

Anna-Maija Haaranoja

Karijoella kirjasto kylän keskellä

Koulun yhteydestä palveluiden äärelle

Opinnäytetyö

Kevät 2020

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), kirjasto- ja tietopalveluala

SeAMK 

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Tekijä: Anna-Maija Haaranoja

Työn nimi: Karijoella kirjasto kylän keskellä: koulun yhteydestä palveluiden äärelle

Ohjaaja: Sari Mäkinen-Laitila

Vuosi: 2020

Sivumäärä: 72

Liitteiden lukumäärä: 6

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää, mitä asiakkaat haluavat Karijoen kirjastolta. Opinnäytetyön avulla selvitettiin, mitkä palvelut koetaan tärkeinä ja mitä uusia voisi kehittää. Toisena opinnäytetyön tutkimuskohteena oli kirjaston ja koulun välisen yhteistyön jatkuminen muuttuneessa tilanteessa sekä nuorison tavoittaminen uuden sijainnin myötä.

Opinnäytetyössä tutkittiin kvantitatiivisella Webropol-kyselyllä sitä, mitä asiakkaat haluavat, odottavat ja toivovat Karijoen kirjaston toiminnalta. Lisäksi kartoitettiin uuden palvelumuodon, omatoimikirjaston, käyttöönottoa ja siihen liittyviä seikkoja. Menetelmänä käytettiin kyselytutkimusta, joka toteutettiin lomakemenetelmällä. Kyselyyn oli mahdollista vastata sekä paperisella lomakkeella että internetissä.

Kvalitatiivisella menetelmällä tutkittiin, miten turvataan kirjaston ja koulun välinen yhteistyö muuttuneessa tilanteessa. Menetelminä olivat koulun henkilökunnan syvähaastattelu syyslukukauden alussa sekä sähköpostikysely keväällä. Nuorisoa pyrittiin tavoittamaan järjestämällä uudessa tilassa työpaja, jossa nuoret saivat sisustaa heille tarkoitettua tilaa. He saivat myös esittää toiveita tilan sisustuksesta ja muusta kirjaston heille järjestämästä toiminnasta.

Opinnäytetyö on menetelmältään case- eli tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa pyritään ymmärtämään kehittämisen kohdetta ja tuottamaan kehitysehdotuksia sekä kehittämään toimintaa ehdotusten pohjalta.

Opinnäytetyön tuloksia käytettiin kirjaston muuttoprojektin yhteydessä tilaratkaisujen pohtimiseen sekä toiminnan suunnittelussa ja omatoimikirjaston kehittämisessä. Tutkimuksessa selvisi, että kirjaston mainonta ei ole riittävää ja sitä tulee jatkossa tehostaa. Lisäksi kehitettiin uusia toimintamalleja kirjaston ja koulun yhteistyöhön. Nuortentilaa sisustettiin heidän toiveitaan huomioon ottaen.

Avainsanat: asiakaslähtöisyys, omatoimikirjasto, osallisuus, palvelumuotoilu, tilasuunnittelu, yleiset kirjastot

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author/s: Anna-Maija Haaranoja

Title of thesis: Library in the middle of Karijoki: relocation from of a school a public place

Supervisor(s): Sari Mäkinen-Laitila

Year: 2020

Number of pages: 72

Number of appendices: 6

The objective of this thesis was to find out what customers want from Karijoki library. Through this thesis project, the aim was to find out what services the customers find important and what new services could be developed. The second aim was to study how the cooperation between the library and school is going on in the new situation, and how young people are reached in the new location.

In the thesis, a quantitative Webropol inquiry was used to study what the customers want, expect and wish from the library of Karijoki. Furthermore, the inauguration of a new form of service, self-service library, and related matters were surveyed. The method used was a questionnaire survey, which could be answered using a printed form and online.

The cooperation between the library and school in the changed situation was studied with a qualitative method. The methods used were an in-depth interview of the staff at the beginning of the autumn term and an email inquiry in the spring. An attempt was made to reach young people by arranging a workshop in the new location, in which they were given the opportunity to furnish the space meant for them. They were also invited to express wishes related to the interior decoration of the space and to other operations provided for them by the library.

As for its methodology, the thesis represents a case study. In a case study, an attempt is made to understand the target of the development action and to produce suggestions for improvement, as well as to develop the operations based on those suggestions.

The results of this thesis were used in connection with the relocation of the library in planning for the use of space, the operations, and the self-service library. The study showed that the advertising of the library is not sufficient and needs to be enhanced in the future. Furthermore, new operations models were developed for the cooperation between the library and school. The place intended for the young was furnished according to their wishes.

Keywords: customer orientation, self-service library, service design, involvement, space planning, Public Libraries

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet.....	7
1 JOHDANTO.....	8
2 KARIJOEN KUNTA JA KIRJASTO.....	10
2.1 Karijoen kunta.....	10
2.2 Karijoen kirjasto.....	11
2.3 Lähtökohta kirjaston muuttoon.....	13
3 PALVELUMUOTOILU JA ASIAKASLÄHTÖISYYS.....	15
3.1 Palvelumuotoilu ja palvelun tuotteistaminen.....	16
3.2 Asiakaslähtöisyys ja markkinointiviestintä.....	18
4 TILASUUNNITTELU.....	22
4.1 Esteettömyys.....	23
4.2 Valoisuus ja äänimaailma.....	24
4.3 Omatoimikirjasto.....	26
5 TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUSMENETELMÄT.....	29
5.1 Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	29
5.2 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	31
5.3 Työpaja nuorille.....	33
6 TULOKSET JA YHTEENVETO TULOKSISTA.....	35
6.1 Kyselytutkimus.....	35
6.2 Syvähaastattelu.....	49
6.2.1 Seurantakysely sähköpostitse.....	53
6.2.2 Työpaja nuorille.....	56
7 KÄYTTÖKOKEMUKSIA.....	58
7.1 Palvelumuotoilu asiakaskyselyn avulla.....	58
7.2 Yhteistyö koulun kanssa.....	59

7.3 Tilasuunnittelu, esteettömyys ja omatoimikirjasto	61
8 POHDINTAA	65
LÄHTEET	68
LIITTEET	73

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma.....	35
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.	35
Kuvio 3. Kysymys kolme käsitteli kirjastossa käyntiä.	36
Kuvio 4. Kotipalvelun kiinnostavuus.....	37
Kuvio 5. Miten tärkeäksi omatoimikirjasto koetaan Karijoella.....	38
Kuvio 6. Kysymys kuului: Toivoisin omatoimiajaksi.....	38
Kuvio 7. Omatoimisuus ei poista henkilökunnan läsnäoloa kirjastosta.	39
Kuvio 8. Asiakasraatia koskeva kysymys.....	47
Taulukko 1. Kirjaston tunnuslukuja..	12
Taulukko 2. Henkilökunnan merkitystä ja aineiston palautusta sekä sijoittelua kuvaava kysymys.....	40
Taulukko 3. Kysymys yhdeksän käsitteli kirjaston palveluja.	41
Taulukko 4. Mitä muita palveluja kirjastossa voisi olla?	41
Taulukko 5. Kirjastossa järjestettävät tapahtumat.....	43
Taulukko 6. Mitä muita tapahtumia kirjastossa voisi olla.....	44
Taulukko 7. Kirjaston tilat.....	45
Taulukko 8. Mitä muita tiloja kirjastossa voisi olla?	46
Taulukko 9. Ehdotuksia, toiveita ja ajatuksia kirjastolle.....	47

Käytetyt termit ja lyhenteet

Asiakaslähtöisyys	Toiminnan ja palvelujen kehittämistä asiakkaiden tarpeista lähtien vastaten heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019,166).
Esteettömyys	Edistetään palvelujen saavutettavuutta, eri välineiden käytettävyyttä, ja osallistumista itseä koskevaan päätöksentekoon, osa kestävästä kehitystä ja ihmisten yhdenvertaisuutta (Invalidiliitto, [viitattu 16.4.2020]).
Kohdemaailmanalyysi	Pyritään saamaan selville asiakkaan reaaliympäristö, jotta asiakkaalla, toiminnasta vastaavilla ja sen kehittäjillä on sama käsitys siitä, mitä pitäisi kehittää (Jokela, 2019, 19–41).
Kosketuspiste	Hetki, jolloin asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan kanssa, joko ennen tapahtumaa, sen hetkellä tai sen jälkeen (Korkiakoski 2019, 19–20).
Palvelumuotoilu	Käyttäjälähtöistä ja osallistavaa suunnittelua, jossa mukaan otetaan palvelun tuottaja, henkilökunta, asiakas ja sidosryhmät (Kerola 2015).

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöntekijä on ollut Karijoen kunnan kirjastovirkailijana vuodesta 2010, ja vuoden 2018 syksyllä siirtyi vt. kirjastonjohtajan virkaan entisen kirjastonjohtajan eläköityessä. Saman vuoden lopussa virisi Karijoella ajatus kirjaston muuttamisesta koulun yhteydestä kylän keskellä sijaitsevaan tyhjillään olleeseen vanhaan kaupan kiinteistöön. Ajatuksen taustalla oli koulun ja etenkin esikoulun tilanpuute. Päätöksenteossa meni kuitenkin oma aikansa, kunnes sitten huhtikuun puolivälissä 2019 lopullinen päätös muutosta tehtiin.

Kirjastoja ei välttämättä edelleenkaan mielletä sosiaalisiksi tilaksi. Vieläkin osin on vallalla ajatus kirjastosta kirjojen lainaamona ja paikkana, jossa täytyy olla hiljaa, kuten Virpi Launonen (2015,45) toteaa Laura Hokkasen toimittamassa kirjassa *Sosiaalinen kirjasto*. Launonen (2015, 50–58) kirjoittaa myös kirjaston tilojen muutoksesta historiasta tähän päivään, kirjojen säilytyspaikasta on muututtu ihmisten kohtaamispaikaksi. Kirjastovirkailijoiden työ on muuttunut kirjojen esilletuonnista ja lainaamisesta sosiaaliseen kanssakäymiseen asiakkaiden kanssa sekä asiakkaiden osallistamiseen kirjastotilojen ja -toiminnan suunnittelussa. Tarkoitus on tehdä kirjastosta kohtaamispaikka, jossa viihdytään ja kohdataan toisia, unohtamatta kuitenkaan rauhallista tilaa keskittyä omiin tekemisiinsä.

Suurin huolenaihe muuton suhteen oli se, että kirjasto lähti pois koulukiinteistöstä. Koulun kanssa oli tehty tiivistä yhteistyötä, koska sijainti samassa kiinteistössä oli sen mahdollistanut ja joka luokka kävi kerran viikossa kirjastossa. Kuitenkin luottaen koulun henkilökunnan myönteiseen asenteeseen yhteistyön suhteen, odotettiin koululuokkien käyvän samaan tapaan kirjastossa. Vaikka kirjasto muuttaa, matkaa on ainoastaan noin 200 metriä.

Tältä pohjalta opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi valikoituivat ensinnäkin se, mitä karijokiset haluavat uudelta kirjastolta sekä miten kirjaston ja koulun välistä yhteistyötä kehitetään uudessa tilanteessa. Nyt oli hyvä tilaisuus selvittää kuntalaisten toiveita kirjaston muuttaessa uuteen tilaan ja sijaintiin. Sen lisäksi oli turvattava kirjaston ja koulun välinen yhteistyö muuttuvassa tilanteessa. Muuton avulla oli myös hyvä tilaisuus osallistaa nuoria oman tilan suunnittelussa ja sisustamisessa.

Kysymyksiä selvitettiin kahdella eri tavalla; laadullisesti eli kvalitatiivisesti sekä määrällisesti eli kvantitatiivisesti. Kvalitatiivista tutkimusta käytettiin tutkittaessa, miten kirjaston ja koulun välinen yhteistyö muotoutuu uudessa tilanteessa. Tutkimus toteutettiin koulun henkilökuntaa haastatteleamalla. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitettiin mitä karijokiset haluavat uudelta kirjastoltaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen välineenä käytettiin syvähaastattelua koulun henkilökunnan kanssa syyslukukauden alussa. Keväällä sähköpostikyselynä tiedusteltiin henkilökunnan mielipidettä toiminnan onnistumisesta. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytettiin kyselylomaketta, joka oli mahdollista täyttää sekä verkossa että paperisena. Nuorten tavoittamisessa ja osallistamisessa menetelmänä käytettiin työpajatoimintaa.

Opinnäytetyö on case- eli tapaustutkimus, jossa tutkittava asia luo kokonaisuuden. Tapaustutkimuksessa käytetään erilaisia keinoja aineiston keräämisessä ja analysoimisessa, joten se ei ole vain aineiston keräämisen tapa, vaan käytössä ovat sekä kvantitatiiviset että kvalitatiiviset menetelmät. Case-tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uusia kehittämissideoita ja kehittää toimintaa niiden pohjalta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, [viitattu 9.5.2020].)

Toisaalta opinnäytetyö on myös toimintatutkimus. Toimintatutkimus ei ole varsinaisesti tutkimusmenetelmä, vaan lähestymistapa. Siinä yhdistetään käytännön kehittämistyö tutkimukseen. Toimintatutkimuksessa selvitetään asioita, jotka auttavat käytäntöjen kehittämistä, käytäntöjen selvittämiseen voidaan käyttää erilaisia menetelmiä. Tutkimustavan avulla selvitetään, miten asiat voidaan tehdä paremmin, ei sitä miten asiat ovat. Tässä tavassa tutkija osallistuu aktiivisesti tehtäviin kehitysmuutoksiin. (Heikkinen 2018, 215–216.)

Opinnäytetyön teoriaosassa paneudutaan palvelumuotoilun ja asiakaslähtöisyyden sekä palvelun tuotteistamisen ja markkinointiviestinnän teoriaan osana kirjaston kehittämistä. Koska kirjasto oli muuttamassa uuteen tilaan, opinnäytetyön teoriaosassa käsitellään myös tilasuunnittelun teoriaa esteettömyyden, lähinnä valoisuuden ja äänimaailman, kannalta. Myös uuden palvelumuodon omatoimikirjaston teoriaa käydään läpi. Tutkimusmenetelmien teoriaa käydään läpi opinnäytetyössä käytettyjen menetelmien osalta. Opinnäytetyössä käytetyt tutkimusmenetelmät ovat kyselytutkimus, syvähaastattelu ja sähköpostikysely sekä nuorille toteutettu työpaja.

2 KARIJOEN KUNTA JA KIRJASTO

2.1 Karijoen kunta

Karijoki on pieni kunta Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan rajalla. Naapurikuntia ovat Isojoki, Kauhajoki, Teuva ja Kristiinankaupunki. Vaikka asumme aivan ruotsinkielisen alueen rajalla, Karijoella ruotsinkielisten osuus asukkaista on vain 1,7%. Asukkaita kunnassa on 1274, väkiluku on vähentynyt edellisestä vuodesta 4,1%. Asukkaista alle 15-vuotiaita on 11,1% ja yli 64-vuotiaita 34,6%, eläkeläisten osuus asukkaista on 38,7%. Karijoella kuoli vuonna 2018 23 henkilöä enemmän kuin syntyi ja kuntien välistä muuttotappiota tuli 31 henkilöä. Tästä voimme päätellä, että Karijoen ikärakenne on vanhusvoittoinen, syntyvyys ei kata kuolleiden määrää ja myös muuttotappio vähentää väkilukua vuosi vuodelta. (Tilastokeskus 2018.)

