiseen vuoteen tai pidempään aikaan, mutta toisaalta hyväksyin myös sellaiset, jotka käyvät kirjastossa vain kerran tai pari kertaa vuodessa.

5.3 Teemahaastattelu

Pitkään suunnittelin tekeväni kaksiosaisen tutkimuksen, jossa teettäisin kyselyn, johon vastanneista miehistä haastattelisin kymmenen. Päätin kuitenkin luopua kyselystä sen vuoksi, että oli todella todennäköistä, etten saisi tarvitsemiani vastauksia sen avulla. Sen sijaan keskityin haastatteluun, jolloin minulla olisi parempi mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä ja siten välttyä yhden sanan vastauksilta. Haastattelu on myös sikäli kannattavampi, että sanaton viestintä on mahdollista. Haastattelutilanteessa tulee miltei väistämättä ei-kielellistä viestintää, jonka avulla vastauksen tulkinta on helpompaa ja toisinaan sanojen merkitys muuttuu aivan päinvastaiseksi sanattoman viestinnän vaikutuksesta (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34).

Teemahaastattelu on todella mukautuva haastattelumuoto, sillä haastattelija käy kysymysrungon läpi tavallaan haastateltavan ehdoilla. Tällöin esitetään lisäkysymyksiä sen mukaan, miten haastateltava tulkitsee kysymyksiä ja millaisia vastauksia hän antaa. Kysymykset ovat avoimia, joten haastattelutilanteessa on mahdollista syventää ja palata takaisin aiempaan kohtaan tarpeen vaatiessa. Teemahaastattelu on myös mahdollista uusien saman haastateltavan kanssa myöhemmin, jolloin vastaukset saattavat syventää edellisiä entisestään (Hyysalo 2006, 123-124).

Teemahaastattelussa haastattelurunkoa ei rakenneta varsinaisten kysymysten avulla, vaan jakamalla selvitettävä asia useampiin teemoihin, joista luodaan teema-alueuuttelo. Tutkimusongelma jaetaan osailmiöihin, josta listataan mainitut teema-alueet. Nämä ovat ongelmaa tarkempia käsitteitä, paljon yksityiskohtaisempia, eikä niitä laadita välttämättä kysymysmuotoon. Sen sijaan ne ovat pelkistettyjä luetteloita, joihin haastattelukysymykset kohdistuvat. Nämä

listat toimivat haastattelijan muistilistana haastattelutilanteessa, jossa varsinainen esitetty kysymys on vapaassa sanamuodossa, eikä siis ennalta suunniteltu. Haastattelutilanteessa esitetään teema-alueita tarkentavia kysymyksiä. Erityistä teemahaastattelussa onkin se, että myös haastateltava toimii kysymysten tarkentajana. Jokainen haastateltava näkee asian omalla tavallaan ja vastaus peilaa juuri kyseisen yksilön maailmaa, ajatuksia ja elämäntilannetta. Haastattelijan on siis mahdollista syventää keskustelua niin pitkälle, kuin kokee tarpeelliseksi tai haastateltavan mielenkiinto sallii (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66-67).

5.4 Haastatteluun osallistuneet

Haastatteluihini osallistuneet miehet valitsin niin satunnaisesti kuin vain oli mahdollista. Näin toivoin saavani mahdollisimman monipuolisen otannan. Muutoin sovin tapaamisista miesten kanssa, joita tapasin kesän aikana Orimattilassa ollessani. Haastattelujen ajankohdasta sopiminen tapahtui yleensä kahdessa vaiheessa: ensimmäisellä kerralla tiedustelin halukkuudesta osallistua haastatteluun samalla, kun varmistin, ettei henkilö ollut aktiivinen kirjaston käyttäjä. Seuraavalla yhteydenottokerralla sovin tarkemman tapaamisajan. Yritin parhaani mukaan löytää miehiä, jotka eivät olisi käyneet kirjastossa noin vuoteen, mutta pari haastateltavaa on satunnaisia kirjaston käyttäjiä, jotka käyvät kertomansa mukaan kirjastossa ehkä kahdesti vuodessa. Useimmiten tämä tosin paljastui vasta haastattelua tehdessäni.

Haastateltavat olivat iältään 44-63 –vuotiaita, eli muutama miehistä oli aavistuksen vanhempi, kuin mitä alun perin suunnittelin, mutta mielestäni kolme vuotta ei vaikuttanut olennaisesti tuloksiin. Vaikka useimmat ilmoittivat koulutus pohjaksi kansakoulun (Taulukko 1), oli mukana myös pari ammattikoulusta valmistunutta. Lisäksi yksi haastateltavista on peruskoulun jälkeen opiskellut aikuisiällä lähihoitajaksi aikuiskoulutuskeskuksessa. Tarkoitukseni ei ollut keskittyä mitenkään erikoisesti haastateltavien koulutus pohjaan, mutta arvelin sen kuitenkin hyödylliseksi taustatiedoksi. Korkeammin kouluttautuneiden puute haastateltavien joukossa valitettavasti esti vertailun eri koulutustasojen välillä, mutta kohderyhmän

ikä on varmasti suurin vaikutin tässä asiassa. Toisaalta verrattuani tuloksia tutkimuksiin, joissa on käsitelty myös korkeammin koulutautuneita havaitsin, että tuloksen ovat verrattain samankaltaisia.

Taulukko 1. Haastatteluihin osallistuneet

Haastateltava	Ikä	Koulutus	Käynyt kirjastossa viimeksi
H1	62	Kansakoulu	Vuosi sitten
H2	44	Ammattikoulu	5-10 vuotta sitten
H3	52	Kansakoulu	Yli 30 vuotta sitten
H4	53	Kansakoulu	Yli 30 vuotta sitten
H5	51	Ammattikoulu	Yli 30 vuotta sitten
H6	61	Ammattikoulu	Yli 30 vuotta sitten
H7	52	Kansakoulu	Yli 30 vuotta sitten
H8	49	Kansakoulu	Vuosi sitten
H9	56	Aikuiskoulutuskeskus	5-10 vuotta sitten
H10	63	Ammattikoulu	Alle vuosi sitten

Haastattelut sain suoritettua viikon aikana siten, että sovin yhdelle päivälle kahdesta kolmeen haastattelua. Menin sopimuksen mukaisesti joko haastateltavan kotiin tai vaihtoehtoisesti muussa haastateltavan ehdottamassa paikassa, esimerkiksi työpaikalla. Sovin haastatteluajankohdasta ja -paikasta erikseen jokaisen haastatteluun suostuneen kanssa aina silloin, kun varmistuin heidän osallistumisestaan. Olin joidenkin kohdalla jo kysellyt ei-käyttäjäyydestä aikaisemmin, ennen kuin menin Orimattilaan suorittamaan haastattelut. Minulla oli siis ennalta sovittuna jo 6 haastateltavaa, joiden kanssa oli vain sovittava päivämäärästä ja kellonajasta. Loput neljä tapaamista varmistuivat vasta saman viikon aikana kuin tein haastattelut. Näissäkin tapauksissa kyse oli oikeastaan vain toisesta yhteydenotosta.

Yhden haastattelun pituus on keskimäärin kaksikymmentä minuuttia. Yritin parhaani mukaan saada haastateltavilta hieman pidempiä vastauksia, mutta todella usein sain yksisanaisia vastauksia. En tiedä, johtuiko harvasanaisuus sanelukoneesta, mutta yritin parhaani mukaan saada miehet kertomaan tarkemmin vastauksistaan. Lisäksi olin itse monissa tilanteissa melko hermostunut, sillä en ole tottunut vastaavaan toimintaan ja olen luonnostani hieman arka. Haastattelutaitoni eivät siis olleet parhaat mahdolliset ja ehkä rennompana olisin saattanut keksiä paremmin lisäkysymyksiäkin. Tein kuitenkin parhaani saadakseni miehet juttutuulelle, ja osa haastateltavista olikin hyvin puheliaita alkukankeuden väistyttyä. Toisaalta haastateltavat eivät puhuneet paljon sen enempää myöskään haastattelujen ulkopuolella. Mitä useamman haastattelun tein, sitä luontevammalta kysely itsestäni tuntui, mutta silti tahdoin saada hieman niukkoja vastauksia.

5.5 Haastattelujen toteutus

Haastattelukysymysten muotoilu aiheutti minulle ongelmia. Aina kysymyksiä pohtiessani törmäsin samaan ongelmaan: miten muotoilen kysymykset niin, etteivät ne vaikuta käyttäjätutkimukseen kuuluvilta? Lopulta otin hieman mallia valmiista teemahaastattelu-rungosta ja sainkin kirjoitettua mielestäni kelvollisen haastattelun. Haastatteluja tehdessäni esitin myös muutamia lisäkysymyksiä ja luonnollisesti haastattelujen jälkeen mieleeni nousi kymmenen uutta kysymystä, jotka olisin voinut esittää. Suurimmilta osin kuitenkin uskoisin saaneeni hieman tietoja haastateltavilta. Luonnollisesti kuitenkin kokemus olisi ollut avuksi tässäkin suhteessa.

Haastatteluihin osallistui melko pieni määrä ihmisiä, mutta toivoakseni tulokset antavat edes jonkinlaista suuntaa siitä, miksi kirjaston käyttö Orimattilassa on niin vähäistä tämän ikäryhmän keskuudessa. Minkäänlaista yleistämistä ei tosiaan ole mahdollista tehdä, mutta pyrin vertailemaan tuloksia Helsingin seudulla tehtyyn laajempaan tutkimukseen, joka toivoakseni valottaa myös hiukan omia tutkimustuloksiani. Olin siis päättänyt haastatella kymmenen miestä tutkimustani

varten. Suurempi määrä olisi voinut olla hankalaa käsitellä yksin, mutta pienempi otos taas ei välttämättä olisi kertonut paljon mitään. Valitsin kymmenen haastateltavaani mahdollisimman satunnaisesti saadakseni mahdollisimman erilaisia vastauksia. Useimmat löysin kyselemällä paikallisten tehtaiden ja muiden työpaikkojen ihmisiltä, mutta esimerkiksi yhden haastateltavan löysin korjaamasta kerrostalon oven tiivisteitä. Periaatteessa nähdessäni kutakuinkin oikean ikäisen miehen, kysyin, luokitteleeko hän itsensä kirjaston käyttäjäksi vai ei-käyttäjäksi ja suostuisiko tämä haastatteluun. Yleensä kyllä ei ollut mitään haastattelua vastaan, kun olin esittänyt asiani huolellisesti, minkä jälkeen sovimmekin myöhemmästä yhteydenotosta.

5.6 Tutkimusaineiston käsittely

Käytin kahta metodia haastattelujen litterointiin. Osan haastatteluista litteroin Transcriber-ohjelmalla, joka on nimenomaan tähän tarkoitukseen kehitetty. Ohjelma ei kuitenkaan selvästi sopinut minulle, sillä tein koko ajan virheitä ohjelman pikanäppäimistä johtuen ja jouduin käyttämään toisinaan paljonkin aikaa näiden virheiden korjaamiseen. Lopulta luovuin kokonaan tämän ohjelman käytöstä ja litteroin loput haastatteluista yksinkertaisesti Microsoft Word –tekstinkäsittelyohjelmalla. Tällöin käytin haastatteluraitojen kuunteluun ilmaista Winamp-äänentoisto-ohjelmaa, jonka olin säätänyt siten, että ohjelma oli koko ajan näkyvässä, eikä siis kadonnut välillä tekstitiedoston alle. Litteroin jokaisen haastattelun omaan tekstitiedostoonsa. Siirsin myös Transcriperillä litteroimani haastattelut tekstitiedostoiksi, minkä jälkeen oli helppoa jakaa kaikki haastattelut osiin ja yhdistää samaan teemaan kuuluvat vastaukset omiksi kokonaisuuksikseen.

Keskityin litteroinnissa etupäässä pelkästään sanojen sisältöön. Joissakin tapauksissa tosin kiinnitin huomiota myös siihen, miten asia sanottiin. Lähinnä silloin, jos äänessä oli kuultavissa selvää ironiaa tai muuta vastaavaa, vaikka harvemmin tällaisia tilanteita tuli vastaan. Sen sijaan muutama haastateltava saattoi viitata johonkin ympäristössä näkyvillä olevaan asiaan sanalla tuo, jolloin

jouduin hieman tulkitsemaan keskustelusta, oliko kyseessä esimerkiksi kissa vai tietokone. Yllättävää kyllä, näitä tulkintoja oli tarpeen tehdä, ja nimenomaan jouduin pääättelemään oliko kyseessä eläin vai kone.

Useimmissa haastatteluissa oli taustalla häiritseviä tekijöitä, esimerkiksi taustamelua, joko koko haastattelun ajan tai suuren osan ajasta. Nämä äänet häiritsivät litterointia toisinaan hyvinkin voimakkaasti. Sen vuoksi joissakin haastatteluissa on osia, joista en saanut selvää. Nämä kohdat ovat usein kylläkin hyvin lyhyitä korkeintaan sanan tai kaksi, enkä usko niiden sisältävän mitään ratkaisevaa tietoa. Suurin osa näistä on luultavimmin täytesanoja. Lisäksi moni haastateltava puhui todella hiljaisella äänellä, ja vaikka yritin hienovaraisesti siirtää nauhuria lähemmäs puhujaa, en silti välillä meinannut kuulla, mitä haastateltava sanoi. Onneksi pystyin työstämään näitä haastatteluja koneella, jossa on lisäkaijuttimet, joten uskoakseni useimmat hiljaiset äänet sain lopulta litteroitua.

6 HAASTATTELUJEN TULOKSET

Jokaisen haastattelun alussa pohjustin ensin työni tarkoituksen ja tavoitteet haastateltaville. Halusin haastateltavien tietävän mahdollisimman tarkasti tutkimuksen taustat ja syyt haastatteluille, sillä tapaamista sovittaessa ei useinkaan ollut ollut mahdollisuutta kertoa asiasta kovinkaan tarkasti. Tämän lisäksi esitin muutamia kysymyksiä saadakseni selville haastateltavien taustoja, lähinnä iän ja koulutuksen. Haastatteluihin osallistuneista nuorin oli 44-vuotias ja vanhin 63-vuotias. Haastateltavista viisi oli valmistunut kansakoulusta, neljä oli käynyt ammattikoulun ja yksi haastateltava oli opiskellut aikuisiällä aikuiskoulutuskeskuksessa. Kirjaston käytön kannalta koulutuspohjalla ei ollut suurtakaan merkitystä, sillä ainoastaan aikuisiällä opiskellut kertoi käyttäneensä kirjaston palveluja kouluaikanaan. Muut eivät ilmeisesti olleet opinnoissaankaan kokeneet tarpeen käyttää kirjaston palveluja, tai ainakaan kukaan muu ei maininnut mitään tähän viittaavaa, vaikka yritin jokaiselta kysyä kouluaikojen käytöstä.

Valitettavasti en löytänyt haastatteluun korkeammin kouluttautuneita miehiä. Kenties kuitenkin ikäjakauma, sekä se seikka että kyseessä on kohtalaisen pieni maalaiskunta, vaikuttavat osaltaan siihen, että kovin moni ei ole jatkanut opintojaan sen pidemmälle kuin on ollut välttämätöntä. Ymmärtääkseni useimmat haastateltavista ovat menneet suoraan mukaan työelämään heti, kun se vain on ollut mahdollista, eikä jatko-opinnoille ole välttämättä ollut edes tarvetta. Ammattikoulun käyneet olivat nuoremasta päästä haastateltavia. Heidän kohdallaan lieenee ollut jo sama tilanne kuin nykyisin, eli pelkän peruskoulun pohjalta on melko hankalaa saada pysyvää työpaikkaa.

Orimattilassa on useita sivukylä, joissa kyllä kiertää kirjastoauto, mutta niillä ei ole omia sivukirjastoja. Ainoastaan Artjärvellä, joka juuri liittyi Orimattilaan, on oma kirjastonsa, mutta koska tutkimukseni koski nimenomaan Orimattilan kaupunginkirjastoa, en edes pyrkinyt saamaan haastatteluun artjärveläisiä. Epäilin heidän kuitenkin jo etäisyyden ja tottumuksen vuoksi käyttävän ennemminkin omaa paikallista kirjastoaan. Lisäksi onnistuin saamaan haastatteluihin kolme miestä, jotka eivät asu kaupungin keskustassa, vaan sivukylillä. Näin sain hieman näkemyksiä myös kauempana kirjastosta asuvien mielipiteistä esimerkiksi kirjaston sijainnin vaikutuksesta kirjaston käyttöön. Kaksi kolmesta tosin käy Orimattilan keskustan alueella töissä ja kolmaskin käy kaupungissa melko usein.

Ehkä miehet yrittivät olla välillä erityisen kohteliaita, sillä kaiken kaikkiaan vastaukset olivat myönteisiä, mutta usein niissä tuntui olevan tietty sävy, jota käytetään kun asiasta ei ole varmaa tietoa, mutta ei haluta sanoa mitään negatiivista. Kai se on ihan hyvä –tyyppisiä vastauksia oli useita. Näissä tapauksissa yritin lisäkysymyksiä esittämällä saada hieman enemmän tietoa, etenkin kun ensimmäisten haastattelujen kankeus oli kadonnut. Sitkeys palkittiinkin toisinaan ja muutamilta haastateltavista sain todella syvällisiä vastauksia joihinkin kysymyksiin. Oli myös mielenkiintoista huomata, että haastattelun edetessä osa miehistä ryhtyi jo valmiiksi miettimään pidempää vastausta, koska haastatteliija kerran joka tapauksessa kyselee lisää. Toisaalta Pihlaja (2004, 80) toteaa, että kirjaston asiakkaat ovat yleisesti ottaen tyytyväisiä, vaikkeivat aina saisiakaan täysin onnistunutta palvelua, eli jotakin, mitä tultiin

kirjastosta hakemaan, ei saadakaan. Tämä asiakkaiden tyytyväisyys saattaa peilata myös osaan ei-käyttäjistä. Ainakin niihin, jotka eivät ole lopettaneet kirjaston käyttöä huonojen kokemusten kautta. Onneksi en ole ainoa, jota hämmentää tämä yleinen tyytyväisyys: Pihlajan (2004, 80) mukaan asiakkaiden tyytyväisyys hämmentää tutkijoita jatkuvasti.