Työllisyysaste Karijoella on hieman maan keskitasoa korkeampi 73,9%. Työväestöstä maatalouden ja metsätalouden parissa työskentelee 29,4%, teollisuuden ja rakentamisen alalla 27,8% ja palveluja tuottaa lähes 41% työikäisistä työllisistä. Omassa kunnassa työskentelevien osuus on 52,1%. (Tilastokeskus 2018.)

Karijoella on yksi alakoulu, jossa on noin 50 oppilasta, samassa kiinteistössä toimii myös esikoulu. Karijokiset yläkouluoppilaat käyvät koulua Kristiinankaupungissa, jonka kanssa Karijoella on sopimus opetuksen järjestämisestä. (Perusopetus, [viitattu 22.1.2020].)

Strategiassaan Karijoen kunta lupaa järjestää kuntalaisilleen heidän tarvitsemansa palvelut, joista kirjastopalvelu on yksi. Kunta myös haluaa kehittää ja huolehtia kulttuuripalveluista ja niiden tasapuolisesta saatavuudesta kaikille kuntalaisille. Visiossaan Karijoki haluaa luoda perheystävällisen, väljän asumisen ja turvallisen maaseutukunnan imagon. Strategiassa painotetaan myös kuntalaisten osallistamista ja vaikuttamista kuntansa asioihin. (Karijoki 2018.)

Ilkka-Pohjalaisen artikkelissa Karijoki kuvataan äärimmäisen turvalliseksi, koska Karijoella ei kirjattu vuoden 2018 aikana ainuttakaan väkivaltarikosta, ja kolmen viime vuoden aikana väkivaltarikoksia kirjattiin ainoastaan kolme (Lehtonen 2019, 4–5).

Etelä-Pohjanmaan liiton (2019) alueellisissa kehitysnäkymissä lähiaikojen näkymät näyttävät kaksijakoisilta; maakunnan vahva yrittäjyys, voimissaan oleva maatalous ja vahva kulttuuritarjonta tunnetaan maanlaajuisesti. Haasteina nähdään demografinen kehitys, vähäinen kansainvälistyminen sekä alhainen koulutustaso. Etelä-Pohjanmaan demografinen kehitys on laskusuunnassa. Opintojen perässä muuttavat nuoret ovat suurin muuttotappion syy maakunnassa ja nuorten muuttaessa pois, väestön ikärakenne vaikuttaa taloudellisen huoltosuhteen heikkenemiseen. Maakunnassa on maan vähiten ulkomaalaistaustaisia asukkaita, vaikka kehitystä on tapahtunut viimeisen kymmenen vuoden aikana. (Etelä-Pohjanmaan liitto 2019.) Tosin Karijoella ulkomailla syntyneiden osuus on noussut kymmenessä vuodessa vain yhdellä (Mäkelä 2020, 4–5).

Väestöennusteen mukaan vuosien 2019 – 2040 välillä pienten kuntien väestökato on suurin, ja voimakkainta alle 5000 hengen kunnissa. Ennusteen mukaan Suomen maakunnissa 15 vuoden kuluttua kuolee vuosittain enemmän ihmisiä kuin syntyy, jolloin myös huoltosuhde heikkenee. Karijoen ennuste näyttää heikolta. Vuonna 2040 Karijoella on asukkaita 829, lähes 35% vähemmän kuin vuonna 2018. Väestön keskittyminen suuriin kaupunkeihin lisääntyy, ja väestö kasvaa ennusteiden mukaan tulevaisuudessa ainoastaan Uudellamaalla. (Kuntaliitto 2019.)

2.2 Karijoen kirjasto

Kerrotaan, että Karijoen kirjaston syntysanat on sanottu 28.2.1886 pappilan pikkutuvassa, jonka jälkeen kirjasto on sijainnut monessa paikassa, muun muassa kunnantalon yläkerrassa ja käytöstä poistetussa koulussa (Honkasalo 1994).

Vuonna 1983 kirjasto sai kirjastoa varten rakennetut tilat alakoulun yhteyteen, ja toimi tilassa yli 30 vuotta. Tiloja ei juurikaan remontoitu tuona aikana. Ainoastaan käytöstä poistettiin musiikinkuuntelua varten suunnitellut tuolit kuuntelun vähentyessä sekä vaihdettiin kokolattiamatto muovimattoon, joka vesivahingon vuoksi jouduttiin uusimaan vuonna 2007. Kalusteet suurimmalta osalta ovat vuonna 1983 hankittuja ja niitä vietiin osin vielä uuteen tilaan. Joitakin osastomuutoksia on vuosien varrella tehty sekä poistettu käsikirjasto.

Sijainti koulun yhteydessä on taannut hyvin tiiviin yhteistyön koulun kanssa. Vuosien ajan jokainen luokka on käynyt kerran viikossa kirjastossa. Lisäksi yli 30 vuoden aikana on järjestetty lukuisia lukukampanjoita, lukudiplomeja, kirjavinkkauksia, kirjailijavierailuja sekä kirjastonkäytön opastusta ja erilaisia työpajoja.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen (2010, 54) mukaan kirjaston hyvä sijaintipaikka on muiden palveluiden lähellä osana luontevaa toiminnallista kokonaisuutta. Kirjaston sijainti Karijoella oli tavallaan palveluiden lähellä ja yhden tärkeimmän yhteistyökumppanin kyljessä, mutta varsinkin vanhempien käyttäjien kannalta kirjasto sijaitsi hieman sivussa kylän keskustassa sijaitsevista kauppaa-, pankki- ja apteekkipalveluista.

Yleisten kirjastojen käyttäjäkyselyssä Karijoen kirjasto sai kokonaisarvosanan 9,57 kirjaston palveluista ja toiminnasta. Vastaaajia kyselyyn oli yhteensä 35. Maan keskiarvo oli 8,80. (Taloustutkimus 2018.) Seuraavassa taulukossa tunnuslukuja Karijoen kirjaston osalta verrattuna samankokoisiin kuntiin Suomessa.

Taulukko 1. Kirjaston tunnuslukuja. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019).

Vuoden 2019 tilastot	Karijoki	Kaskinen	Halsua	Ristijärvi	Utsjoki	Koko maa
Asukasluku (2018)	1274	1262	1165	1288	1232	5487787
Hankinnat	800	768	600	737	863	1756706
Kokonaislainaus	18172	15538	10251	18482	17015	85956917
Lainaaaja	474	382	262	519	604	1999027
Fyysiset käynnit	15924	11000	7100	12025	16453	53746108
Verkkokäynnit	4301	4123	3415	4646	3398	47023705,64
Toimintakulut tilastovuonna	100233	89239	95219	141414	225432	327379337,6
Henkilötyövuodet	1,43	0,9	1,14	1,6	2,66	3945,49
Kokoelmat/Asukasluku	13,97	27,87	20,03	19,34	23,05	6,19
Poistot/Kokoelma	24,28	6,44	0,38	1,47	9,88	7,34
Fyysiset käynnit/Asukasluku	12,5	8,72	6,09	9,34	13,35	9,79
Fyysiset käynnit/Aukiolotunteja	11,21	10,52	5,56	3,52	12,33	27,12
Toimintakulut/Fyysiset käynnit	6,29	8,11	13,41	11,76	13,7	6,09
Lainaaaja/Asukasluku %	37,21	30,27	22,49	40,3	49,03	36,43
Kokonaislainaus/Asukasluku	14,26	12,31	8,8	14,35	13,81	15,66
Lainaus/Kokoelmat	1,02	0,44	0,44	0,74	0,6	2,53
Toimintakulut/Kokonaislainaus	5,52	5,74	9,29	7,65	13,25	3,81
Toimintakulut/Asukasluku	78,68	70,71	81,73	109,79	182,98	59,66
Tapahtumien osallistujamäärä /(Asukasluku/1000)	287,28	210,78	391,42	460,4	58,44	181,25
Tapahtumat	82	32	25	47	14	55562

Tilastossa Karijoen kirjaston muuttoprojektiin liittyviä seikkoja ovat henkilötyövuosien määrä sekä poistojen suuri määrä (taulukko 1). Kirjastovirkailijan työaikaa lisättiin 25 prosentilla nimenomaan sen vuoksi, että koko kokoelma käytäisiin läpi arvioiden ja karsien huonokuntoista tai vähän liikkunutta aineistoa. Muuton yhteydessä suursiivous oli paikallaan, samalla saatiin kartoitettua uuteen tilaan tulevien hyllymetrien määrä. Kirjaston koko kokoelma käytiin läpi varastoa myöten ja sen vuoksi poistoprosentti on korkea. Aiempina vuosina poistoprosentti on ollut alle kansainvälisen suosituksen, joka on 8 % (Yleisten kirjastojen laatusuositus, 51).

Yleisten kirjastojen laatusuositus (66) edellyttää kirjastoilta myös verkostoitumista ja kumppanuuksien solmimista eri yhteistyötahojen kanssa. Tämä on Karijoella toteutunut jo vuosien ajan, joka näkyy runsaana tapahtumien järjestämisenä sekä niihin osallistumisina (taulukko 1). Karijoen kirjastossa tapahtumien määrästä kiitos suurimmaksi osaksi kuuluu paikallisille toimijoille. Kirjastolla on yhteistoimintaa koulun, nuorisotoimen, seurakunnan, kansalaisopiston, Mannerheimin lastensuojeluliiton paikallisosaston sekä 4H-yhdistyksen kanssa. Esimerkiksi MLL:n paikallisosasto järjestää kirjastossa aamu- ja iltakahvilatoimintaa. Kirjastossa on vuosien ajan oltu avoimia kaikenlaiselle kirjastoon sopivalle yhteistoiminnalle.

2.3 Lähtökohta kirjaston muuttoon

Tilasuunnittelua ja kirjaston muuttoa uusiin tiloihin määritti tiukka aikataulu ja budjetti. Päätös muutosta tehtiin huhtikuun puolivälissä ja vanha kirjasto tuli olla tyhjänä juhannukseen mennessä. Muuton yhteydessä oli myös tarkoitus tehdä mittava kokoelman arviointitehtävä, johon ei normaalisti ollut ollut aikaa. Uusi tila tuli myös remontoida ennen kuin kirjaston kalusteita vietiin tilaan. Vanhat kirjaston kalusteet siirrettiin lähestulkoon kaikki uuteen tilaan ja suunnittelu lähtikin käyntiin niiden sijoittelusta.

Jo ajatus kirjaston muutosta herätti paljon mielenkiintoa kuntalaisissa ja siinä mielessä kysely kirjaston palveluista ja toiminnoista oli paikallaan. Samalla oli hyvä tilaisuus tuoda kirjaston olemassaoloa esille varsinkin ei-käyttäjille. Myös asiakkaiden osallistamista muuttoon oli mahdollista käyttää tässä yhteydessä. Kuntalaisia ilmoit-tautuikin mukaan talkoohengessä siirtämään kalusteita uuteen tilaan ja auttamaan

muutossa. Nuorisoa varten suunniteltiin heidän kanssaan oma tila kirjastoon, jonka he saivat osin itse toteuttaa ottamallaan kuvilla heille tärkeistä asioista. Palveluiden muotoilua ja saavutettavuutta oli tarkoituksenmukaista muuton yhteydessä selvittää muun muassa asiakaskyselyn avulla sekä vetää yhteen vuosien varrella asiakkailta saatuja palautteita ja kehittämisideoita ja hyödyntää myös niitä.

Muuton yhteydessä oli tarkoitus palvelumuotoilun avulla lisätä kirjaston asiakaslähtöisyyttä, parantaa markkinointia ja markkinointiviestintää sekä kiinnittää tilasuunnittelussa huomiota uuden tilan fyysiseen esteettömyyteen muun muassa valoisuuteen ja äänimaailmaan paneutumalla.

3 PALVELUMUOTOILU JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

Kirjastot on koettu aineistojen sijoituspaikkana, josta voi käydä lainaamassa itselleen tärkeitä tiedonlähteitä, viihdykettä tai opiskelumateriaalia. Kirjastojen asiakaspalvelu on keskittynyt aiemmin lainaamiseen ja palauttamiseen sekä aineistojen suosittelemiseen ja vinkkaamiseen. Edelleen, jos asiakkailta kysyy, miten he haluaisivat kirjastojen palvelevan, on vastaus, että kyllä te täällä tiedätte. Välttämättä ei tiedetä, ellei panosteta palvelumuotoiluun ja asiakaslähtöisyyteen.

Kirjastoissa asiakaslähtöisyys, palvelu ja markkinointi ovat melkein synonyymejä. Minkälaista muuta palvelua kirjastoissa olisi, ellei asiakaslähtöistä, ja palvelua on kaikki mitä tehdään, jotta asiakas on tyytyväinen ja samalla markkinoidaan kirjastoa (Ristikartano & Virrankoski 2011, 91).

Kerolan (2015) mukaan palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä ja osallistavaa suunnittelua, jossa mukaan otetaan palvelun tuottaja, henkilökunta, asiakas ja sidosryhmät. Toivosen (2012) mukaan asiakaslähtöisyys on asiakastiedon ja asiakasyhteistyön lisäämistä ja sen hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä. Koivisto, Säynäjäkangas ja Forsberg (2019, 229–233) avaavat käsitteitä seuraavasti: Asiakaslähtöisyys on tapa, jossa toiminnan ja kehittämisen keskipisteessä ovat asiakkaiden todelliset tarpeet ja palvelumuotoilu on ihmislähtöinen palvelujen, asiakas- ja työntekijäkokemusten sekä palvelutoiminnan kehittämismuoto, jossa palvelun käyttäjä on kehittämisen keskiössä. Palvelumuotoilun ammattilainen on henkilö, joka ymmärtää palvelumuotoiluajattelua ja osaa hyödyntää sen metodeja ja työkaluja kehittämistoiminnassa

Avainasemassa asiakaslähtöisyyden kehittämisessä on henkilökunta. Henkilökunnan asenteesta riippuu paljon se, miten asiakkaita kuunnellaan ja asiakaslähtöisyyttä halutaan kehittää. (Launonen 2015, 57.)

Kirjastolain tavoitteen (2 §) mukaan kirjastot edistävät väestön yhdenvertaisia mahdollisuuksia sivistykseen ja kulttuuriin sekä edistävät aktiivista kansalaisuutta, demokratiaa ja sananvapautta ja tavoitteen toteuttamisen lähtökohtina ovat yhteisölli-

syys, moniarvoisuus ja kulttuurinen moninaisuus. Näissä kaikissa tarvitaan asiakaslähtöistä ja osallistavaa suunnittelua asiakastietoa ja asiakasyhteistyötä lisäämällä. (L. 29.12.2016/1492, 2§.)