6.1 Aikaisemmat kokemukset kirjastonkäytöstä

Kolme henkilöä ilmoitti käyttäneensä kirjastoa viimeisen vuoden aikana. Kaksi muuta kertoivat käyneensä kirjastossa viimeksi noin viidestä kymmeneen vuotta sitten, mutta loput viisi olivat käyneet kirjastossa useampia kymmeniä vuosia sitten, useimmiten kouluaikoina. Osa haastateltavista muisti hyvinkin tarkasti milloin on viimeksi käynyt kirjastossa, vaikka siitä olisikin ollut useita vuosia, mutta osalle jouduin esittämään useita lisäkysymyksiä saadakseni varmuuden siitä, onko henkilö todella käyttänyt kirjaston palveluja joskus vai ei. Useimmat vastasivat näet ensimmäiseen kysymykseen suoraan ei, mutta toisella kysymyksellä sain yleensä selville, että kirjastoa on todellakin tullut käytettyä esimerkiksi lapsena tai vaihtoehtoisesti lapsen kanssa. Yksi haastateltavista mainitsi käyttäneensä koulun kirjastoa, ja kuvaili sen niin, että kirjat olivat luokassa ja niitä sai lainata. Kuitenkin myöhemmässä haastattelun vaiheessa hän mainitsee käyneensä kirjastossa, ja kuinka kirjastovirkailija oli katsellut tuimasti pitkätukkaisia nuoria, ”raggareita”, kuten haastateltava itse asian ilmaisi. Tästä päätelin, että henkilö on kuitenkin käynyt kirjastossa, ilmeisesti teinivuosinaan, vaikkei olisi minkäänlaista aineistoa sieltä lainannutkaan.

H4, 53: ”No tietysti oli, et oli olkapäälle pitkä tukka ja muutenki vähä semmoset kuteet päällä et se katto et mitähä noi raggarit tulee tänne riehumaan.”

Haastatteluun osallistuneiden iästäkin johtuen melkein kaikki asuivat yksin tai kahdestaan puolisonsa kanssa. Useimpien lapset ovat jo aikuisia; yhdellä haastateltavalla on noin 15-vuotias tytär ja yhdellä on ala-asteikäinen poika. Vain kahdessa tapauksessa myöskään kukaan perheenjäsenistä ei käytä kirjastoa, toinen näistä edellä mainittu murrosikäisen isä. Muiden haastateltavien

perheenjäsenet käyvät kirjastossa haastattelujen perusteella kohtalaisella aktiivisuudella. Ymmärrettävästi haastateltavat eivät kuitenkaan osanneet varmuudella sanoa, kuinka ahkeraa perheenjäsenten kirjaston käyttö on, kyseessä oli kuitenkin aikuiset tai lähes aikuiset ihmiset.

H2, 44: ”Likka asuu kotona mut eipä tuo käytä kirjastoo nyt tällä hetkellä.”

Kirjastonkäyttöön vaikuttaa omien mieltymysten ja tapojen lisäksi myös ympäristö. Sosiaaliset suhteet ja kulttuuriset ominaisuudet ovat vain esimerkkejä ihmisten toimintaan vaikuttavista tekijöistä, jotka säätelevät myös kirjastonkäyttöä (Pihlaja 2004, 60). Tähän voitaneen vedota myös niissä tilanteissa, joissa henkilö ei itse suoranaisesti käytä kirjastoa, mutta hyödyntää jonkun läheisensä lainaamaa aineistoa. Tällöin ympäristö on yhtenä tekijänä kirjastonkäytössä. Kaksi haastattelemistani miehistä mainitsikin lukevansa muun muassa kotiin tuotuja sarjakuvia, ja yksi mainitsi tutustuvansa vaimonsa lainaamiin tietokirjoihin ja myös katsoneensa silloin tällöin kirjastosta tuotuja elokuvia.

H7, 52: ”Joo! Aku Ankan kirjat menee hyvin.”

Perheenjäsenten lainaaman aineiston käyttö jakautui melko tasaisesti haastateltavien kesken. Lukuunottamatta niitä kahta haastateltavaa, joiden perheessä ei käytetä kirjastoa lainkaan, kolme ilmoitti käyttävänsä jonkun muun lainaamaa aineistoa. Samoin kolme ilmoitti, ettei käytä myöskään muiden läheistensä kautta kirjastoa. Yksi kertoi käyvänsä itse lainaamassa kirjoja silloin tällöin ja lukevansa keskimäärin kolme kirjaa vuodessa. Tämän hän kertoi olevan lähinnä talvikuukausien toimintaa. Viimeinen haastateltava kertoi lainaavansa silloin tällöin äänikirjoja, muttei oikeastaan mitään muuta aineistoa. Perheenjäsentensä lainaamaa aineistoa hän ei kertomansa mukaan käytä lainkaan. Osasyynä siihen, ettei läheisten lainaamaa aineistoa käytetä on varmasti romaanien lainaus. Niissä mieltymykset saattavat poiketa niin paljon perheen mieltymyksistä, että luonnollisestikaan niitä ei tule luettua. Uskoisin ainakin, että kovin moni miehistä ei välttämättä lue samanlaista kirjallisuutta, kuin vaikkapa tyttärensä, vaikka luonnollisesti on poikkeuksiakin.

Kirjaston ei-käytön määritelmä on jo sinälläänkin hankala rajata täysin tarkasti, eikä termiä ole kovin helppo selittää kattavasti. Sellaisissa tapauksissa, joissa henkilö ei suoranaisesti itse käytä kirjaston palveluja, eikä ehkä käy henkilökohtaisesti kirjastorakennuksessa lainkaan, vaan käyttää mainittuja palveluja jonkun toisen henkilön kautta, termin tarkka määrittely vaikeutuu entisestään. Haastatteluun osallistui kolme satunnaista kirjaston käyttäjää, minkä lisäksi kolme haastateltavaa ilmoitti käyttävänsä muiden lainaamaa aineistoa. Yksi henkilö kuuluu molempiin ryhmiin. Satunnainen kirjaston käyttö on myös yksi termin määrittelyn kannalta vaikea tekijä, sillä silloin on mahdollista, ettei henkilö käy kirjastossa kahteen vuoteen, mutta käyttääkin sitten yhtenä vuonna kirjastoa esimerkiksi joka kuukausi.

6.2 Kirjaston saavutettavuus

Orimattilan kaupunginkirjasto on keskeisellä paikalla, se on melkein täsmälleen kaupungin keskustassa. Kirjasto on myös helppo löytää, sillä se sijaitsee kaupungin päätien varressa eikä kohdalla ole mitään näköesteitä, joten itse rakennus näkyy hyvin selkeästi tielle. Lisäksi risteyksessä on tienviitta, joten rakennuksen löytäminen on todella helppoa. Kirjastoon pääsee myös jalan tai pyöräillen monesta suunnasta helposti, eli paikasta on pyritty tekemään mahdollisimman helposti saavutettava. Kirjaston parkkialue on myös melko kookas, etenkin kun huomioi sen, että suurin osa kirjaston asiakkaista näyttäisi tulevan kirjastoon jalan tai pyörällä. Tämän päätelmän tein puhtaasti siksi, että kirjastossa on useimmiten paljon väkeä ja oven vieressä on useita pyöriä, mutta autoja ei ole monestikaan kovin montaa kerrallaan.

H2, 44: ”Se on hyvä. Mikäs siinä? Ja hyvä parkkipaikka. Ennenhä ei ollu parkkipaikkoja ollenkaan. Sen takii mä en käynykkää.”

Keskustan alueella asuvien mielestä kirjaston sijainti on hyvä tai todella hyvä, ilmaisut olivat enemmän tai vähemmän voimakkaita. Osan mielestä taisin olla hieman hölmö jo kysyessäni asiasta, kirjastohan on aivan keskustassa. Kirjaston hyvällä sijainnilla ei siis ilmeisesti ole Orimattilassa suurtakaan merkitystä

käyttäjäjyyden kannalta. Pikemminkin ne, jotka haluavat kirjastoa käyttää, käyvät siellä riippumatta etäisyydestä. Tämä on mielestäni hyvä esimerkki siitä, että omien mielenkiintojen mukaan omalle harrastukselle löytyy aina aikaa, mutta sellaiselle asialle, mikä ei oikeastaan ole omaa sydäntä lähellä, ei jostain syystä koskaan löydy aikaa.