Saavalainen (1/2019, 24–25) on artikkelissaan Pirta-lehdessä huomionnut kirjastolain vaikutuksen. Hän on huomannut kirjastojen palveluiden ja toimintojen palvelumuotoilun avulla muuttuvan entistä enemmän asiakasta huomioivaksi. Artikkelissaan hän myös tuo esiin henkilöstön merkityksen. Henkilökunnan ottaessa käyttäjiä mukaan kehittämistyöhön kirjastojen toiminnat monipuolistuvat.

Kansainvälinen malli palvelumuotoilusta ja asiakaslähtöisyydestä on Lontoossa sijaitsevat Idea Store -kirjastot, jotka 2000-luvun taitteessa kiinnittivät huomiota vähentyneeseen kirjastonkäyttöön ja lähtivät tutkimaan syitä siihen. Tästä tutkimustyöstä kehittyi uusi arvopohja kirjastoille, jonka perusta on kolmen E:n strategia: Empower, Engage ja Enrich eli kannustaminen, kehittäminen ja rikastaminen. Käytännössä kolme E:tä tarkoittaa sitä, että asiakkaista ollaan kiinnostuneita, otetaan selvää mitä asiakkaat haluavat tai tarvitsevat. Poistetaan kielteiset opasteet, jolloin kirjastosta tulee paikka inhimilliselle kohtaamiselle ilman kieltoja syömisestä, juomisesta tai puhelimeen puhumisesta. (Idea Store, [viitattu 29.2.2020].)

3.1 Palvelumuotoilu ja palvelun tuotteistaminen

Palvelumuotoilu lähestymistapana perustuu muotoiluajatteluun. Se tarkoittaa ihmislähtöistä prosessia, jossa pyritään yhdistämään asiakkaiden toiveet siihen, mikä on toteutettavissa ja kannattavaa toimintaa. Ajatuksena on pyrkiä luomaan tarkoituksenmukaista arvoa asiakkaille. Palvelumuotoilu kuitenkin laajentaa muotoiluajatusta tuotokeskeisyydestä kokonaisvaltaiseen palveluun, joka on erikoistunut ihmislähtöiseen kehittämiseen. Kehittämisen lähtökohtana on palvelun käyttäjä, joko asiakas, asiakaspalvelija tai yhteistyökumppani. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 34–35.)

Palvelumuotoilu auttaa kirjastoja kehittämään kohdennettuja palveluja asiakkaille ja vaatii henkilökuntaa kuuntelemaan ja toimimaan asiakkailta saamien ideoiden pe-

rusteella. Palvelumuotoilu vaatii rohkeutta toteuttaa luovempiakin ideoita. Henkilökunnan tulee ymmärtää asiakkaiden taustatekijöitä ja muuttujia asiakkaan tilanteessa. (Ojanen 2016.)

Design Thinking For Libraries -kirjassaan Sidsel Bech-Petersen (2018) kertoo Århusin kirjaston avautuessa vuonna 2015 palvelumuotoilun lähteneen ajatuksesta, että kirjasto on ihmisiä, ei kirjoja, varten. Dokk1-kirjasto on ollut asiakkaita osallistava projekti, joka sopii paitsi uusille kohteille, myös kaikenlaisten kirjastojen palvelumuotoiluun. Hänen mukaansa ydinperiaate on oppia ihmisiltä. Palvelumuotoilun toteuttajan tulee keskittyä asiakkaisiin sekä heidän tarpeisiinsa, ja tavallaan unohtaa kirjaston tarpeet. Tämä periaate toteutuu kahden osatekijän avulla: myötäelämisen ja kokeilun avulla. Myötäeläminen on asettumista asiakkaan asemaan. Täytyy tehdä ratkaisumalleja erilaisiin jokapäiväisiin haasteisiin, ja kokeilemalla löytyy oikeanlaisia malleja. Asiakkaiden palautteen perusteella tehdään tarvittaessa muutoksia. (Bech-Petersen 2018.)

Kuntataloudesta kerrotaan huolestuttavia uutisia lähes päivittäin ja julkisiin palveluihin kohdistuu taloudellisia paineita. Paine kohdistuu myös kirjastoihin ja onkin mieltittävä mitä ja miten palveluita tehostetaan laadun kärsimättä. Palvelujen tuotteistaminen palvelumuotoilun ja asiakaslähtöisyyden avulla auttaa tehostamisen kohdentamisessa oikeisiin asioihin. Haaste palvelun tuotteistamisessa on tasalaatuisuus. Tarpeiden laaja kirjo ja tarjonnan moninaisuus sekä henkilöstön kokeneisuus ja asenteet asettavat haasteita. Tässä apuna voidaan käyttää palvelukuvauksia, jolloin palvelun laatu ei jää riippuvaiseksi siitä, kuka asiakasta palvelee. Palvelun tuotteistaminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin tehokkuus ei välttämättä ole lähtökohta vaan yhteisen ymmärryksen kasvu sekä oppiminen asiakkaita kuuntelemalla. Asiakkaan motivaatiosta ja palvelun tuntemuksesta riippuen prosessia on syytä muokata. (Toivonen, [viitattu 1.3.2020].)

Palvelumuotoilun avulla lisätään kirjastojen saavutettavuutta ja asiakkaiden osallistamista palvelujen suunnittelussa. Kirjastojen saavutettavuussuosituksen (2017, 14–22) mukaan asiakaspalvelun tulee olla tasavertaista, oli kyseessä kielitaidoton, kuuro tai jollain muulla tavalla rajoittunut henkilö. Asiakkaan yksityisyys tulee suojata ja luoda palvelutilanteesta turvallinen. Tapahtumien suunnittelussa ja toteuttamisessa yhdenvertaisuus on lähtökohta ja asiakkaiden toiveita ja aiheita otetaan

huomioon niin suunnittelussa kuin toteutuksessakin. Näin asiakkaita osallistetaan toiminnan suunnitteluun ja itse toimintaan. Myös tapahtumien järjestämisessä otetaan huomioon kaikenlaiset asiakkaat, jolloin kirjaston saavutettavuus lisääntyy. Tapahtumien saavutettavuudesta, esimerkiksi tulkkauksesta, myös tiedotetaan riittävästi. Kirjastojen opastukset ja vinkkaukset suunnitellaan niin, että ne palvelevat kaikkia väestöryhmiä huomioiden asiakkaiden moninaisuuden. Kirjasto tarjoaa kaikille tasapuolisesti mahdollisuuden aineistojen äärelle kirjastolain hengen mukaan tarjoamalla aineistoja eri muodoissa ja huomioiden luki-vaikeudet, kielitaidon ja fyysiset sairaudet. (Kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 14–22.)

Alex Johnson (2015, 7–12) kirjassaan *Improbable Libraries* tuo esille kuinka moninainen voi kirjaston palvelumuotoilu olla ja kuinka kirjastot vastaavat yhteiskunnan muutoksiin ja vaatimuksiin pysyen keskeisenä osana yhteiskuntaa. Hän tuo esille pop up -kirjastojen esiinmarssin paikoissa, joissa aiemmin ei voinut kuvitellakaan kirjastoja olevan, esimerkiksi lentoasemat, kauppakeskukset ja erilaiset tapahtumat ja festivaalit. Arkkitehdit ja sisustussuunnittelijat suunnittelevat hienoja, toimivia kirjastorakennuksia, mutta on myös erilaisia tapoja kirjastotoiminnalle. On malleja, jossa ei ole kirjastorakennusta, vaan palvelu tulee asiakkaan luokse, vaikka kamelin selässä, tai palvelua käytetään verkossa. On myös erilaisia tapoja aineiston lainaamisessa. On kirjastoja, jotka eivät vaadi mitään ”jäsenyyttä” tai rekisteröitymistä käyttäjäksi. Luotetaan yhdessä muotoiltuun palveluun, jossa aineistot palautuvat ilman erikseen suunniteltuja kirjaston tietojärjestelmiä. (Johnson 2015, 7–12.)

Palvelumuotoilun avulla asiakkaita kuunnellen ja osallistaen voidaan kirjastojen saavutettavuutta lisätä pieninkin keinoin. Yhtenä tämän opinnäytetyön ajatuksena oli kehittää kirjaston palvelumuotoilua vastaamaan asiakkaiden toiveita, sekä tavoittaa ja osallistaa nuoria kirjaston toimintaan.

3.2 Asiakaslähtöisyys ja markkinointiviestintä

Edellytys palvelumuotoilulle on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisessä ajattelussa pyritään kehittämään toimintaa ja palveluja asiakkaiden tarpeista lähtien aidosti vastaten heidän tarpeisiinsa ja odotuksiinsa. Se edellyttää keinoja selvittää tarvetta ja

ymmärrystä odotuksista sekä halua toteuttaa asioita asiakasymmärrykseen perustuen. Pelkkä palvelumuotoilun hyödyntäminen ei takaa erinomaisia asiakaskokemuksia, vaan koko henkilökunnan on toimittava asiakaslähtöisesti. (Koivisto, Säynäjäkangas, Forsberg 2019, 166.)

Markkinointia ei perinteisesti ole yhdistetty kirjastoihin tai muuhun julkiseen palveluun. Se koetaan terminä kaupalliseksi, ajatuksena tuotteesta, jota markkinoimalla sitä myydään mahdollisimman paljon. Koska kirjaston tehtävä ei ole tuottaa voittoa, markkinointia kirjastoissa on vierastettu. Kaupallinen markkinointi elää kuitenkin murrosta, jonka ansiosta markkinointi terminä lähentyy kirjastomaailmaa. Kuluttajien arvomaailma on muuttunut, tiedostetaan enemmän maailman tila ja halutaan ottaa kulutuksessa huomioon myös ekologisia asioita. Uuden teknologian myötä markkinoinnissa on huomioitava ympäristö- ja yhteiskunnalliset ongelmat. (Juntunen & Saarti 2014, 26–28.) Tässä kirjastoilla on yksi markkinointiväylä, onhan kirjaston perusajatus hyvin ekologinen. Lainaamalla aineistoja vähennetään nurkkiin kertyvää, jossain vaiheessa mahdollisesti tarpeettomaksi käyvää, materiaalia.

Asiakaslähtöisyydelle pohjaksi voi ottaa S.R. Ranganathanin lait. Ensimmäinen laki määrittelee, että kirjat ovat käyttöä varten. Otetaan kokoelmalähtöisen ajattelun sijaan asiakaslähtöinen ajattelu, miten saadaan aineistot käyttöön, tuntevatko asiakkaat kirjaston tarjonnan? Jos tarjonnan sisällöstä ei tiedetä, ei sitä myöskään osata kysyä. Toinen laki kuuluu jokaiselle lukijalle kirjansa. Tässä laissa asiakas ja hänen tarpeensa ovat lähtökohtina, kuinka kirjasto auttaa asiakasta löytämään hänen tarvitsemansa aineiston? Asiakas ja aineisto täytyy saada kohtamaan toisensa. (Almgren & Jokitalo 2011, 25.)

Kolmannen lain mukaan jokaiselle kirjalle lukijansa. On tehtävä aktiivista työtä, jotta löydetään asiakkaat ja ryhmät, jotka hyötyisivät kirjaston aineistoista ja palveluista. Neljä laki pyytää säästämään lukijan aikaa. Asiakaslähtöisyyden avulla ja asiakkaaseen keskittymällä helpotetaan etsimistä niin, että asiakas, palvelu ja sisältö kohtaavat mahdollisimman helposti ja vaivattomasti. Viimeisenä lakina kirjasto on kasvava organismi. Yhteiskunta monimuotoistuu ja kirjaston on myös oltava muuntautumiskykyinen ja erityisesti -haluinen. (Almgren & Jokitalo 2011, 25.)

Asiakkaan saama hyvä palvelu on markkinointi- ja viestintäväline sinällään, vanha sananparsi ”hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmas”, kuvaa hyvin sitä, kuinka sana hyvästä palvelusta kantautuu ja leviää, mutta yksi huono palvelukokemus leviää vielä enemmän. Asiakslähtöisyys ja markkinointiviestintä yksinkertaisimmillaan on vuorovaikutusta, palvelemista ja positiivisen mielikuvan antamista. Mitkään markkinointikeinot eivät auta, jos perustekijät eivät ole kunnossa. On tutustuttava asiakkaisiin, heidän ajatuksiinsa ja toiveisiinsa ja niiden pohjalta kehittää toimintaa ja markkinoida sitä. (Ristikartano & Virrankoski 2011, 95–96.)

Kirjastot voisivat markkinointiajattelussaan ottaa mallia kohdemaailma-analyysistä, jossa pyritään saamaan selville asiakkaan reaalimaailma, jotta asiakkaalla, toiminnasta vastaavilla ja sen kehittäjillä on sama käsitys siitä, mitä pitäisi kehittää. Näin kehitettävä tuote tai palvelu tukee asiakkaan reaalimaailmaa, joka koostuu asioista, asioiden välisistä arvojärjestyksistä sekä asioiden rinnakkaisista suhteista ja tilakäyttäytymisestä. (Jokela 2019, 19–41.)

Asiakslähtöisyyden perusta on asiakaspalvelu ja asiakaspalvelun ytimessä on henkilöstö. Kuten David Clarke ja Ron Kinghorn (2018, [viitattu 7.3.2020] kirjoittavat, asiakkaan saama hyvä palvelu lisää uskollisuutta palvelun tuottajaa kohtaan ja hyvä sana leviää asiakkaan lähipiiriin ja siihen halutaan pyrkiä. Yksi huono palvelukokemus voi tuhota tämän kehityksen ja asiakas ei palaa enää palvelun äärelle. He antavat ohjeiksi olla olettamatta mitä asiakas haluaa, asiakkaan vaatimukset eivät välttämättä ole niitä, joita palvelun tuottaja ajattelee niiden olevan. Henkilökunnan kokemusta tulee hyödyntää tekniikan ohella. Henkilökunnan koulutus asiakslähtöiseen palveluun auttaa, jos kaikki ei suju suunnitelmien mukaan. Teknologia ei ole ratkaisu vaan mahdollistaja. Teknologia ei korvaa hyvää palvelua vaan se on lisä, jonka avulla palvelua tehostetaan, mutta se ei korvaa hyvää asiakaskokemusta. Hyvä asiakaskokemus antaa asiakkaalle tunteen kuulluksi, nähdyksi ja arvostetuksi tulemisesta.