Kolme haastateltavista asui noin kymmenen kilometrin päässä Orimattilan keskustasta, mutta vain yhden mielestä kirjaston sijainti vaikuttaa heikentävästi käytön määrään. Muut kaksi kertoivat liikkuvansa keskustan alueella muutenkin niin usein, että kirjastoon pääsisi kyllä aina jos vain haluaisi, eikä etäisyys siis aiheuta ongelmia. Lisäksi vain yksi kauempana asuvista ei työskentele keskustan alueella, joten mahdollisuus käydä kirjastossa esimerkiksi työmatkalla on olemassa. Kirjastoauto pysähtyy kerran viikossa hyvin lähellä kaikkia kolmea näistä haastateltavista, ainakin kävelymatkan päässä. Yhden haastateltavan mukaan kirjastoauto pysähtyy peräti heidän pihassaan, mutta näin loistavaa palvelua ei varmaan kovin moni edes odota. Kuitenkin vain viimeksi mainittu hyödyntää kirjastoauton palveluita.

H10, 63: "...kirjastoautoki käy pihas. Käyköhän se nyt kerran viikos, paitsi silloin kesälomalla. [...] Oon minäki siinä välillä käyny."

Aiemmissa ei-käyttäjäjyyttä selvittäväissä tutkimuksissa on yleisenä syynä noussut esiin ajanpuute, joka johtuu mm. työajoista. Omaan tutkimukseeni osallistuneet eivät kuitenkaan pahemmin kokeneet työaikojen vaikuttavan kirjastossa käyntiin. Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että jos kirjastoon haluaisi mennä tai tulisi tarve mennä kirjastoon, se olisi hyvinkin mahdollista työajan puitteissa. Yksi miehistä on eläkkeellä, ja hän mainitsikin erityisesti, ettei kirjastoon menolle ole mitään ajallista estettä. Hän myös asuu keskustan alueella, vain noin 10 minuutin kävelymatkan päässä kirjastosta. Kaksi haastateltavaa mainitsee olevansa vuorotyössä ja kaksi muuta mainitsee työaikansa joustaviksi, mutteivät tarkenna sen paremmin termiä. Kaikki neljä kokevatkin, että myös heillä olisi mahdollisuus mennä kirjastoon kohtalaisen usein, jos kiinnostusta olisi.. Edelleen sama haastateltava, jonka mielestä etäisyys vaikeuttaa kirjaston käyttöä, on sitä mieltä

että työajat vaikuttavat asiaan, eikä töiden jälkeen tahdo mennä kirjastoon vaan mieluummin lähtee heti kotiin.

6.3 Yleisiä mielikuvia kirjastosta

Haastattelujen perusteella yleinen mielikuva kirjastosta oli myönteinen ja kaikki haastatteluihin osallistuneet kokivat kirjaston tarpeellisenä ja olennaisena osana kunnan palveluja. Moni painotti kysyttäessä, ettei kirjasto ole tarpeellinen juuri heille henkilökohtaisesti, mutta yleisemmällä ja laajemmalla tasolla se on erittäin tärkeä laitos. Tämä mielipide on noussut esiin myös aiemmissa tutkimuksissa, joissa usein on toivottu kirjaston toiminnan jatkumista ja kehittämistä. Vaikka ei-käyttäjillä on siis selkeästi syitä kokea kirjasto tavallaan tarpeettomana itselleen henkilökohtaisesti, he ovat silti usein sitä mieltä, että muiden käyttäjien kannalta kirjastojen säilyminen on ensisijaisen tärkeää.

H4, 56: ”En henkilökohtaisesti mut jotka lukee paljon ni totta kai. No sanotaan näin että nämä lukutoukat saa sieltä sitä luettavaa lainaks mitä ne haluaa.”

Lähes poikkeuksetta haastateltavat nostivat esiin ensiksi sellaiset ihmiset, joilla ei ole varaa ostaa kirjoja itselleen ja siksi tarvitsevat kirjaston palveluja ja toiseksi niin sanotut ”lukutoukat”, kuten eräs haastateltavista mainitsi. Näiden ihmisten kirjastonkäyttö miellettiin haastateltavien keskuudessa ilmeisen aktiivisena. Heidän kannaltaan kirjasto koettiin todella tärkeänä. Miltei kaikki mainitsivat kirjaston myös kohtaamispaikkana, jossa vietetään aikaa ja minne järjestetään tapaamisia.

H9, 56: ”Peruspalveluihin mun mielestä pitää kuulua tommonen kirjaston toiminta, yleissivistykseen. No mä aikasemmin puhuin siitä justiin ja sanotaan että ko on vähäosasia joilla ei oo varaa ostaa mitään kirjoja ni käydä siellä ja moni pitää kirjastoa niinku tapaamispaikkanaki.”

Kenenkään mielestä kirjastolla ei ole myöskään mitään tarjottavaa heille, mutta silti he kokevat kirjaston kunnan tarjoamana itsestäänselvyytenä. Yksi kirjastojen toiminnan tarkoituksista on tarjota kaikille ihmisille tasapuolisesti mahdollisuus kirjallisuuteen sekä muuhun aineistoon. Haastatteluihin osallistuneet selkeästi

tiedostivat tämän asian, vaikkeivat tätä sanamuotoa käyttäneekään, sillä useat heistä toivat esiin kirjaston tärkeyden muille ihmisille.

Ilmeisesti humoristinen mielikuva kirjastotädistä harmaissaan hiukset tiukalla nutturalla ei siis pidä ilmeisesti paikkaansa, mikäli henkilö miettii asiaa vakavissaan. Kuitenkin parissa tapauksessa ensireaktio oli täti. Kumpikin kommentti tosin kumottiin heti seuraavassa lauseessa, useimmiten lauseella, johon sisältyivät sanat ”ihan hyvä”. Ainakin näiden haastattelujen perusteella suhtautuminen kirjaston henkilökuntaan on siis myönteinen, mutta kenties myönteinen sillä tavalla, ettei oikeastaan osaa sanoa muutakaan eikä kehtaa sanoa mitään negatiivistakaan. Useimmitenhan on niin, että jos et tiedä tai henkilöllä ei ole varmaa mielipidettä -tai mitään valittamisen aihetta- vastaus on epämääräisen myönteinen ja yleensä se alkaa sanalla ”ihan”.

H7, 52: ”Joo-o, tietysti, tietysti jos osaa kysyä ni tottahan ne siel neuvoo. Kai ne vähän niinku sen takia siel on.”

Yhdellä haastateltavalla oli henkilökohtaistakin tuntemusta henkilökunnan luonteesta, toisin kuin muutamilla muista, jotka vastasivat kysymykseen mielikuvan tai arvauksen perusteella:

H6, 61: ”Sen mitä tunsin tässä, jotka on ollu tässäki asunu henkilö joka on ollu kirjastossa töissä ni aika miellyttävä henkilökunta siinä mielessä.”

Kirjaston aineiston iästä kysellessäni mielikuvat olivat edelleen hieman epämääräisiä. Vastaukset sisältävät paljon sanoja ”kai” ja ”ihan” eikä kukaan moittinut aineistoa vanhaksi ja pölyiseksi. Useimmat kuitenkin käyttivät erikoista sanamuotoa, nykyään ihan uutta. Sana nykyään paljastaa mielestäni hyvin sen, millaisia ajatuksia miehillä todellisuudessa oli. Mielikuva vanhoista ruskeista kirjoista ahdettuna hyllyihin lienee yleisimmästä päästä, mikäli jotakuta pyydetään kuvailemaan kirjastoa.

H2, 44: ” Kai se nykyään aika uutta on siellä. Uskois ainakin.”

Kuitenkin haastateltavat tiedostavat sen, että kirjastokin liikkuu aikojen mukana ja ajan tasalla oleva aineisto on olennainen osa kirjastoa. Yksi haastateltavista oli ystäviltään kuullut, että uutta materiaalia saapuu tasaisesti, mutta sitä joutuu jonottamaan joskus kauankin. Näinhän on toki kaikissa kirjastoissa ja hän ymmärsi asian itsekin hyvin.

H5, 51: ” No mul on sellai mielikuva että siel tulee uusiakin kirjoja ja noin, mut niitä saat sitte jonottaa, ennenkö niit saat että siel on niinku... mut se on vaan mielikuva, mitä mä oon kuullu juttuja näin et siit saat sitte odottaa koska sä saat ne. Niit ei heti saa. Se nyt on tietenki ymmärrettävääki.”

Toinen yleinen mielipide aineiston iästä oli se, että vaikka uuttakin tietoa kirjastosta löytyy hyvin, lienee siellä myös paljon vanhaa aineistoa. Kuitenkaan tätä ei yleensä huomautettu negatiivisessa mielessä. Vanhan tiedon saatavilla oleminen sen sijaan mainittiin tärkeänä ja hyvänä asiana, mutta tarkempaa selitystä en tahtonut keneltäkään saada. Yksi miehistä mainitsi tässä yhteydessä vanhojen autojen ja moottoripyörien kunnostuksen olevan yleistä Orimattilassa, jolloin tarvitaan myös vanhoja korjausoppaita. Tässäkin yhteydessä pyrin laajentamaan näkökulmaa myös muuhun tietokirjallisuuteen, mutta valitettavasti tuloksetta.