Asiakaskokemus on tärkeässä roolissa asiakkaan miettiessä palvelun merkittävyyttä hänelle. Se on muodostunut asiakkaalle jo hyvin varhaisessa vaiheessa, ja siihen vaikuttavat palvelusta aiemmin käytyt keskustelut tai siitä luetut jutut. Asiakaskokemus on eri kosketuspisteiden muodostama käsitys palvelusta. Kosketuspisteitä ovat ne hetket, jolloin asiakas on vuorovaikutuksessa palvelun tuottajan

kanssa, joko ennen tapahtumaa, sen hetkellä tai sen jälkeen. Digitalisaatio ja sosiaalinen media ovat lisänneet huomattavasti asiakkaan kosketuspisteitä palveluihin. Näiden kosketuspisteiden, mielikuvien ja tunteiden perusteella asiakas luo näkemyksen palvelusta. (Korkiakoski 2019, 19–20.)

Asiakaslähtöisen palvelun luomisessa apuna voidaan käyttää haastatteluja, teemailtoja eri asiakasryhmille, työpajoja, asiakaspalautteita sekä asiakaskyselyjä ja -raateja. Tässä opinnäytetyössä keskityttiin asiakaslähtöisen palvelumuotoilun kehittämiseen asiakaskyselyn avulla, sen lisäksi huomioon otettiin henkilökunnan saamat palautteet vuosien varrella. Myös työpaja toteutettiin nuorten tavoittamiseksi ja osallistamiseksi heidän omien tilojen ja toiminnan suunnittelussa.

4 TILASUUNNITTELU

Uuden kirjaston tilasuunnittelu oli ensimmäinen konkreettinen asia, joka piti tehdä muuton suhteen. Uuteen kirjastoon muuttaessa oli tärkeää ottaa asiakkaiden toiveet huomioon ja luoda kirjasto, joka houkuttelisi poikkeamaan sisään myös niitä, jotka kirjastoa eivät ole aiemmin käyttäneet. Tilasta haluttiin luoda matalan kynnyksen tila, jonne on helppo tulla. Jo remontin alussa oli hyvin vahva visio siitä, minkälainen uudesta kirjastosta tulisi; valoisuus, avaruus ja esteettömyys olivat tilan suhteen ensimmäiset ajatukset.

1500-luvulla muodostunut salimainen kirjastoarkkitehtuuri, jossa pääajatuksena on kokoelmien säilytyspaikka, on ollut vallalla vielä näihin päiviin saakka. Kirjastoissa kokoelma ja sen käyttäminen lukemalla, kirjoittamalla tai kuuntelemalla, on luonut lukusalityyppisen tilan. (Launonen 2015, 50.) Tästä asetelmasta ollaan pääsemässä pois ja kirjastoista pyritään luomaan kohtaamispaikkoja.

Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (2010, 54) on kirjastotiloja koskevia suosituksia, joiden avulla kirjastotilasta saa toimivan monitoimitilan. Muun muassa muutunut käsitys, jossa kokoelmanäkökulmaa keskeisempää on ottaa huomioon asiakasnäkökulma. Jo kirjastojen kehittämissuunnitelmassa (2006, 31) tuotiin esiin kirjastotilojen merkitys etenkin maaseudulla, jossa kirjasto voi olla ainoita kohtaamispaikkoja tai paikka opiskeluun ja rauhoittumiseen. Edelleen pidetään tärkeänä, että luomalla hyvin suunnitellen tarkoituksenmukaiset tilat kaikenikäisille asiakkaille kirjasto vastaa osaltaan alueensa hyvinvoinnista.

Kirjastot kilpailevat ihmisten ajasta monien muiden vapaa-ajan harrasteiden kanssa. Kirjastoissa pitäisikin pysähtyä välillä miettimään, minkälaista tilaa kirjastot ovat tarjoamassa asiakkailleen. Sitä pitäisi miettiä nimenomaan asiakkaan kannalta, ei virkailijoiden tai kokoelman näkökulmasta (Almgren & Jokitalo 2010, 224–225).

Tilojen muunneltavuus on nykypäivänä korostunut, tilan tulee olla monikäyttöinen mahdollisia esityksiä, näyttelyjä ja tapahtumia ajatellen. Kiinteitä seinärakenteita on hyvä välttää ja osa hyllyistä ja kalusteista on hyvä olla liikuteltavia. (Launonen 2015, 54–55.) Saavutettavuussuosituksessa (2017,33) kiinnitetään huomiota yleisöpäätteiden säädettävyyteen, joko niitä pitäisi olla useammalla eri korkeudella tai niiden

pitäisi olla säädettäviä. Lainaus- ja palautusautomaatit sekä kopiokoneet tulisi olla käytettävissä myös istumakorkeudelta.

4.1 Esteettömyys

Esteettömyydessä otetaan huomioon ihmisten moninaisuus rakennetun ympäristön suunnittelussa ja rakentamisessa. Esteettömyyden huomioon ottamisella edistetään palvelujen saavutettavuutta, eri välineiden käytettävyyttä, ja osallistumista itseä koskevaan päätöksentekoon. Se on osa kestävästä kehitystä ja ihmisten yhdenvertaisuutta. Kyse ei ole pelkästään liikkumisen esteettömyydestä, vaan esteettömyyttä ovat myös kommunikaatioon, kuulemiseen, näkemiseen ja sähköiseen viestintään liittyvät seikat. (Invalidiliitto, [viitattu 2.2.2020].)

Fyysinen esteettömyys on muun muassa esteiden poistamista liikkumisen helpottamiseksi, erilaisten aistivammojen huomioimista esimerkiksi riittävä valaistus, pintojen heijastamattomuus, kontrastit sekä kulkuaukkojen selkeys. Se voi olla myös akustiikkaan liittyvää esteettömyyttä sekä sisäilman huomioimista. (Vates, [viitattu 2.2.2020].)

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksessa (2017, 28) kirjastotilojen esteettömyys tulee olla katkeamaton virta aina ulkoa sisätiloihin sekä kirjaston eri osiin. Tämä oli ajatuksena, kun uutta kirjastotilaa suunniteltiin. Edellinen tila oli esteettömyyden kannalta haastava, rakennus oli 1980-luvulla rakennettu silloisten määräysten mukaan. Haasteet alkoivat jo ulkoa, kirjastoon tullessa oli nousu, joka varsinkin talven liikkauksilla oli huonokulkuisille raskas. Uuteen kirjastotilaan johti tasainen asfaltti ja liukuovet avautuivat tulijalle. Myös sisätilojen suunnittelussa otettiin huomioon käytävien mitoitus.

Esteettömyys lähtee jo kirjastoon saapumisesta. Ulkotiloissa on esteettömiä auto-paikkoja ja kovapintaisia kulkuväyliä. Opasteet sekä ulkona että sisällä tulee olla johdonmukaisia ja selkeitä sekä näkyviä. Oven pitää erottua selkeästi ja ovella pitää olla riittävästi vapaata tilaa liikkumiseen. Lisäksi oven pitää olla kevyt avata tai sähköisesti avattavissa. Sisätiloissa kulkuväylien ja tilojen pitää olla mitoitettut niin, että

siellä pääsee kulkemaan apuvälineiden kanssa. Palvelupiste tulee olla lähellä sisäänkäyntiä, jotta henkilökunta voi tarvittaessa auttaa sisäänpyrkijää. Vessan tulee olla riittävän tilava ja sinne pitää olla helppo kulku ja näkyvät opasteet. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus 2017, 28–32.)

Esteettömyydestä ensimmäisenä tulee mieleen riittävän esteetön pääsy tilaan luisien ja sähköovien avulla sekä väljät kulkuväylät sisällä ja riittävän tilava vessa, mutta se on myös riittävää valaistusta, akustiikaltaan toimivaa äänimaailmaa, terveellistä ja hajusteetonta sisäilmaa (Vates, [viitattu 3.2.2020]).

4.2 Valoisuus ja äänimaailma

Valon määrä ja äänimaailman sopusuhtaisuus ovat tärkeitä asioita kirjastossa. Valaistus on osa kalustoa ja pienillä ratkaisuilla, esimerkiksi lukulampuilla voidaan tehostaa asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa valon määrään, mikä lisää käytettävyyttä ja viihtyvyyttä tilassa. Erilaiset ratkaisut, joissa automaatio tasaa keinovalon määrää luonnonvalon vaihdellessa vuodenaikojen mukaan, ovat sekä ekologisia että asiakasystävällisiä. (Launonen 2015, 55–56.)

Jo suunnitteluvaiheessa on hyvä ottaa huomioon esimerkiksi hyllyjen asettelussa valoisuus ja hyödyntää saatavilla oleva luonnonvalo. Aistiympäristö vaikuttaa kirjaston esteettömyyteen ja saavutettavuuteen. Yleisvalaistus vähintään 300 lx, opasteiden ja tasoerojen kohdalla 400–500 lx. (Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus, 2017, 34.) Valaistusvoimakkuuden yksikkö luxi (lx) kuvaa valolähteen voimakkuutta valaistavalla pinnalla. Pintaan osuva valonmäärä määrittelee sen, miten helposti näkee lukea ja siksi eri tiloihin on määritelty tarkoituksenmukaiset suositukset valaistusvoimakkuusarvoille. (Lampputieto, [viitattu 27.3.2020].)

Kirjastojen suunnittelu lähtee yleensä ajatuksesta avarasta, valoisasta ja fyysisesti esteettömästä tilasta. Usein unohdetaan äänimaiseman merkitys, joka kuitenkin vaikuttaa viihtyvyyteen ja käytettävyyteen. Kirjastolain 6 §:ssä määritellään, että kirjastotoimen ohella kirjastojen tulee tarjota tilat oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan (L. 29.12.2016/1492, 6§). Kaikki nämä ovat toisistaan

erilaisia toimintoja, jotka äänimaailmaltaan vaativat erilaisia tiloja, hiljaisuutta keskittymiseen sekä tiloja, joissa ääntä voidaan käyttää enemmän. Kuitenkin eletään edelleen murrosaikaa, mitä tulee kirjaston äänimaailmaan. Suurin osa asiakkaista mieltää kirjaston hiljaiseksi, rauhalliseksi paikaksi ja kirjaston henkilökunnan hiljaisuuden ylläpitäjäksi. Toisaalta kuitenkin, niin henkilökunta kuin asiakkaatkaan, eivät halua kirjastojen olevan täysin hiljaisia. Tavoitteena on häiriötön ja rauhallinen tila. (Sahavirta 2018, 18.)

Erilaiset äänivyöhykkeet mahdollistavat tapoja hyödyntää kirjastotilaa. Vyöhykkeillä kirjasto jaetaan niin, että on mahdollista hiljaiseen, rauhalliseen toimintaan, sekä sosiaaliseen, ääntä sallivaan toimintaan. Äänivyöhykkeiden avulla mahdollistetaan osaltaan sosiaalinen tila, jossa tapahtumien, näyttelyjen, kerhojen ja muiden koontumisten järjestäminen on vaivatonta. (Launonen 2015, 53–56.)

Jo kirjastolakikin edellyttää kirjastoilta moninaisuutta toimintojen suhteen (L. 29.12.2016/1492, 6§). Kirjasto on paikka harrastamiselle, oppimiselle, työskentelylle ja kansalaistoiminnalle, jotka kaikki ovat erilaisia toimintoja ja vaativat kirjaston äänimaailman onnistunutta suunnittelua ja toteutusta. Tätä ei välttämättä ole aiemmin otettu kirjastotiloja rakennettaessa huomioon. Nykyajan vaatimukset ovat erilaiset kuin aiemmin. Yleisten kirjastojen äänimaisema esitutkimuksen mukaan kirjastojen ääniongelmia ovat äänen kantautuminen tilasta toiseen, kaikuminen ja rauhallisten tilojen äänieristys. Yksinkertaisia korjausehdotuksia näille ongelmille ovat häiriöäänten vaimentaminen siellä missä niitä ilmenee, pienemmät akustiset parannukset ja asiakkaiden käyttäytymiseen puuttuminen. Myös sisutuksellisia ratkaisuja voidaan käyttää akustiikan parantamiseksi. Tilaan voidaan tuoda ääntä vaimentavia materiaaleja kuten mattoja, verhoja, kalusteita ja seinävaatteita, jotka muuttavat tilan kaikuisuutta ja vaikuttavat äänen kantautumiseen. (Sahavirta 2018, 51–70.)

Kamppailu perinteisen kokoelma-ajattelun ja palveluajattelun välillä on vielä kesken ja nämä asiakkaiden erilaiset tarpeet asettavat vaatimuksia myös tilojen suhteen. Toiset toivovat perinteiden vaalimista, kokoelma ensin ajattelua sekä hiljaisuutta, kun taas toiset toivovat tapahtumia ja tekemistä. Kuitenkin 2000-luvulla on tilasuunnittelun pohjaksi otettu käyttäjälähtöinen näkökulma, joka johtaa asiakkaat huomi-

oonottaviin tilaratkaisuihin. Tilaratkaisut kannustavat käyttäjiä olemaan tilassa aktiivisia toimijoita muun muassa harrastus- ja yhdistystoiminnan järjestäjinä kirjastossa. (Launonen 2015, 48–51.)

4.3 Omatoimikirjasto

Karijoen tulevaan uuteen kirjastoon haluttiin myös omatoimikirjastopalvelu antamaan asiakkaille enemmän mahdollisuuksia asioida kirjastossa. Kirjasto ei ole ollut auki Karijoella viikonloppuisin, joten omatoimisuus on hyvä lisä palvella asiakkaita myös silloin.

Omatoimikirjastot ovat viimeisen neljän vuoden aikana yleistyneet ja aluehallintovirastot ovat myöntäneet kehittämisrahaa yli kuuteenkymmeneen hankkeeseen, ja hankkeisiin käytetty summa on ollut vaikuttava. Hankkeiden myötä omatoimikirjaston aukiolotunnit ovat puolitoistakertaistuneet vuosittain viimeisen parin vuoden ajan, ja omatoimisuus on ollut yksi näkyvimmistä ja vaikuttavimmista ilmiöistä kirjastoissa. (Mustikkamäki 2019, 6.)

Toisin kuin pelättiin, kirjastopalveluja ei ole omatoimisuuden myötä ajettu alas ja vaikutus henkilökunnan palkkaukseen ja muihin kirjaston palveluihin on ollut vähäinen (Mustikkamäki 2019, 6–7). Mustikkamäen (2019, 21) kirjastoille tekemän omatoimikyselyn mukaan noin 12 prosentissa kirjastoista on henkilötyövuosia vähennetty omatoimikirjaston myötä. Vähentyminen on toteutettu eläköitymisinä ja määräaikaisten työsuhteiden päättymisenä. Toisaalta kyselyssä on myös todettu omatoimisuuden pitäneen kirjaston palvelutason hyvänä kunnan säästötoimenpiteistä huolimatta. Työtehtävien koettiin muuttuneen 54 prosentilla kyselyyn vastanneista. Muutos koettiin lähinnä palvelun muuttumisena asiakaslähtöisemmäksi sekä tapahtumatuotantoon ja kokoelmatyöhön panostamisena (Mustikkamäki 2019, 22).

Myöskään pelättyjä teknisiä ongelmia ei ole ollut mitenkään huomattavasti. Laajentuneet aukioloajat omatoimisuuden myötä ovat muuttaneet kirjastot enemmän käyttäjäkeskeisiksi ja maksuttomana tilana kirjastot ovat esimerkiksi erilaisille harrasteryhmille oiva kokoontumispaikka (Mustikkamäki 2019, 6–7.)

Ensimmäiset omatoimikirjastot avattiin Hämeenlinnan Jukolassa vuonna 2012, joten käyttäjäkokemuksia on jo kertynyt runsaasti (Karjalainen 2016, 15). Leena Eleeniuksen (2017, 12–13) artikkelissa Kirjastolehdeissä kerrotaan kolmen kirjaston kokemuksista. Oulussa on toiminnassa seitsemän omatoimikirjastoa ja kokemukset sekä asiakaspalautteet ovat olleet positiivisia. Heillä on mietinnässä voisiko omatoimikäyttöä laajentaa jopa ympärivuorokautiseksi. Myös ikärajaa 16-vuodesta ollaan laskemassa. Toki nuoremmille tarvitaan vanhempien suostumus omatoimen käyttöön sekä selvitetään vastuu- ja turvallisuuskysymykset. Tähän saakka lapset eivät oman turvallisuutensa tähden ole päässeet yksin omatoimiaikana kirjastoon. Jyväskylässä on tavoitteena lisätä vuosittain yksi omatoimikirjasto lisää, koska omatoimisuus tuntuu toimivalta ratkaisulta. Myönteistä palautetta on tullut Kortepohjan lähikirjaston asiakkailta varsinkin viikonlopun laajenneista aukioloajoista sekä viikonloppujen hiljaisuudesta. Viikolla usein saattaa olla meteliä, kun lapset ja eläkeläiset asioivat kirjastossa. Koska Kortepohjassa ei ole vartiointia, on ikäraja omatoimikirjastoon 18 vuotta. Kuortaneen kunnankirjaston omatoimi oli ollut käytössä vasta kuukauden artikkelia tehdessä, joten kokemukset olivat vähäisiä, mutta alun teknisten ongelmien jälkeen oli päästy sisälle toimintamalliin ja asiakkaiden palautteita kerätty. Kuortaneen omatoimikirjastoon pääsi yli 15-vuotiaat asiakkaat ja sitä nuoremmat huoltajan kanssa.

Pyhtään ja Vantaan Point-kirjaston omatoimikirjaston näkemyksiä avataan Mölsän (2017, 53) artikkelissa. Evan Seppälä, kirjastotoimenjohtaja, Pyhtäältä kertoo vuoden kokemuksen jälkeen tilanteen olevan hallinnassa, vaikka ongelmiakin on ollut. Muun muassa nuorisolta on jouduttu kuukaudeksi poistamaan kirjautumistunnukset tilanteen rauhoittamiseksi. Kuukauden porttikiellon jälkeen nuoret ovat saaneet käyttöoikeuden tultuaan huoltajan kanssa hoitamaan asian. Myös kirjautumislaitte on kerran rikottu. Vantaan Pointissa ei ole ollut erityisiä ongelmia, vaikka pääsy kirjastoon on kaikilla Helmet-alueen kirjastokortin ja PIN-koodin omaavilla. Henkilökunnan läsnäolo on laadittu niin, ettei nurkanvaltauksia missään muodossa ole päässyt tapahtumaan.

Mustikkamäen (2019, 17) kyselyn mukaan lähes neljä viidestä vastaajasta on kokenut omatoimikirjastotoiminnan sujuneen rauhallisesti. Nopealla ja tehokkaalla puut-

tumisella häiriöihin tilanteet on saatu selvitettyä. Jos ongelmia on ollut, ne ovat liittyneet yleisimmin siihen, että samaa korttia käyttäen sisään on tullut useampi henkilö. Saman kyselyn mukaan neljännes vastaajista, 42 vastaajaa, on antanut väliaikaisia käyttökieltoja. Syitä ovat olleet käytösääntöjen rikkominen, muiden asiakkaiden häirintä ja alkoholin käyttäminen kirjaston tiloissa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää millaisen omatoimikirjaston Karijoen kirjaston asiakkaat haluavat käyttöönsä. Lisäksi hyödyntämällä omatoimikirjastokokemuksia muista kirjastoista, muun muassa häiriötekijöistä ja ikärajoista, pyrittiin luomaan omatoimikirjastosta asiakkaita palveleva kokonaisuus, jossa on sija rauhalliselle työskentelylle, lapsiperheiden asioinnille ja nuorten pelaamiselle sekä erilaisille kokoontumisille.

5 TUTKIMUSONGELMAT JA TUTKIMUSMENETELMÄT

Karijoen kunnanvaltuusto päätti kokouksessaan 15.4.2019 kirjaston muutosta pois koulun yhteydestä vanhan kaupan tiloihin keskelle kylää. Entisen kirjaston tiloihin tulisi esikoulu. Muuton tultua päätetyksi oli hyvä ajankohta tutkia, mitä kirjastolta Karijoella halutaan. Suurin huolenaihe muutossa oli kouluyhteistyön jatkuminen, koska sijainti koulun yhteydessä oli ollut mitä mainioin edellytys koulun ja kirjaston tiiviille yhteistyölle. Tässä kohtaa oli syytä miettiä, miten yhteistyötä jatketaan muuttuvassa tilanteessa. Tarkastelun kohteeksi otettiin myös yläkouluikäiset nuoret, jotka naapurikaupungin yläkouluun siirtyessään unohtavat kirjaston. Voisiko uusi sijainti edistää heidän kirjastonkäyttöään? Menetelmiksi valikoituvat kyselytutkimus asiakkaille ja syvähaastattelu sekä sähköpostikysely koulun henkilökunnalle. Kyselytutkimus suoritettiin toukokuun aikana. Syvähaastattelut elokuussa 2019 koulun veso-päivän yhteydessä ja sähköpostikysely huhtikuussa 2020. Nuoria pyrittiin tavoittamaan työpajatoiminnan avulla, paja toteutettiin helatorstaina 2019.

5.1 Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän tiedonkeräämisen tapoja ovat kyselylomake, systemaattinen havainnointi ja tilastojen käyttö. Näistä kyselylomake on tavanomaisin määrällisen tutkimusmenetelmän aineiston keräämistapa. (Vilka 2015, 94.) Kyselylomake on tässä opinnäytetyössä yksi käytetyistä metodeista.

Kyselylomakkeen laatimisessa on huomioitava tutkimuskohde; keitä kyselyyn vastaa ja heidän lukutaitonsa, aikataulut ja muut vastaamisen valmiudet. Kysymykset tulee miettiä huolellisesti, sillä ne ovat tutkimuksen onnistumisen perusta. Vastaaja ei välttämättä ajattele samalla tavoin kuin kyselyn laatija on tarkoittanut ja tutkimuksen tulos voi vääristyä tai väärin asetetulla kysymyksellä voi aiheuttaa suuriakin virheitä tutkimustuloksiin. (Valli 2015, 41–42.)

Kyselylomaketutkimuksessa asioita voidaan kysyä monella eri tavalla, esimerkiksi avoimilla kysymyksillä, vastausvaihtoehdoilla tai käyttämällä järjestelyasteikkoja. Kysymyksen muoto määrittelee, millaista asteikkoa kulloinkin käytetään ja miten

saatua aineistoa analysoidaan. Järjestelyasteikkoisia mittareita ovat Likertin asteikko, semanttinen differentiaali, Flechen asteikko, VAS-mittari ja yksisuuntainen intensiivisyysasteikko. (Valli 2018, 106.)

Tässä opinnäytetyössä käytettiin Likertin asteikkoa, koska kyseessä oli asenteiden ja mielipiteiden mittaaminen. Vallin (2018, 106–107) mukaan Likertin asteikko on yksi käytetyimmistä ja sopivimmista asteikoista mitattaessa asenteita ja mielipiteitä. Alun perin asteikossa oli seitsemän vastausvaihtoehtoa, nykyisin käytetään myös viisi- ja yhdeksänportaisia asteikkoja, joista viisiportainen on yleisempi. Peruslähtökohtana asteikossa on vastausten pariton määrä. Tämä antaa vastaajalle mahdollisuuden olla ottamatta kantaa asiaan, siksi usein mitta-asteikon keskellä on vaihtoehto ”en osaa sanoa”, ei kuitenkaan aina. Jos vastaajalla ei ole asiaan mielipidettä, hän voi myös jättää vastaamatta kysymykseen. (Valli 2018, 106–107.)

Vallin (2018, 108) mukaan heikkouksia Likertin asteikossa ovat runsaasti kantaa ottamattomia vastauksia sisältävät vastaukset sekä ääripäiden käyttämättömyys, valitaan mieluummin vaihtoehdoiksi ”melkein samaa mieltä” tai ”melkein eri mieltä”.

Kyselylomaketutkimus sopii hyvin suurelle ja hajallaan olevalle joukolle, jota on vaikea tavoittaa muuten. Anonyymius on yksi kyselylomaketutkimuksen hyvistä puolia, varsinkin jos käsitellään arkaluontoisia kysymyksiä. Huonoina puolina tässä vaihtoehdossa on vastausprosentin pienuus. (Vilka 2015, 94–95.)

Vallin (2015, 43) mukaan kysymysten pituuteen ja määrään tulee kiinnittää huomiota. On tärkeää huomioida vastaajan mielenkiinnon säilyminen kyselyn loppuun saakka. Kysymykset tulee myös sitoa tutkimuskohteeseen. Lisäksi huomioitavia seikkoja ovat selkeys, ulkoasu ja kysymysten looginen eteneminen sekä vastausohjeiden selkeys. Vallin (2015, 44) mukaan kyselytutkimuksen hyviä puolia on se, että tutkija ei läsnäolollaan vaikuta tutkimukseen ja kyselylomakkeella on mahdollisuus kysyä runsaasti kysymyksiä toisin kuin haastattelussa, jossa tutkija on läsnä ja kysymyksiä voi olla rajallinen määrä. Lisäksi vastaaminen kyselylomakkeeseen vie vastaajalta vähemmän aikaa ja kyselyn luotettavuutta parantaa se, että kysymykset ovat samat kaikille vastaajille. Heikkouksina Valli näkee Vilkan (2015, 94–95) tavoin vastausten määrällisen vähyyden. Lisäksi vastaaja saattaa tutustua kysymyksiin en-

nen vastaamista, joka voi vaikuttaa vastauksiin ja siten tutkimustuloksiin. Väärinymmärtäminen on myös yksi haittapuolista, koska vastaaja ei voi saada vastaamisen yhteydessä tarkentavaa informaatiota.

Kvantitatiivisen tutkimuksen pohjaksi oli tähän opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn kysymyksiä mietitty jo pidemmän aikaa, koska tällaista tutkimusta ei ollut aiemmin Karijoen kirjastosta tehty. Kirjaston kannalta muita hyödyllisiä tutkimusongelmia olisivat olleet eläkeläisille suunnattuihin kirjastopalveluihin liittyvät teemat.

Kysymysten avulla pyrittiin selvittämään, mitä kirjastolta Karijoella halutaan. Niistä koostettiin kysymyslomake Webropol-kyselyohjelmaa käyttäen, ja niitä myös tulostettiin paperille kirjastoon vastattavaksi. Tutkimuksessa haluttiin saada selville, millälaisia tiloja kirjastoon halutaan, millaisia tapahtumia kirjaston halutaan tuottavan sekä millaisin aukioloajoin kirjaston halutaan toimivan.

Kyselytutkimus oli avoinna 18.5. – 2.6.2019 välisen ajan, ja siihen sai vastata joko verkossa tai paperisena kirjastossa. Tutkimusta markkinoitiin kirjastossa, Facebookissa ja Karijoen kunnan kotisivuilla sekä Maitolaituri-kahvilassa. Maitolaituri-kahvila on eläkeläisille tarkoitettu kerran viikossa kolme tuntia avoinna oleva tila, jossa on toimintaa eläkeläisille. Opinnäytetyöntekijä kävi siellä puhumassa yleisesti kirjastosta sekä myös kyselystä. Kyselylomakkeita ja palautuslaatikko vietiin tilaan, koska siellä kokoontui myös muita ryhmiä.

Vastauksia tuli yhteensä 125 kappaletta eli noin 9,8% kuntalaisista vastasi kyselyyn, mikä oli pieni pettymys. Ehkä toukokuu kyselyn toteuttamisajankohtana ei ollut ideaalisin ajankohta, kevään edistyessä ulkoilma houkuttelee enemmän kuin kirjasto. Kaikki harrasteryhmät, joita kirjastossakin kokoontuu, lopettelevat huhtikuun lopulla. Myös kiireet muuttotöissä rajoittivat markkinointia kyselyn suhteen. Vastauksista 31 annettiin paperisena ja 94 verkossa.

5.2 Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tiedonkeräämisen tapoja ovat muun muassa haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumenteista koottu tieto (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Tässä opinnäytetyössä käytetään toisena tutkimusmetodina

haastattelua ja kyselyä. Haastattelumuodoista opinnäytetyössä käytetään syvähaastattelua. Syvähaastattelu tehtiin koulun henkilökunnalle syksyllä heidän veso-päivänsä yhteydessä. Seurantakysely toteutettiin keväällä koulun opettajille sähköpostitse. Haastateltavien nimiä ei mainita opinnäytetyössä koska haastateltavien anonymiteetti haluttiin säilyttää.

Syvä-, teema- ja lomakehaastattelulla tutkitaan erilaisia ilmiöitä ja haetaan vastauksia erilaisiin ongelmiin. Ero näiden kolmen haastattelun välillä perustuu pohjana olevan kyselyn ja tutkimuksen toteutuksen rakenteeseen. Kuitenkin näillä kolmella muodolla on erilainen suhde tutkittavaan asiaan tai ongelmaan. Ääripäissä lomakehaastattelu on täysin strukturoitu ja syvähaastattelu voi olla täysin strukturoimaton. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.)

Syvähaastattelusta käytetään myös nimityksiä avoin haastattelu, kliininen haastattelu tai asiakaskeskeinen haastattelu sekä keskustelunomainen haastattelu. Kuten nimitys avoin haastattelu kertoo, siinä käytetään avoimia kysymyksiä ja vain asia, mistä keskustellaan, on ennalta määritelty. Kuitenkaan avoimet kysymykset eivät tee haastattelusta syvähaastattelua, vaan haastattelijan on vietävä haastattelua eteenpäin annettujen vastausten perusteella. Tärkeää tässä muodossa on tutkittavan asian mahdollisimman perusteellinen avaaminen, jolloin on hyvä, että haastateltavia ei ole kovin monta kerrallaan, jopa vain yksikin. Haastateltavia voidaan haastatella myös useampaan kertaan. Syvähaastattelu on ilmiökeskeinen ja ilmiöstä on tiedetty etukäteen, joka helpottaa tutkijaa ymmärtämään tilanteen, jota hän on tutkimassa. Tieto saattaa suunnata haastattelua, mutta tässä metodissa hyväksytään tutkijan kokemukseräiset lähestymiset. Tutkijan tehtävä on kuitenkin pitää ajatus aiheessa, mutta antaa vapaa sana haastateltaville. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88–89.)