6.4 Vähäisen käytön syyt

Muutamassa haastattelussa nousi esiin se, kuinka yleinen lahja kirja oikeastaan on. Muutama miehistä mainitsi syyksi sille, ettei käy kirjastossa sen, että saavat lahjaksi paljon kirjoja. Lisäksi kirjastoon ei ole tarvetta lähteä siksi, että mieluisat kirjat ostetaan omaksi tai niitä lainataan ystäviltä.

H7, 52: ”No ei oikeestaan o tarvinnu kirjastosta lainata. Niit on aina joltain on saanu tota lainaks, ja joku mielenkiintoi kirja ku on ollu joku on lainannu aina.”

Yksi epäsäännöllisesti kirjastossa käyvä mainitsi, että lukee vain talvisin ja tämän vuoksi kirjastossa käynti on niin harvaa. Kaksi mainitsi näön heikentymisen syynä siihen, ettei enää huvita lukea. Toinen näistä henkilöistä kertoi nykyisin

mieluummin kuuntelevansa äänikirjoja, joita kuitenkin on rajoitettu määrä kirjastossa ja hänen mielestään valikoima on peräti pienentynytkin. Tästä syystä hän on jo miltei kaikki mielenkiintoiset kirjaston tarjoamat äänikirjat kuunnellut ja ostaakin mieluummin itselleen omaksi haluamansa äänikirjat:

H10, 63: ”Minust ne on sellasia omia juttuja, tykkään, tänäänki kattoin ni ne on kyl vähentyny, et onko se sitte jotain kopiojuttuja et ihmiset niit kopioi ni ne ei sitte...”

Yleisin syy sille, että kirjastoa ei käytetä, tuntuu selkeästi olevan ajan puute. Tämän huomion voi havaita esimerkiksi HelMet-kirjaston tutkimuksessa (Taloustutkimus 2007, 13), mutta myös ulkomailla tehdyissä tutkimuksissa, vaikka omassa tutkielmassani tämä ei käynytäkään ilmi niin voimakkaasti. Ajan puute on todella yleinen syy, mutta asiaan todennäköisesti vaikuttaa myös vastaajan oma mielipide siitä, kannattaako töiden jälkeen enää käyttää aikaa menemällä kirjastoon vai viettääkö mieluummin iltaa kotona istuskellen. Joissakin tutkimuksissa on myös havaittu selkeä yhteys kirjaston etäisyyteen kotiin nähden (Sin & Kim 2008). Vaikka nykyaikana on suhteellisen nopeaa ja helppoa taittaa pitkiäkin välimatkoja, kokevat monet ei-käyttäjät kenties liian pitkän matkan kirjastoon aikaa vievänä ja työpäivän jälkeen uuvuttavana. Tämä ei tietenkään anna syytä sille, miksei kirjastoissa käydä viikonloppuisin. Jälleen tähän vaikuttanee paljon ihmisten omien mielenkiinnon kohteiden tärkeysjärjestys.

Toisaalta ei-käyttöön varmasti vaikuttaa suurelta osin ihmisten harrastukset ja yleinen vapaa-ajan käyttö. Jos harrastuksiin kuuluu vaikkapa rakentelu tai käsitöiden tekeminen, on kenties yleisempää hakea kirjastosta ideoita ja ohjeita kuin jos harrastuksiin kuuluu jokaviikkoinen lenkki läheisellä pururadalla. Tilastokeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan liikunta ja ulkoilu vie yhä suuren osan suomalaisten miesten vapaa-ajasta, eikä silloin välttämättä ole tarvetta kirjaston aineistolle. Television katselu on myös lisääntynyt ja yleistynyt muutamien viime vuosikymmenten aikana, mikä myös näkyy vapaa-ajan vietossa ja siten kirjastossa käynnissä. Television katseluunkaan ei tarvitse lainata kirjastosta materiaalia.

H10, 63: ”No aika paljon tulee tot töllötint tuijotettua.”

6.5 Palvelujen tunnettavuus ja tarpeellisuus haastateltavalle

Kirjaston lehtisali oli ehkä heikoimmin tunnettuja osa-alueita kirjaston toimista. Mikäli ei oteta lukuun niitä palveluja, joista haastateltavat eivät olleet kuulleet lainkaan, kuten liikuntavälineet, oli lehtisalin tuntemus heikointa. Yksikään haastateltavista ei ole tutustunut kirjaston lehtisaliin. Useimmat mainitsivat syyksensä, että itselle mieluisat lehdet tulevat kotiin joka tapauksessa, metsästyslehtien tapauksessa yleensä liiton kautta. Toinen yleinen syy oli se, että internetissä on mahdollisuus lukea helposti useimmat sanomalehdet tai ainakin niiden pääuutiset. Ne, jotka ovat nähneet lehtisalin olivat sitä mieltä, että aikakauslehtien osalta tarjonta vaikuttaa monipuoliselta. Useimmat myös mainitsivat lukevansa vain sellaisia aikakauslehtiä, mitä kirjastoon ei tilata, kuten Seitsemän päivää –lehti. Eräs haastateltava mainitsi kuulleen ystäviltään lehtisalista hyvää palautetta, vaikka uusimpia sanomalehtiä saakin kuulemma jonottaa.

H9, 56: ”En oo mitenkään tutustunu. Mut kyl siel kaverit käy lukemassa aika paljon päivän lehtiä ja kaikenmaailman muitaki. Et kyl siel käy. Ku kellä ei oo sitä varallisuutta niin noi työttömäthä käyttää sitä hyväkseen aika paljon.”

Viisi haastateltavista ei lue lainkaan, osa heistä ei ole koskaan oikein lukenut mielellään ja osa on lukenut viimeksi lapsena, usein sarjakuvalehtiä. Muut viisi haastateltavaa lukee mielellään romaaneja, vaikka yksi heistä mainitsi lukemisen jääneen vähemmälle heikentyneen näön vuoksi. Hän on siirtynyt sittemmin äänikirjoihin. Myös ei-lukevista eräs mainitsi näön heikentyneen ja lukemisen siis siten jääneen. Metsästystä ja kalastusta harrastavilta kyselin eräkirjoista, mutta vaikka monet heistä olivat joskus lukeneet näitä kirjoja, ei kukaan oikeastaan enää lukenut niitäkään. Syinä olivat mm. se, ettei ole kiinnostusta lukea siitä, mitä muille on tapahtunut. Eräs mainitsi lukeneensa eräkirjoja nuorempaan aloittelussaan metsästysharrastusta, mutta lopettaneensa sitten, kun oppi metsästämään. Ne haastateltavista, jotka lukevat kirjoja, luottavat enimmäkseen vanhoihin tuttuihinsa. Useimmat siis lukevat joko tiettyjen kirjailijoiden kirjoittamia kirjoja tai

vaihtoehtoisesti vain tiettyyn genreen kuuluvia kirjoja, enimmäkseen dekkareita ja toimintakirjallisuutta.

H5, 51: ”No joo, ei mua nyt hirveesti kiinnosta. Mä kyllä niitäki luin silloin nuorempana kun se oli ajankohtasta, ku alottelin metsästämistä ja muuten. Nyt mä osaan jo metsästää.”

Orimattilan kirjastossa on lajiteltu kaunokirjallisuus melko tarkasti aiheen mukaan, ainakin tarkemmin kuin missään muussa kirjastossa, jossa itse olen käynyt. Lisäksi olen kysellyt tuttaviltani muiden kirjastojen kokoelmista, ja Orimattilassa romaanit on ilmeisesti tarkimmin lajiteltu. Jokainen genre on merkitty omalla värillään ja hyllytetty sen mukaisesti. Kyselin tästä muutamalta haastateltavalta, jotka tunsivat hieman romaanikokoelmaa ja yleinen mielipide oli, että lajittelu selkeyttää kirjojen etsimistä. Sen ansiosta on helpompi löytää myös uusia kirjailijoita itselleen mieltuisasta aiheesta ja muutoinkin itseä kiinnostavat kirjat on helppo löytää.

H9, 56: ” Mustahan se on hyvä järjestelmä semmonen, että ne on lokeroitu omiin alueisiin. Periaatteessa sitä ei tarvi lähteä risteilemään siellä mitenkään, siel kirjastossa kävis aikamoinen hulabaloo, kaikki painais, ku ei periaattees tietäis mitä hakee, mun mielestä. Tosha on niin helppo hakea ku tietää minkä alan kirjallisuutta. Ihmiset varmaan hakeutuu niihin lokeroihin paremmin. Suppeempi ala on hakea mistä hakee. Nii sieltä vois sit löytää kuitenkin voi tehdä löytöjäki ku sitä alan kirjallisuutta on näin ni voi jostain ottaa jonku kirjan ja kattoo et täähä voi olla ki mielenkiintonen ku lukee takakannen. Et se käsittelee niinku samoja kuitenkin niinku suhtkoht.”