Kysely ja haastattelu eivät eroa toisistaan merkittävästi, mutta käsitteinä ne eivät kuitenkaan ole synonyymeja toisilleen. Erona on se, että kysely voidaan toteuttaa joko valvotusti tai etänä kyselylomakkeen avulla. Haastattelu on joustavampi kuin kysely, se antaa mahdollisuuden toistaa kysymys ja selventää kysymystä väärinymmärrysten välttämiseksi. Sekä haastattelu että kysely voidaan tehdä sähköpostitse.

Erona tällöin on se, että haastattelussa voidaan tehdä tarkentavia kysymyksiä jälkikäteen, yleensä kyselyssä on ennalta suunniteltu lomake, joka täytetään. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84–85.)

Kouluyhteistyö valikoitui aiheeksi sen vuoksi, että kirjasto oli muuttamassa pois yli 30 vuoden jälkeen koulun yhteydestä ja pelkona oli, että yhteistyö vähenee tai loppuu kokonaan.

Sijainti on mahdollistanut helpon ja kiinteän yhteistyön vuosien varrella. Aikoinaan, kun vielä käytettiin enemmän kirjoja haettaessa tietoa koulutöihin, kirjastoon oli hyvä piipahtaa kesken tunnin tutkimaan kirjoja. Myös kirjastonkäytönopetus sujui joustavasti, koska siirtymää ei ollut. Kirjavinkkaukset ja kirjailijavierailut oli helppo järjestää monellekin ryhmälle ilman erityisiä aikataulusuunnitelmia. Kaikenlainen toiminta oli sujuvaa ja joustavaa. Kuljetuksen piirissä olevat lapset voivat hyödyntää kirjaston palveluja odotustunnilla. Kirjaston siirtyessä uuteen tilaan tästä mahdollisuudesta tuli keskustella, oliko lasten mahdollista poistua koulun alueelta odotustunnilla.

Syvähaastattelu suoritettiin 5.8.2019 koulun henkilökunnan vesopäivän yhteydessä, mikä myös määritteli tutkimusmetodin. Vesopäivän kesto on yksi päivä, ja sen aikana on paljon suunniteltavaa, joten ryhmähaastattelu vei vähemmän henkilökunnan aikaa. Koulussa on opettajia neljä ja koulunkäyntiavustajia kaksi, joten määräkään ei ollut liian suuri syvähaastattelua ajatellen. Lisäksi käsitys yhteistyön muodoista ja resursseista oli sama kirjaston ja koulun henkilökunnan kesken.

Sähköpostikysely toteutettiin 14.4.2020 koulun opettajille. Metodien valinnassa vaikutti oleellisesti vallitseva koronatilanne, jonka vuoksi henkilökohtaisia kontakteja tuli välttää ja koulun opetus toteutettiin etänä.

5.3 Työpaja nuorille

Kolmantena menetelmänä osana kirjaston palvelumuotoilun kehittämistä oli nuorille järjestetty työpaja. Työpajassa nuoret saivat osallistua oman tilansa suunnitteluun valokuvaamalla itselleen tärkeitä asioita. Työpajassa kirjaston lisäksi järjestäjinä toimivat kaksi yläkoulun opettajaa. Heidän avullaan oli myös helppo tavoittaa yläkoululaisia ja lukiolaisia Wilma-viestinnällä (liite 5). Ohjeeksi nuorille annettiin kuvata

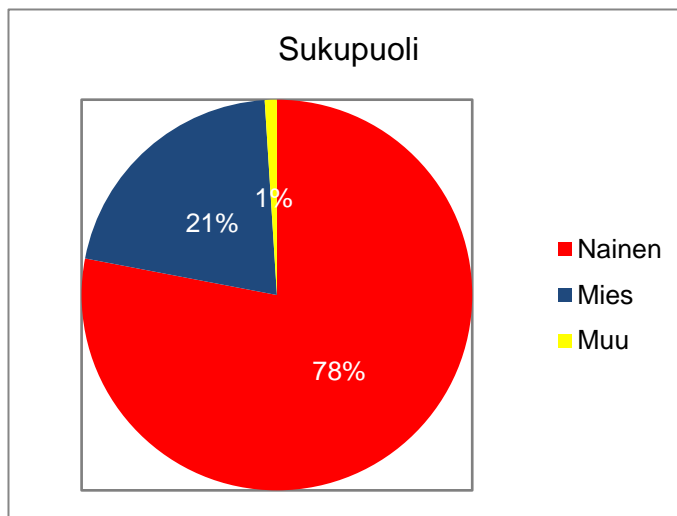
heille tärkeitä paikkoja tai asioita, tunnistettavia henkilökuvia ei saanut olla. Ohjeistuksessa ilmoitettiin myös työpajan ajankohta, helatorstai 30.5.2019.

Nuorten opettajina työpajan ohjaajilla oli hyvä käsitys siitä, miten nuorten kanssa tulee toimia. Artikkelissaan Informaatiotutkimus-lehdessä Ritva Hyttinen ja Ilona Tanskanen (2018, 78–92) tuovat esille työpajatoiminnassa ohjaajien roolin. On tärkeää antaa nuorille toimijan rooli ja viestinnässään ilmaista tasavertaisuutta sekä rohkaista ja motivoida nuoria toimintaan. Yhdessä toimimalla luodaan yhteenkuuluvuutta ja tässä tapauksessa tehdään tilat, joissa viihdytään ja joista halutaan pitää huolta. Samalla kun seiniin aseteltiin nuorten valokuvaamia kuvia pyöreään muotoon muokattuna, keskustelimme nuorten kanssa tilan muusta sisustuksesta, valaistuksesta sekä nuorille suunnatusta toiminnasta kirjastossa.

6 TULOKSET JA YHTEENVETO TULOKSISTA

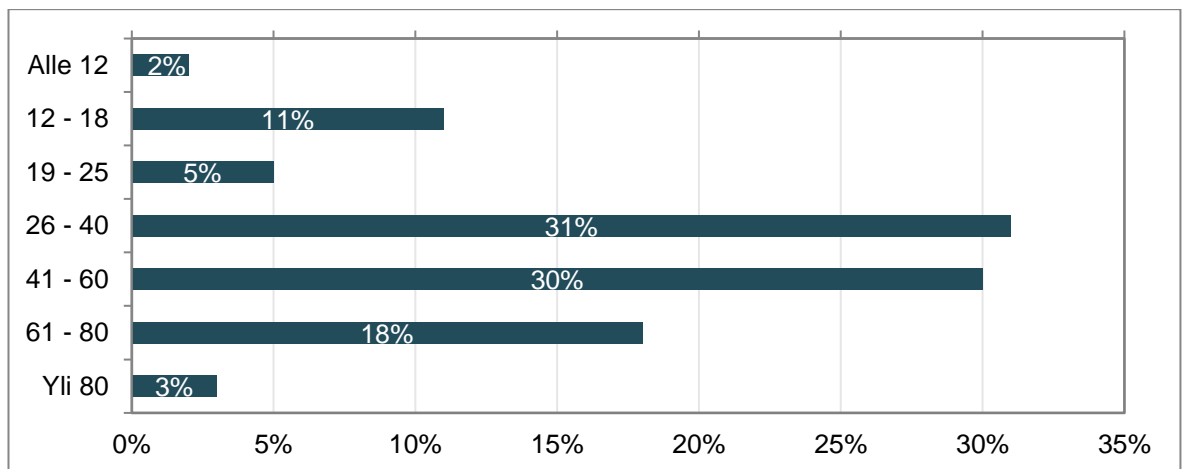
6.1 Kyselytutkimus

Kyselytutkimuksen kysymykset 1 – 7 käsittelivät vastaajien sukupuoli- ja ikäjakamaa sekä kirjaston käyttöä ja aukioloaikoja, sekä henkilökunnan läsnäololle että omatoimitoiminnalle.



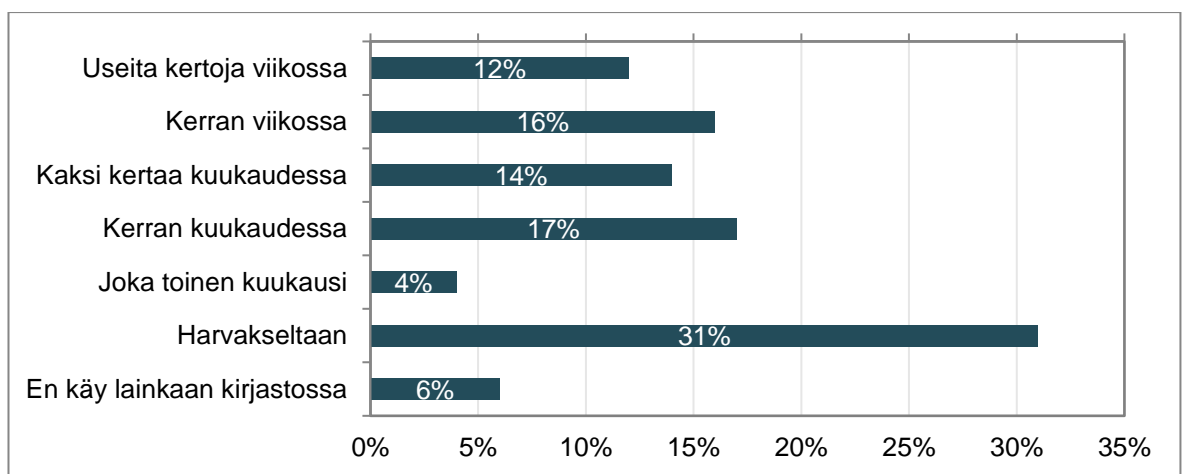
Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Ensimmäinen kysymys koski vastaajan sukupuolta ja vastaajia oli 125, joista naisia 97 (kuvio 1). Naisia vastaajista oli ylivoimaisesti enemmän, vaikka tilastokeskuksen (2018) mukaan miehiä (52,4%) on Karijoella naisia enemmän.



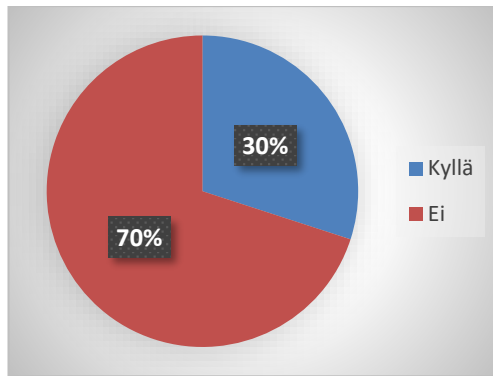
Kuvio 2. Vastaajien ikäjakauma.

Ikäjakaumaa käsittelevään kysymykseen olivat vastanneet myös kaikki kyselyyn osallistuneet (kuvio 2). Ikäjakauma noudattelee tilastokeskuksen ikärakennetta siinä, että alle 15-vuotiaiden osuus on pieni, heitä Karijoen väestöstä on vain 11,1% (Tilastokeskus 2018). Alle 12-vuotiaiden vastausten vähyyys yllätti, määränä heitä oli vain 3. Kuitenkin olimme alakoulun yhteydessä kyselyä tehdessä ja joka luokka kävi kerran viikossa kirjastossa ja heille sitä kirjastokäynneillä markkinoitiin. Positiivista kunnan ikärakenteeseen nähden oli alle 40-vuotiaiden kyselyyn vastaajien määrä. Vastaajista 49% oli alle 40-vuotiaita, eli kaikista vastaajista 61 henkilöä, ja ikäryhmässä 26–40 vastaajia oli eniten kaikista ikäryhmistä, 39 henkilöä.



Kuvio 3. Kysymys kolme käsitteli kirjastossa käyntiä.

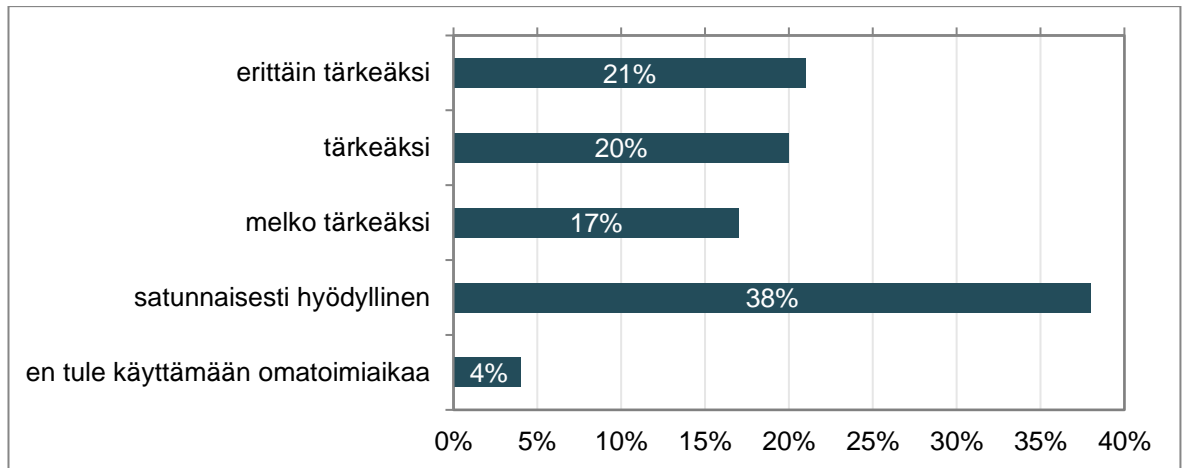
Kysymys kolme käsitteli sitä, kuinka usein vastaaja käy kirjastossa ja tähän kysymykseen vastaajia oli 121 henkilöä (kuvio 3). Positiivista oli kahden viimeisen kategorian, harvakseltaan ja en käy lainkaan kirjastossa, vastanneiden osuus kaikkien vastanneiden määrästä, peräti yhteensä 43 henkilöä. Yksi tutkimuksen tavoitteista oli saavuttaa kirjaston ei-käyttäjät, ja tämän kysymyksen perusteella heitä oli tavoitettu.



Kuvio 4. Kotipalvelun kiinnostavuus.

Neljännessä kysymyksessä tiedusteltiin asiakkailta kotipalvelun tarpeellisuudesta (kuvio 4). Kysymys kokonaisuudessaan kuului ”Oletko itse tai onko tiedossasi henkilö, joka olisi kiinnostunut kirjaston kotipalvelusta? Kotipalvelu tarkoittaa sitä, että jos itse ei pääse kirjastoon, kirjastosta toimitetaan sovittua aineistoa esimerkiksi kerran kuukaudessa kotiin.” 70 % ei kokenut kotipalvelua tarpeelliseksi, mikä oli yllätys kunnan väestörakenteen tietäen. Vastaajia kysymykseen oli 121, joista 37 oli kiinnostuneita kyseisestä palvelusta. Sähköpostitiedustelu Seinäjoen kotipalvelusta vastaavalle (2020, [viitattu 30.3.2020]) toi kuitenkin perspektiiviä asiaan. Seinäjoen kantakaupungin asukasluku on 36 000 henkilöä ja kotipalveluasiakkaita on 32 (henkilöasiakkaita, lisäksi palvelutalojen virikekassit). Kotipalveluvastaava myös viittasi Iflan suositukseen, jonka mukaan kotipalvelun tarve on promille asukasluvusta. Vastauksessaan tiedusteluuni hän toi myös esille resurssien rajallisuuden kotipalveluasiakkaiden palvelemisessa. Näihin tietoihin perustuen, Karijoella kiinnostus kotipalvelua kohtaan on runsasta.

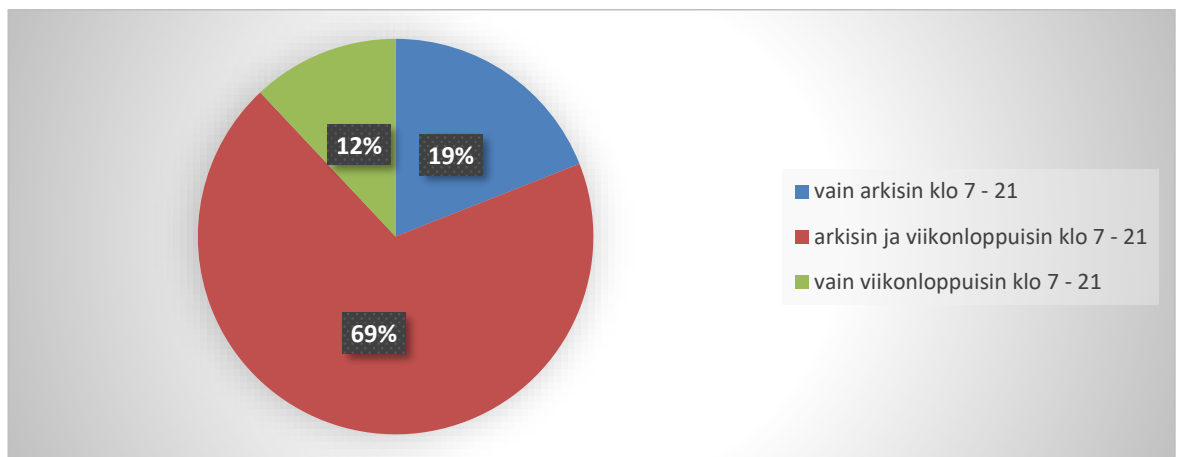
Viidennessä kysymyksessä tiedusteltiin asiakkaiden tarvetta uudelle palvelumuodolle omatoimikirjastolle (kuvio 5). Vastauksessa oli mahdollisuus ottaa kantaa asiaan viiden tärkeyttä kuvaavan kohdan avulla. Kysymys kuului ”Kirjastoon on tulossa mahdollisuus omatoimiseen asiointiin. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjastoon pääsee silloinkin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Asiointiin tarvitaan kirjastokortti ja kirjastosta saatava pin-koodi. Koetko mahdollisuuden omatoimisuuteen kohdallasi?”.



Kuvio 5. Miten tärkeäksi omatoimikirjasto koetaan Karijoella.

Vastaajia tähän kysymykseen oli 122 ja suurin osa koki omatoimikirjaston kohdallaan satunnaisesti hyödylliseksi, näitä vastaajia oli määrällisesti 46. Erittäin tärkeäksi ja tärkeäksi omatoimisuuden kokee 50 vastaajaa, vastaavasti vain viisi vastaajaa oli sitä mieltä, ettei tule käyttämään omatoimiaikaa lainkaan.

Seuraava kuudes kysymys käsitteli omatoimikirjaston avoinna oloa (kuvio 6). Kysymyksessä annettiin kolme vaihtoehtoista mallia omatoimikirjaston aukioloon.

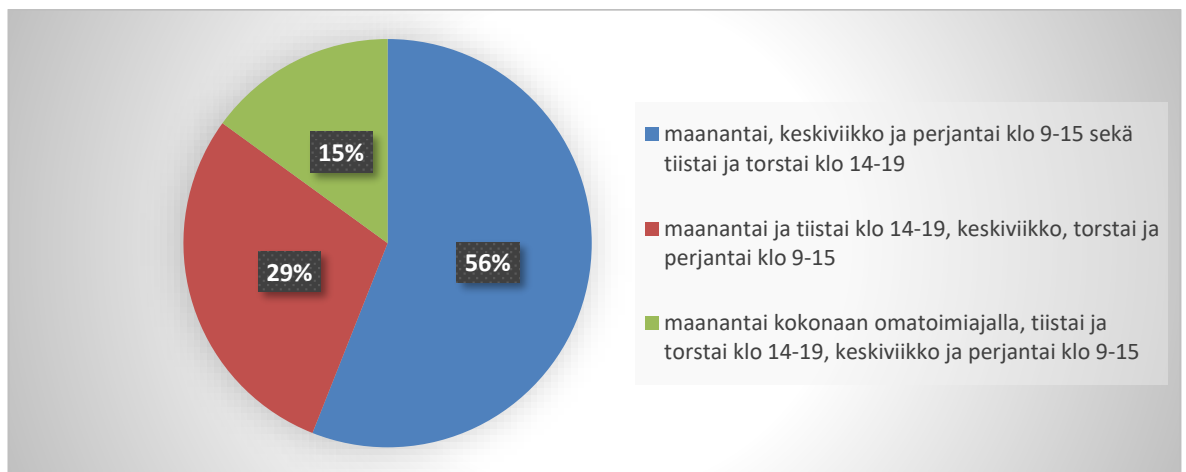


Kuvio 6. Kysymys kuului: Toivoisin omatoimiajaksi.

Vastaajia kysymykseen oli 115 ja ylivoimaisesti eniten tukea sai ajatus aukiolosta joka päivä klo 7–21, näin vastasi 79 vastaajista. Mika Mustikkamäen (2019, 20) kirjastoille tekemän kyselyn mukaan yli 90% omatoimikirjastoista on avoinna myös viikonloppuisin, mikä tukee myös tämän opinnäytetyön kyselyn tulosta. Mustikkamäen vuonna 2015 toteutettuun kyselyyn verrattuna, kasvua viikonloppu aukioloihin on tullut 14%.

Omatoimikirjastojen lisääntymisen myötä toimintatavat ovat vakiintuneet ja viikonloppun aukiolosta tullut sitä myöten käytäntö. Karijoen omatoimikirjaston yhtenä lähtökohtana oli tarjota asiakkaille pääsy kirjastoon myös viikonloppuna, mikä henkilökunnan vähyyden vuoksi ei ole ollut mahdollista.

Omatoimisuus ei poista henkilökunnan läsnäoloa kirjastossa, ja kysymys seitsemän liittyikin henkilökunnan paikallaoloon (kuvio 7). Vaihtoehtoja oli kolme ja tähän kysymykseen vastasi 120 henkilöä.



Kuvio 7. Omatoimisuus ei poista henkilökunnan läsnäoloa kirjastosta.

Vastaajista 67 henkilöä kannatti mallia, jossa kirjaston henkilökunta on paikalla maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin klo 9–15, sekä tiistaisin ja torstaisin klo 14–19. Tuloksista kävi ilmi, että vaikka kirjastoon on tulossa omatoimimahdollisuus, henkilökunnan toivotaan olevan paikalla päivittäin. Vähiten kannatusta sai malli, jossa kirjasto olisi maanantaisin pelkästään omatoimiajalla. Mustikkamäen (2019, 22) kirjastoille suunnatussa kyselyssä omatoimikirjastoista viidennes vastaajista koki henkilökunnan työtehtävien ja työajan vähentyneen.

Kysymys kahdeksan käsitteli lähinnä henkilökunnan merkitystä asiakkaille, mutta myös aineiston palautusta ja sijoittelua (taulukko 2). Mustikkamäen (2019,22) kyselyn mukaan henkilökunta koki työnsä muuttuneen omatoimisuuden myötä asiakaslähtöisemmäksi. Myös kokoelmatyöhön ja tapahtumien järjestämiseen on järjestynt enemmän aikaa, mikä lienee seurausta asiakasvirtojen muuttumisesta. Järjestelytyön koettiin lisääntyneen ja viestinnän muuttuneen omatoimisuuden myötä.

Kysymyksessä sai viiden merkitystä kuvaavan numeron avulla selvittää, miten tärkeäksi kyseessä olevan asian arvottaa. Vastausvaihtoehto 5 kuvasi asian erittäin tärkeäksi ja 1 ei lainkaan tärkeäksi. Kysymykseen kahdeksan vastasi kaikkiaan 125 henkilöä. Keskiarvo kuvaa kaikkien vastanneiden tulosten keskiarvon ja mediaani jakauman tyypillisen arvon.

Taulukko 2. Henkilökunnan merkitystä ja aineiston palautusta sekä sijoittelua kuvaava kysymys.

	Keskiarvo	Mediaani
Henkilökunnan läsnäolo on tärkeää	4,25	5
Tarvitsen henkilökunnan apua aineiston etsintään	3,32	3
Haluan henkilökunnalta vinkkejä sopivista aineistoista	3,57	4
Tarvitsen henkilökunnan apua varausten tekemiseen	3,28	4
Tarvitsen henkilökunnan apua kaukolainan tilaamiseen	3,87	4
Tarvitsen henkilökunnan apua tiedonhakuun	2,69	3
Tarvitsen henkilökunnan apua lainaukseen/palautukseen (en halua käyttää automaatteja)	2,61	2
Kaunokirjallisuus voisi olla hyllytettynä genrejen mukaan, esim. dekkarit, erä, historia	3,74	4
Omatoimisuudesta huolimatta kirjastolla tulee olla palautusluukku kirjojen palauttamista varten aukioloaikojen ulkopuolella	4,33	5

Vastauksista huomataan, että henkilökunnan merkitys on asiakkaille tärkeä. 54,29% oli vastannut väittämään ”henkilökunnan läsnäolo on tärkeää” numeron viisi, erittäin tärkeä. Vain 3,28% ei kokenut henkilökunnan läsnäoloa lainkaan tärkeäksi. Tähän väittämään oli ottanut kantaa 121 vastaajaa.

Tärkeäksi vastaajat kokivat myös henkilökunnan vinkit aineistoista sekä avun varausten tekemisessä ja kaukolainan tilaamisessa. Aineiston etsintään kirjastosta ja tiedonhakuun ei niinkään tarvittu apua. Aineiston lainaukseen ja palautukseen ei koettu tarvittavan apua.

Vaikka omatoimisuuden myötä kirjastoon pääsee laajoin aukioloin, palautusluukku koettiin erittäin tärkeäksi. Vastaajia tähän väittämään oli 122 ja heistä 66 koki palautusluukun tarpeellisuuden erittäin tärkeänä. Myös kirjojen genreittäin hyllyttäminen sai vastaajilta kannatusta.

Yhdeksännen kysymyksen avulla koitettiin saada selville tärkeäksi koetut kirjaston palvelut (taulukko 3). Asteikkona tärkeyden mittaamisessa käytettiin 1–5. Numero 1 ei lainkaan tärkeä ja viisi erittäin tärkeä. Vastaajia tähän kysymykseen oli yhteensä 124.

Taulukko 3. Kysymys yhdeksän käsitteli kirjaston palveluja.

	Keskiarvo	Mediaani
Tietokoneelta tulostamismahdollisuus	4,12	5
Tietokoneen käyttömahdollisuus	3,93	4,5
Kopiointi	4,03	4
E-lehtien lukumahdollisuus kirjastossa	3,48	4
Pienimuotoinen maksullinen kahvilatoiminta	3,07	3
Kahviautomaatti (maksullinen)	2,88	3

Tietokoneen käyttömahdollisuus ja siltä tulostaminen sekä kopioiminen koettiin kyselyyn vastanneiden joukossa tärkeimmiksi palveluiksi. Tietokoneen käyttömahdollisuuteen vastasi 120 ja 50% näistä vastaajista koki käyttömahdollisuuden erittäin tärkeänä ja vastaavasti ei lainkaan tärkeänä koki 7,5% vastaajista. Tulostamismahdollisuuden koki erittäin tärkeänä 52,14% vastanneista ja ei lainkaan tärkeänä 4,27%. Vastaajia oli 117. Vastaavat luvut kopiointiin suhteen olivat 47,9% ja 5,88%, vastaajia 119.

Kahvintarjoilun suhteen tilanne oli hyvin tasainen. Pienimuotoista maksullista kahvilatoimintaa piti erittäin tärkeänä 16,95% ja ei lainkaan tärkeänä 17,8%, vastaajia 118 henkilöä. Vastaavat luvut kahviautomaatin suhteen olivat 18,48% ja 21,01%, vastaajia 119. E-lehtien lukumahdollisuus oli 28,1%:n mukaan erittäin tärkeä ja 9,92%:n mukaan ei lainkaan tärkeä, vastaajia tähän kohtaan 121.

Taulukko 4. Mitä muita palveluja kirjastossa voisi olla?

digitaitojen opetusta
lippupalvelu (VR, konsertit, muut isot tapahtumat) ?
Lukukoira lapsille on varmaan jatkossakin hyvä.
Kuntalaisten olohuone, se kaffimahdollisuus, maksullisena, aivan ihana, kesällä kylmää mehua/jätskiä. soffat ja lepotuolit lehtien lukua varten. Kukkia ja viihtyisyyttä. Matalan kynnyksen paikka jota helppo lähestyä, kotoisaa ja leppoisaa. Rupattelupaikka kuntalaisille, kokoontumispaikka. Kunnan "ilmoitustaulu!"