Kovinkaan moni ei ole kokenut tarvetta tietokirjallisuudelle, joten kokoelman tuntemus on siltä osin ehkä vieläkin heikompaa, kuin romaanien kohdalla. Haastatteluissa huomasin myös, että muutamilla oli mielikuva sanasta tietokirja, ja se tarkoitti heille tietosanakirjaa tai vastaavaa. Kuitenkin oli joitakin, jotka ovat itse käyneet hakemassa kirjastosta tietokirjallisuutta, tai sitten perheenjäsen on tarvinnut jotakin ja tuonut kotiin joitakin tietokirjoja, joihin haastateltavakin on ehkä toisinaan tutustunut. Näissä tapauksissa kokoelmaa arveltiin hyvinkin useita eri aloja kattavaksi sekä iältään monipuoliseksi. Useat haastateltavista olivat sitä mieltä, että vanhempaakin kirjallisuutta kirjastosta löytynee, ja että se olisi hyvä asia. Haastateltavien mielestä toisinaan on tarvetta myös nimenomaisesti

vanhemmalle tietokirjallisuudelle. Yritin painottaa sanaa vanhentunut sekä selittää sanan varsinaista merkitystä tarkemmin, mutta tässä tilanteessa miehillä oli mielessä etupäässä vanhat autot, joten luonnollisesti tarvitaan myös vanhoja kirjoja.

H1, 62: ”Se pitää olla päivittäistä tietoa sillei että se toimii siihe automerkkiin mihkä se haetaan se kirja, että se tieto löytyy sieltä. Mielellään kuvina vielä että, mut se ei taas kirjasto pysty siihe vaikuttamaan. On siel sellasia vanhojaki ja ne pitää ollakki siellä koska Suomesha paljon ni harrastetaan vanhoja autoja. Ni kirjastos pitää olla niitäki koska Orimattilashan on aika vahva tää vanhojen autojen laitto ni niit tarvii olla niit sellasii opaskirjoja vanhojaki mitä pystyy.”

Oikeastaan kukaan haastateltavista ei ollut koskaan tutustunut mitenkään kirjaston CD-levyvalikoimaan, eikä osannut sanoa siitä oikeastaan mitään. Kaikki kuitenkin tiesivät kirjaston tarjoavan myös musiikkiäänitteitä. Kolme haastateltavista oli joskus tutustunut elokuvavalikoimaan, mutta yleinen asenne oli melko kielteinen. Itse arvelisin, että vanhojen VHS-elokuvien aikainen mielikuva on saattanut vaikuttaa asennoitumiseen kirjaston elokuvia kohtaan. Monesti videokasetit olivat niin venyneitä, että VHS-laite saattoi vahingoittua niiden katselemisesta. Monella oli hyvin ehdoton asenne DVD-elokuvienkin lainaamiseen, useimmat ilmoittivat ostavansa elokuvat mieluummin itse tai katselevansa televisiosta tulevia elokuvia. Myös internet mainittiin muutamassa tapauksessa elokuvien lähteenä. Yksi haastateltavista kertoi joskus katselleensa kirjaston DVD-valikoimaa, mutta totesi elokuvien olevan niin vanhoja, että hän oli jo nähnyt kaikki, eikä sen vuoksi ollut mielenkiintoa lainata niitä. Eräs toinen mainitsi, että voisi lainatakin DVD-levyjä, muttei missään nimessä VHS:ä niiden huonon laadun vuoksi.

H8, 49: ”Oon mä joskus katellu niitä kirjaston valikoima mutta ne nyt mun mielestä on aika vanhaa että, ei siellä mitään semmosta uutta o mielenkiintosta löytyny.”

Tiedonhaku oli haastateltaville asia, mikä tehdään kotona tietokoneella. Useimmat haastateltavat siirtyvät etsimään tietoa ensimmäiseksi netin kautta itsenäisesti. Toinen yleinen keino selvittää ratkaisu ongelmaan oli se, että kysytään lähipiiristä, esimerkiksi lapsilta neuvoa. Tässäkin yhteydessä yleisin syy sille, ettei mentäisi

kirjastoon oli se, ettei ollut tullut mieleen. Haastateltaville oli myös uutta se, että kirjastosta voi vain mennä pyytämään apua tämän kaltaisissa tilanteissa.

H5, 51: ”Mä luulen että se löytyy netistä nopeemmin ja helpommin jos joku sellai ongelma mulle tulis.”

Oikeastaan kukaan ei lähtisi kysymään apua kirjastosta, vaikka mahdollisuus olikin nyt tiedossa. Yksi haastateltavista oli kuitenkin käynyt etsimässä hautajaisia varten erään laulun sanoja nimenomaan kirjastosta pelkällä laulun nimellä. Hän oli ainoa, joka oli hyödyntänyt kirjastovirkailijoiden apua tässä suhteessa ja oli hyvin tyytyväinen lopputulokseen. Häenkään ei kuitenkaan muissa vastaavissa tilanteissa välttämättä ensimmäiseksi kääntyisi kirjaston puoleen.

H8, 49: ”No ei silleen, se on tuon vaimon äitin kuoleman jälkeen etittiin sitä yhtä laulua minkä halusvat esittää siellä hautajaisissa ni silloin joutu käymään kirjastosta kysymässä ja se löytyi sieltä.”

Haastatteluja tehdessäni havaitsin, että moni ei ollut tietoinen edes kaikista kirjaston tarjoamista peruspalveluista, jotka aktiivisemmille käyttäjille ja ennen kaikkea kirjaston työntekijöille tuntuvat varmasti jo itsestään selvyyksille. Muutama haastateltavista ei esimerkiksi tiennyt mahdollisuudesta ottaa kopioita tai tulosteita kirjastossa. Niille, jotka tiesivät palvelusta, ei ollut muuten tullut tarvetta käydä kirjastossa ottamassa kopioita, tai ei yksinkertaisesti ollut tullut mieleen mennä kirjastoon ottamaan kopiota tai tulosteita. Kaikilla haastateltavilla on mahdollisuus sekä kopiokoneen että tulostimen käyttöön joko kotona tai työpaikalla. Faksille ei ollut tarvetta juuri kenelläkään, ja se koettiin suurelta osin vanhentuneena laitteena. Mikäli tarvetta oli, niin faksikin löytyi kotoa, muutamilla myös työpaikalta tämäkin. Pari miehistä mainitsi käyttäneensä joskus Jopi-mainoksen palveluja kopionnissa, mikäli muuta kautta ei ole ollut mahdollisuutta kopiointiin. Yksi haastateltavista kyseli tarkemmin palvelusta ja osoitti kiinnostusta sitä kohtaan. Hän mm. mainitsi hinnan olevan toissijainen tekijä, jos vain on mahdollisuus ottaa kopiota. Itselleni jäi mielikuva, että hän ehkä tulee hyödyntämään kopiomahdollisuuksia vastaisuudessa.

H5, 51: ”Ei tarvi, mut ai siel on sellai kopiomahdollisuus? Onks se minkä hintasta yleensä? Sitähän joskus periaattees vois tarvita jos meilläki on nyt oma kone rikki.”

Kaikilla haastattelemillani miehillä on ollut internetyhteys jo useita vuosia, joillakin jo yli kymmenen vuotta. Useimmissa suomalaisissa talouksissahan tosiaan on jo internet, mutta yhä löytyy niitäkin, joihin sitä ei ole hankittu. Siksi koin tarpeelliseksi varmistua asiasta. Haastateltavilla ei siis kuitenkaan ole suoranaista tarvetta käyttää kirjaston internetyhteyttä. Lisäksi kyselin muutamilta miehistä heidän aktiivisuudestaan tietokoneen ja internetin käytössä. Osa haastateltavista kertoi käyttävänsä nettiä ja tietokonetta ylipäänsä niin vähän, ettei tarvetta yleisessä käytössä olevien koneiden käyttöön todennäköisesti tulisi. Useimmat lisäsivät myös käyttävänsä tietokoneella etupäässä pankkipalveluja, joten yksityinen kone lienee turvallisempi vaihtoehto.

H9, 56: ”Kyllä se on pysynyt tos nurkas. Huono käyttämään sitäki, silloin tällöin jotain sähköpostia sieltä katonu. Ei oo minun koneeni.”

Haastatteluja tehdessäni kirjastossa oli ollut noin vuoden ajan liikuntavälineitä, mutta haastatteluun osallistuneet eivät vielä olleet kuulleet niiden lainausmahdollisuuksista. Mainitsin ulkomuistista muutamia tuotteita haastateltaville ja kyselin, mitä mieltä he olivat tällaisten tuotteiden lisäämisestä kirjaston kokoelmiin. Kaikki haastateltavat kokivat, ettei heillä itsellään ole tarvetta lainata mitään tarjolla olevista tai vastaanvanlaisista tuotteista, mutta lähes kaikki olivat sitä mieltä, että liikuntavälineiden tarjoaminen lainaksi on järkevää. Lainaamalla jonkin tuotteen saa helposti selville, kannattaako sellainen hankkia omaksi ja on mahdollisuus kokeilla sen toimivuutta. Tässäkin asiassa haastateltavat siis ajattelivat hyötysuhdetta laajemmassa kaavassa, eivätkä niinkään henkilökohtaisesti. Useimmissa kysymyksissä heillä olikin samanlainen näkökanta.

H9, 56: ”Eli niitä voi määrätys ajaks vuokrata niinku kirjojakii? Nii nii, kato silloin ei tarvi ostaa itellee mitään rekvisiittaa, jos kattoo et tää mun laji ni ostaa sitte omat!”

6.6 Ehdotuksia palveluihin

Haastattelun lopussa kysyin aina, olisiko haastateltavilla joitakin erityistoiveita kirjaston palveluihin tai toivoisivatko he joitakin muutoksia. Nämä olivat todella

monelle vaikeita kysymyksiä, mutta useimmat yrittivät kovasti miettiä jotakin, vaikkei ideoita läheskään kaikilta tullut. Itse asiassa useimmat miehistä eivät keksineet mitään parannettavaa. Myöskään erityistoiveita ei oikeastaan kellään ollut. Pari miehistä ehdotti kuitenkin eräänlaista pelihuonetta, jossa olisi mahdollista seurata esimerkiksi raveja. Molemmat huomauttivat, että aiheesta kiinnostuneet viettivät paljon aikaa paikallisella R-kioskilla ja toinen miehistä huomautti myös, että paikan päällä raveissa menee illasta monta tuntia. Kumpikin tosin huomautti, ettei olisi mitään varmuutta siitä, saisiko tällaisella tilalla kirjastoon lisää ihmisiä ja olisiko se kannattavaa. Sinänsä kirjaston muodon huomioon ottaen toivetta voisi olla vaikea toteuttaa, vaikkei mitään muita esteitä olisikaan. Tilassa pitäisi olla kuitenkin televisio ja mieluusti vielä veikkauspiste, jonka hankkiminen kirjastoon tuskin olisi kovin järkevä ajatus, vaikkei budjettia tarvitsisikaan miettiä.

H5, 51: ” En, en mä usko et sielä paljon mitään ihmeempiä muutoksia ainakaa... Tietysti kehittää voi.”

Yhdellä haastattelemistani miehistä oli mielestäni melko hyvä ajatus terveyskioskista, jollainen avattiin jonkin aikaa sitten Lahden kauppakeskus Triossa. Orimattilan terveyskeskus on mäen päällä, joten haastateltavan mielestä etenkin vanhemmalla väellä saattaa olla vaikeuksia päästä sinne helposti, ellei käytä taksia. En ole kovin hyvin tutustunut terveyskioskin palveluihin, mutta käsittääkseni siellä oleva henkilökunta tarjoaa apua mm. verenpaineen mittaamiseen ja vastaaviin toimiin. Muutoin hyvä ajatus, muttei ehkä kirjastossa toimivin. Huomattavaa on, että lähes kukaan ei toivonut kirjastoon kahvilaa, ei edes kysyttäessä. Ainoastaan yhden kanssa tuli kahvila esiin mahdollisuutena, mutta silloinkin haastateltava ajatteli kahvilaa lehtisalin yhteyteen.

H6, 61: ”Terveyskioskihan on ainoa semmonen että mitä niinku Lahdessaki nyt on ni. [...] mutta semmoset henkilöt, jotka ei itte pysty verenpaineitaan mittaamaan tai pysty hakemaan apua ni se vois olla siin kirjaston yhteydessä. [...] et tossa on kuitenkin lähempänä ku terveyskeskus. Nii paljon helpompi on mennä tohon ku vanhemman ihmisen on vaikee mennä tonne mäen päälle. [...] Mut se ois aika hyvä pointti kyl tohon kirjaston yhteyteen. Mut se on sitte et miten tää yhteiskunta lähtee sen kans taistelee et se on asia erikseen et tuleeko semmoseen mukaan.”

7 POHDINTAA JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Kaiken kaikkiaan olen tutkielmaa tehdessäni tullut siihen tulokseen, että myös ei-käyttäjät voidaan jakaa ryhmiin ei-käyttöön johtavan syyn perusteella. Keskustellessani asiasta erään kirjaston virkailijan kanssa mieleemme tuli useita erityyppisiä ei-käyttäjiä. Joku voi olla täysin kieltäytynyt kirjaston käytöstä, Joitain syitä ovat jo mainitsemani ajan puute tai kirjallisuuden ja lehtien hankkiminen muita reittejä. Lisäksi voi olla väliaikaista ei-käyttöä. Henkilö siis jättää kirjastonkäytön jostakin syystä, vaikkapa töiden alkamisen vuoksi, jolloin aikaa jää vähemmän kirjastossa käyntiin. Uudelle paikkakunnalle muuttaminen saattaa myös katkaista kirjastonkäytön väliaikaisesti, samoin opinnot. Syitä on useita, eikä ei-käyttö siis aina ole pysyvää. Pihlaja (2004, 80) jakaakin ei-käytön syyt niin sanotusti kroonisiin, joita ovat esimerkiksi heikentynyt näkö tai halutun kirjan löytämisen vaikeus, ja ohimeneviin, joihin kuuluu esimerkiksi lasten hoidosta aiheutuvat kiireet.

Tekemäni tutkielma kattaa vain hyvin pienen osan Orimattilan kunnan asukkaista, eikä siten ole mahdollista vetää liian voimakkaita johtopäätöksiä haastattelun tuloksista. Joitakin yhtäläisyyksiä haastattelujen välillä kuitenkin oli havaittavissa, ja niiden perusteella on ehkä mahdollista tehdä joitakin päätöksiä esimerkiksi mahdollisen markkinoinnin suhteen. Kuitenkin suuri osa saamistani tuloksista on yhteensopivia aiempien tutkimusten kanssa, joissa on tutkittu eri elämäntilanteissa olevia sekä eri ikäisiä ei-käyttäjiä. Ei-käytön syyt lienevätkin siis yleisiä riippumatta iästä tai maantieteellisistä tekijöistä.

Esiin nousi paljon samoja seikkoja, kuin aikaisemmissakin tutkimuksissa, esimerkiksi HelMet-kirjastojen tutkimuksessa (Taloustutkimus, 13). Yksi yleisimpiä syitä kirjaston käytön vähyydelle oli kirjojen hankkiminen omaksi ostamalla tai lahjana saatuna. Tämä nousi esiin todella voimakkaasti omassa tutkimuksessani, eikä siis voida sanoa, että kirjaston käyttämättömyys ja lukemattomuus kulkisivat käsi kädessä. Päin vastoin ne, jotka lukevat, eivät koe kirjastoa tarpeellisena juuri siksi, että kirjat on mukavampi hankkia kotiin.

Toisaalta kuitenkin syyt vähäiseen kirjastonkäyttöön ovat täysin yksilökohtaisia, riippuvaisia yksilönelämäntilanteesta, henkilökohtaisista tavoista ja tottumuksista, mutta kuitenkin sellaisia, jotka yleisesti nousevat esiin. Yksikään haastateltavistani ei ollut lopettanut kirjaston käyttöä huonojen kokemusten, kuten epäystävällisen palvelun tai muutoin epäonnistuneen kirjastokäynnin vuoksi. Päin vastoin haastateltavat olivat sitä mieltä, että kirjaston henkilökunta on oikein ystävällistä ja avuliasta ja useimmiten tarvittu aineisto onkin löytynyt.

Vaikka kirjastonkäytön syyt riippuvatkin täysin yksilöstä, ne ovat silti monestikin yleismaailmallisia. Eri puolilla Suomea tehdyt tutkimukset osoittavat, että ei-käytön syyt eivät riipu mitenkään maantieteellisestä sijainnista. Itse asiassa samoja syitä esiintyisi varmasti ympäri maailman, jos asiaa ryhdyttäisiin laajemmassa kaavassa tutkimaan. Myöskään aika ei vaikuta moniinkaan syistä, sillä vanhemmissa ei-käyttöä käsittelevissä tutkimuksissa on niin ikään noussut esiin samoja käyttämättömyyden syitä, kuin uusimmissakin tutkimuksissa. Huotarinen (1992, 58-59) tekemässä tutkimuksessakin yleisimmät syyt vähäiselle käytölle olivat nimenomaan kirjojen hankkiminen muita reittejä ja ajan puute. Tutkimus on sen verran vanha, että esimerkiksi yleisimmät ei-käyttäjryhmät ovat aikojen kuluessa varmasti muuttuneet, mutta syyt ovat yhä samat.

Kirjasto tarkoitti useimmille miehistä paikkaa, josta lainataan romaaneja. Kaikki eivät mieltäneet sitä edes paikaksi, josta saa tietoa, eli tietokirjallisuutta. Muut palvelut jäivät helposti lähes huomiotta, mikä johtuu osaltaan siitä, että markkinointia ei ole huomattu tai että kirjasto ei markkinoi niinkään sellaisia palveluja, jotka ovat olleet tarjolla jo useita vuosia. Useille haastateltavilleni oli esimerkiksi uutta tietoa se, että kirjastossa on mahdollista ottaa kopioita tai tulosteita. Samoin monet muut kirjaston peruspalveluihin kuuluvat asiat olivat haastateltaville tuntemattomia, mutta jonkinasteista mielenkiintoakin näitä kohtaan löytyi. Kirjaston tulisikin mielestäni kiinnittää huomiota juuri perustoiminnoista tiedottamiseen ei-käyttäjille, mutta myöhemmin toki voisi suunnitella joitakin erityisiä tapahtumia. Peruspalveluista kertoessa ni moni haastateltava totesi tiedon todella hyödylliseksi.

Aiemmin mainitsin syitä kirjaston vähäiselle käytölle. Yksi syistä on se, että haastateltavalle ei yksinkertaisesti ole tullut mieleen mennä kirjastoon ja hyödyntää sen tarjoamia palveluja. Samoin monikaan ei ole tullut käyneeksi kirjastossa vain selvittääkseen mitä palveluja siellä on tarjolla, kirjojen lainaamisen lisäksi. Tutustuminen kirjastoon on siis jäänyt todella vähäiseksi, mihin tosin lienee hankala puuttua ainakaan tämän ikäryhmän kohdalla.

Mielestäni erityisen huomattavaa on se, että jokainen haastatteluun osallistunut koki kirjaston tärkeänä palveluna. Yksikään haastateltava ei kokenut kirjastoa millään tavoin turhana tai verorahojen tuhlausena. Sen sijaan miehillä oli selkeästi sellainen asenne, että kirjasto tulee palveluna säilyttää ja sen toiminnan toivottiin jatkuvan entiseen malliin, palveluja kehittäen luonnollisesti. Kukaan haastateltavista ei koe itseään kirjastonkäyttäjäksi, mutta silti asenne kirjastoa kohtaan on hyvin positiivinen ja kannustava.

Kirjastojen voisi olla hyödyllistä harkita jonkinlaista yhteistä mainoskampanjaa, jolla saataisiin myös ei-käyttäjille tieto siitä, mitä kaikkea kirjastossa voi tehdä ja mitä kaikkea sieltä voi lainata. Jos suoritettaisiin esimerkiksi valtakunnallinen mainoskampanja, jolla mainostettaisiin vain kaikissa yleisissä kirjastoissa olevia palveluja, saataisiin tietoisuus kirjastojen toiminnasta myös kirjastoa vähemmän tunteville. Yksittäisille kirjastoille tämä voisi olla ongelmallinen suunnitelma jo pelkästään kulujen osalta, mutta valtakunnallisena se olisi hyvinkin mahdollista toteuttaa. Jos esimerkiksi Opetusministeriö tai vastaava taho tukisi hanketta, voitaisiin saada useampi ei-käyttäjä käyttäjäksi. Hankkeen voisi toteuttaa esimerkiksi televisiossa, joka kuitenkin saavuttaa suuren osan kansalaisista ja uskoakseni myös useita ei-käyttäjiä. Kampanjasta olisi sinänsä hyötyä, että vaikka ala-asteella ja joissakin esikouluissa puhutaan lapsille kirjaston käytöstä ja siinä opastetaan, asiat ehtivät unohtua vuosien aikana. Lisäksi mielenkiinnon kohteet muuttuvat, joten seitsemänvuotias ei välttämättä jaksa kiinnostua kirjaston musiikkikokoelmasta, vaikka voisi viisitoistavuotiaana kuunnella moniakin levyistä.

LÄHTEET

- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: vaikutteita maailmalta. Helsinki: BTJ Finland.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Huotari, M.-L. 1992. Kirjaston markkinointi. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Hyysalo, S. 2006. Käyttäjätieto ja käyttäjätutkimuksen menetelmät. Helsinki: Edita.
- Kivimäki, P. 2009. TKK Kirjasto 2.0. [verkkoartikkeli] [viitattu 27.4.2011]. TietäNet Teknillisen korkeakoulun kirjaston lehti. Saatavana: <http://lib.tkk.fi/TietäNet/2.09/a06.html>
- Kulttuuritilasto 2007. 2009. Helsinki: Tilastokeskus.
- Liikkanen, M. 2009. Johdanto. Teoksessa: M Liikkanen (toim.) Suomalainen vapaa-aika: arjen ilot ja valinnat. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, 7-18.
- Pihlaja, J. 2004. Kirjastonkäyttö. Lahti: Soceda.
- Pääkkönen, H. & Niemi, I. 2002. Suomalainen arki: ajankäyttö vuosituhannen vaihteessa. Helsinki: Tilastokeskus.
- Steiner, H. 2009. Reference utility of social networking sites: options and functionality. Library Hi Tech News 26 (5), 4-6.
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2009.
- Sin, S.-C. J. & Kim, K.-S. 2008. Use and non-use of public libraries in the information age: A logistic regression analysis of household characteristics and library services variables. University of Wisconsin-Madison. School of Library and Information Studies. Julkaisematon.
- Taloustutkimus. 2007. Helmet-kirjastot ei-kävijätutkimus. [Ppt-esitys]. Helsinki: Taloustutkimus Oy. [Viitattu 24.04.2011]. Ei julkisesti saatavilla.
- Turunen, K. 1996. Elämänkaari ja kriisit. Jyväskylä: Atena kustannus.

Vakkari, P. 1983. Kirjojen lukeminen ja yleiset kirjastot. Helsinki: Kirjastopalvelu.

Van Riel, R., Fowler, O. & Downes, A. 2008. The Reader-friendly Library Service. Newcastle upon Tyne: The Society of Chief Librarians.

Haastattelut

H1. 62 vuotta. Haastateltu 13.10.2010

H2. 44 vuotta. Haastateltu 13.10.2010

H3. 52 vuotta. Haastateltu 13.10.2010

H4. 53 vuotta. Haastateltu 14.10.2010

H5. 51 vuotta. Haastateltu 14.10.2010

H6. 61 vuotta. Haastateltu 15.10.2010

H7. 52 vuotta. Haastateltu 16.10.2010

H8. 49 vuotta. Haastateltu 17.10.2010

H9. 56 vuotta. Haastateltu 17.10.2010

H10. 63 vuotta. Haastateltu 17.10.2010

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Liite 1. Teemahaastattelun runko

Teemahaastattelun runko Orimattilan kirjaston ei-käyttäjille, ~40-60-vuotiaat miehet

1. Taustoitutus

- Haastattelun syiden ja tarkoituksen selvittäminen haastateltavalle. Millaiseen käyttöön haastattelu tulee ja millaiset tavoitteet tutkimuksella on.
- Haastateltavan ikä
- Millainen koulutus teillä on?

2. Haastateltavan aiemmat kokemukset kirjaston käytöstä

- Oletteko käyttänyt ennen kirjaston palveluja? (kyllä/ei)
- Milloin viimeksi käytitte kirjaston palveluja?
- Käyttääkö joku perheenjäsenenne kirjastoa?
- Käytättekö perheenjäsenen lainamaa aineistoa? (esim. elokuvat)

3. Kirjastoon pääsy

- Onko kirjaston sijainnilla vaikutusta kirjaston käytön vähyyteen?
- Vaikuttavatko työajat kirjastossa käyntiin?
- Muut kirjastossa käyntiin vaikuttavat syyt

4. Mielikuvat Orimattilan kaupunginkirjastosta

- Koetteko, että kirjaston materiaali on vanhentunutta/ vanhaa?
- Millainen mielikuva teillä on kirjaston henkilökunnan palvelusta?
- Koetteko valikoiman laajaksi tai liian suppeaksi?
- Onko kirjastolla mitään tarjottavaa juuri teille?
- Onko kirjasto teidän mielestänne tarpeellinen?

5. Vähäisen käytön syyt

- Miksi ette käytä kirjastoa?
- Luetteko kaunokirjallisuutta?
- Luetteko lehtiä? (aikakaus- ja sanomalehdet)
- Katsotteko elokuvia? (-> tiedättekö että kirjasto tarjoaa DVD-elokuvia?)
- Harrastatteko muuta kulttuuria? (teatteri, museot, näyttelyt...)
- Miten vietätte vapaa-aikaa?

- Tiedätkö, tarjoaako kirjasto materiaalia vapaa-ajan harrastuksiinne liittyen?
- Onko teillä ollut tilanteita, joissa olisitte tarvinneet tietokirjallisuutta?

6. Palvelujen tunnettavuus ja tarpeellisuus haastateltavalle

- Lehtisali
- Kaunokirjallisuus (laajuus, aiheet)
- Tietokirjallisuus (nykyaikaisuus, laajuus)
- DVD- ja CD-valikoima
- Tietopalvelu
- Kopiointi- tulostus- ja faksauspalvelu
- Internetin käyttömahdollisuus
- Liikuntavälineet

7. Toiveet ja odotukset, parannusehdotukset

- Millaisia palveluja kirjastoon kaipaisitte?
- Toivoisitteko joitain muutoksia kirjaston nykyisiin palveluihin?