Kirjojen lukeminen on oletukseni mukaan hieman vähentynyt, joten näiden em. palveluiden merkitys korostuu. Jotta kirjasto toimisi oikeasti kaikkien kyläläisten "olohuoneena" nämä oheistoiminnot tulisi kattaa kaikki ikäryhmät. Tulostus-/kopiointimahdollisuudet ovat todella tärkeitä koska nämä laitteet ovat kalliita. Yhtenä lisänä voisi olla laminointikone.
Kuntosaliavaimet voisi hoitaa kirjastosta (jos käytännössä on vain mahdollista) helpottaisi paljon kun aukioloaika on pidempään kun kunta. Pieni kahvila kuulostaa hyvältä. Myös lasten omanurkkaus/alue olisi hyvä, rajattu alue missä saa piirrellä ehkä katsoa dvd:tä? Pallomeri? ja leikkiä eikä tarvi pelätä että lapsi piirtäisi vahingossa kirjaston kirjoihin. paikka missä voisi syödä eväitä.
Yhteisiä tilaisuuksia eri teemoilla eri ikäryhmille kohdentaen.
Kahvilan pitämistä, esim vanhempain yhdistys. joka kerää varoja. Karijoella kun ei ole kahvilaa
Urheiluvälineiden vuokraus, (kahvakuulat,sauvakävely sauvat,
Karijoen kirjaston palvelut ovat nykyään melko kattavat. Tuo kahvila voisi olla hyvä lisä
Tila pienimuotoisten kokousten pitämiseksi.
Ehkä jotain hyötytavaroitten kierrätystä tai lainausta/vuokrausta.
ompelu huone esim.kepparien tekoon (ilmainen)
ps nelosen pleikkari ja siihen varmipelejä,fortnite ja muita kivoja pelejä.
Verenmittauslaite
Kuntosalin myynti
Satunnaisia yleisötilaisuuksia, lukupiirejä eri ikä/ihmisryhmille
Erlaisia esim. Urheiluvälinelainausta (fatbike, kävelysauvat..)
Suurten kaupunkien kirjastojen tapaan mahdollisuus käyttää esim. käsitöihin liittyviä sisäkäyttöön soveltuvia koneita esim. ompelukoneita, vinyylileikkureita ym.
Yhteistyö kansalaisopiston kanssa eri piirien järjestämisen/tilojen suhteen.
limu automaatti rahaa vastaan
Filmit, tietovisat

Kysymyksessä kymmenen vastaajat saivat vapaamuotoisesti esittää toiveita kirjaston palveluista (taulukko 4). Joitain toivottuja palveluja kirjastossa on jo jossain muodossa toteutettu. Asiakkaille tarjotaan muun muassa digiopastusta, lukupiiri, lasten oma nurkkaus, frisbeegolfkiekkoja lainattavaksi, PlayStation4 ja pelejä siihen kirjastossa pelattavaksi (ei lainattavaksi), verenpaineenmittauslaite, satunnaisia yleisötilaisuuksia ja yhteistyötä kansalaisopiston kanssa. Lisää urheiluvälineitä voitaisiin ottaa kokoelmiin, frisbeegolfkiekkoja on ollut lainattavana jo vuosia. Muuton myötä siirryimme kauemmas itse frisbeegolfraadasta, joten on seurattava miten uusi sijainti vaikuttaa kiekkojen lainaamiseen.

Kuntosaliavaimien saaminen ja lataaminen kirjastosta on vuosien varrella muutama kertaan ollut keskusteluissa liikuntatoimen kanssa, mutta keskusteluissa ei

ole edistytty. Eri yhdistysten tarjoama kahvilatoiminta tukisi kyselyssä saatua tietoa kahvilatarjonnan tarpeellisuudesta kirjastossa. Tulostus- ja kopiointimahdollisuutta tukisi laminointikoneen hankinta kirjastoon. Hyötytavaroiden kierrätys sekä tietovisat ovat myös harkinnan arvoisia lisiä kirjaston toimintaan. Käsitöihin liittyvien koneiden hankintaan tarvittaisiin muita osallistujia kustannusten kattamiseen.

Kysymyksessä 11 sai ottaa kantaa kirjastossa järjestettäviin tapahtumiin (taulukko 5). Asteikolla 1–5 sai arvottaa tapahtumia, 1 ei lainkaan tärkeä ja 5 erittäin tärkeä.

Taulukko 5. Kirjastossa järjestettävät tapahtumat.

	Keskiarvo	Mediaani
Lastentapahtumat, esim. satuhetki, nallesairaala	4,18	5
Nuortenillat, esim. peli-illat	4,16	4
Senioritapahtumat, esim. pelailua, keskustelupiirejä	4,08	4
Teemapäivät/-illat	3,83	4
Näyttelyt	3,70	4
Koulutukset esim. digiopastukset	3,60	4
Kirjavinkkaustapahtumat	3,41	3
Seminaarit/luennot	3,29	3
Lukupiiri	3,19	3
Keskustelupiiri, esim. hyvinvointiin liittyen	3,16	3
Kirjailijavierailut	3,14	3
Runopiiri	2,61	3

Erilaiset lastentapahtumat nousivat ehdolla olleista tapahtumista suosituimmiksi. Vastaajia tähän kohtaan oli 119, ja heistä 52,1% koki nämä tapahtumat erittäin tärkeiksi. Ei lainkaan tärkeiksi lastentapahtumat koki 5,04% vastaajista. Kyselyyn vastanneista iso osa lienee ollut pienten lasten äitejä, koska 25–40-vuotiaita vastaajia oli kaikista ikäryhmistä lähes kolmannes ja ylivoimainen enemmistö vastaajista oli naisia. Tämä on positiivista, koska perheet ovat tärkeitä kirjaston asiakkaita ja jo pienestä pitäen lapset totutetaan kirjaston käyttäjiksi. Samaa olettamusta perheen äitien vastausprosentin korkeasta tasosta tukee nuoreniltojen suosio. Vasta kolmantena tulee kunnan ikärakenteen mukaiset senioritapahtumat. Vastaajia tähän kohtaan oli 119, ja erittäin tärkeäksi nämä tapahtumat kokivat 42,37% ja ei lainkaan tärkeiksi 2,54%.

Muut kuin ikärakenteen mukaiset tapahtumat olivat aika tasaisesti arvotettuja. Noin joka kolmas vastanneista koki joko tärkeiksi tai erittäin tärkeiksi teemapäivät/-illat, kirjavinkkaustapahtumat, koulutukset, ja seminaarit. Runopiiriä ei koettu tärkeäksi, numeron 1 antoi vastaajista 23,93% ja numeron 5 10,26%, vastaajia kohtaan oli myös vähiten (117 henkilöä).

Kysymys 12 oli jatkoa kysymykselle 11, siinä vastaajat saivat ehdottaa omia tapahtumia kirjastoon (taulukko 6).

Taulukko 6. Mitä muita tapahtumia kirjastossa voisi olla.

Kaikenlaista mitä kirjastotyöt keksii
Painottaisin vielä seminaareja/luentoja. Kirjasto voisi toimia kuntalaisia, sekä kunnan työntekijöitä yhdistävänä paikkana. Luennot esimerkiksi terveyteen liittyvistä asioista kunnan terveydenhoitajan vetämänä? Näillä oheistapahtumilla kirjastoon menemisen kynnyks madaltuu ja mahdollisia uusia lainaajia saadaan lisää!
Hyvinvointi teema-ilta, voisi tulla joku tekemään kehonkoostumus-mittauksia ja ravinto/hyvinvointiohjantaa. Lapsille tapahtumia, perhekahviloita myös iltaisin jotta työssäkäyvätkin pääsisivät. Tapahtumana voisi olla joku esiintyjä lapsille(näytelmä/laulua tms) Miina ja Manu esitykset ovat teemoina esim. Liikenne-teema joskus syksyllä kun koulut ja eskarit alkaa.
Leffaillat,lukuillat perheille,isä-lapsi/ isovanhempi- lapsi/
Ihan mitä vain niiku tähänki asti!
Paikallisille yrityksille mahdollisuus tuoda omaa yritystä esille. Esim. tilojen suoramyynti tuotteita esille ja yritysten esittelyä.
Kyllä kaikenlaisen taiteen ja kulttuurin edistäminen tuntuu luontevalta. Ehkä jopa karaokea voisi kokeilla.
Aika paljon on jo olemassa ?
kisoja ja pelaus hetkiä
herkkujen syönti tapahtumia
Jotain yhteistä senioreille ja lapsille/nuorille
Elokuva-illat
Lautapelitilaisuuksia esim viikonloppuisin
Käsitöihin liittyviä tapahtumia, neuleiltoja, virkkausta ym.
Yhteistyö kansalaisopiston piirien kanssa. Sukututkimuspiirit, ehkä sekin kansalaisopiston kanssa yht.työssä. Terveyteen liittyvät luennot/tilaisuudet. Lasten tilaisuuksia opettaen lapsille kirjaston/lukemisen merkityksen koko elämälle
fortnite tanssi kilpailu

Paljon hyviä varteenotettavia ehdotuksia saatiin, joitakin on jo kirjastossa järjestettykin. Joidenkin ehdotusten osalta täytyy miettiä lupa- ja lisenssiasioita, esimerkiksi elokuvien esittämiseen kirjastossa tarvitaan esitysoikeudet tai lisenssi elokuvan esittämiseen kirjastossa (kirjastot.fi, [viitattu 30.3.2020]). Samoin karaokessa käytettävällä materiaalilla tulee olla lupa julkiseen esittämiseen (Teosto, [viitattu 13.4.2020]).

Yhteistyötä kansalaisopiston kanssa tehdään lähinnä käsityökurssien merkeissä. Sukututkimuspiirin järjestämistä kirjastossa tukisi lähdemateriaalin läheisyys. Kirjastossa on mikrofilmejä ja mikrofilmikone sukututkijoiden käyttöön.

Paikallisten yritysten ja yrittäjien kanssa yhteistyötä ei ole tällä hetkellä, siinä olisi kehittämisen kohde. Ehkä tulevaisuudessa voisi järjestää ehdotettua yritysten esilletuontia tai yrittäjien aamukahvitoimintaa, vaikka kerran kuukaudessa.

Kysymys 13 koski kirjaston tiloja ja vastaaja sai viiden kohdan avulla kartoittaa annettujen tilavaihtoehtojen merkittävyyttä itselleen (taulukko 7).

Taulukko 7. Kirjaston tilat.

	Keskiarvo	Mediaani
Rauhallista tilaa, esim. lukemiselle	4,31	5
Nuortentila	4,00	4
Tilaa seurustelulle	3,87	4
Lapsille leikkitilaa	3,65	4
Työtila	3,63	4
Kokous-/kokoontumistila	3,56	4

Virpi Launonen (2015, 49) on tuonut esiin artikkelissaan kirjassa Sosiaalinen kirjasto miten paljon odotuksia ja toiveita kirjaston tarjoamien palvelujen suhteen on ja miten vaikeaa kaikkea on toteuttaa yhdessä tilassa. Siinä missä toiset kaipaavat hiljaisuutta ja esimerkiksi lukurauhaa, toiset kaipaavat tapahtumia ja toimintaa. Tämän kyselyn tulokset tukevat Launosen ajatuksia.

Rauhallinen tila sai eniten kannatusta, vastaajia kohtaan oli määrällisesti eniten, 123 henkilöä, ja erittäin tärkeäksi heistä tämän tilan oli arvottanut 55,28 % vastaajista. Seuraavana tulevan nuortentilan on erittäin tärkeäksi kokenut 40,34 % vastaajista, joita kohtaan oli 119. Tilaa seurustelulle piti erittäin tärkeänä 119 vastaajasta 36,98 %:a. Yleisesti kaikki ehdotetut tilat on koettu tärkeiksi.

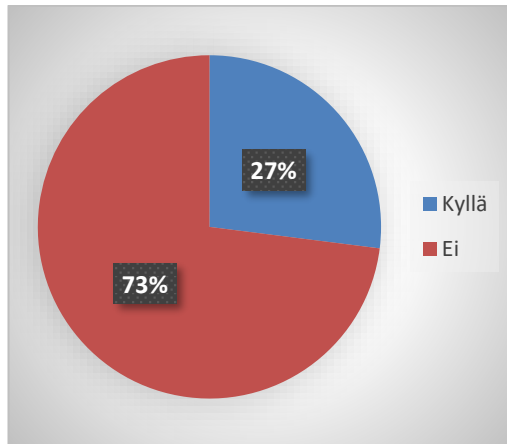
Seuraava neljästoista kysymys oli jatkoa edelliselle, kysymyksessä sai ehdottaa omia tiloja kirjastoon (taulukko 8). Vastaajia tähän oli 14.

Taulukko 8. Mitä muita tiloja kirjastossa voisi olla?

Musiikin kuuntelutila
Rentoutumisnurkkaus.
Aikanaan kirjasto on ollut luku- ja opiskelupaikka jossa on ollut hiljaista. Se on ollut tarpeen aikana kun perheet on olleet suuria ja asunnot pieniä. Nykyään yksinäisyys on niin yleistä että kirjaston soisin olevan enemmän sosiaalinen kohtaamispaikka. Rinnan varjovaltuusto hoitaa osittain tätä tarvetta, eli tilausta tuntuisi olevan.
Nyt pitää saada kuntaan hyvät näyttelyseinät ripustuskoilla ja säädettävillä valoilla, mallia Kulttuuritalo Dux Kristiinankaupunki (kulttuurisihteeri Riitta, Raikio-Söderlund)
pelitila
pelitila
Erillinen näyttelytila, jossa olisi taiteilijoiden mahdollista järjestää pienimuotoisia näyttelyitä tietyn mittaisiksi ajoiksi.
isompi peli tila
Mahdollisuus kokoontua katsomaan yhdessä esim. elokuvaa / dokumenttia / urheilua. Yhteisöllisyyden lisäämiseksi. Varattavia esim kokoustiloja. Opiskelutilaa tarpeellisine välineineen esim tutkimustyötä tai opiskelua varten kirjastolähteiden lähelle.
orgia tila

Pelitila näyttäisi olevan monen toiveena, ja sellainen uuteen kirjastoon on tulossa, entisen kirjaston tilaa suurempi. Erillinen näyttelytila tai näyttelyseinä on haaste, mutta jonkinasteisia näyttelytiloja pyritään järjestämään.

15. kysymys koski asiakasraatia ja kuului ” Olisitko kiinnostunut toimimaan asiakasraadissa, jossa keskustellaan kirjaston toiminnan ja tapahtumien kehittämisestä? (kuvio 8). Vastaaajia oli 114, joista 31 oli kiinnostuneita.



Kuvio 8. Asiakasraatia koskeva kysymys.

Asiakasraadın tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän kuuleminen ja huomioiminen toiminnan suunnittelussa, se toimii aktiivisena toimijana, eikä pelkästään anna vinkkejä ja ohjeita toimintaan. Raatilaiset ovat osallisina toiminnan kaikissa vaiheissa ja saavat myös palautetta raadin toiminnasta. (Innokylä, [viitattu 31.3.2020].) Kiinnostus raadissa toimimiseen oli yllättävän korkea ja antaa kirjaston henkilökunnalle työkaluja kirjaston toiminnan kehittämiseen yhdessä asiakkaiden kanssa.

Viimeisessä kysymyksessä sai esittää ehdotuksia, ajatuksia ja toiveita kirjastolle, vastaajia oli 25 henkilöä (taulukko 9).

Taulukko 9. Ehdotuksia, toiveita ja ajatuksia kirjastolle.

Muutto saa uudet tuulet puhaltamaan
Hyvin on toiminut tähänkin asti, hyvä palvelu
Karijoen kirjasto on hyvä, henkilökunnalle pisteet! Aina löytyy apu. Paljon tapahtumia saadaan aikaa vähällä rahalla. Kaukolainaus on hyvä systeemi.
Toivottavasti saadaan entistä parempi kirjasto vaikka entisessäkin ei ollut vikaa. Viihtyisä kaikille sopiva kirjasto. Anna-Maijalle iso kiitos kirjaston kehittämisestä!
Mahtavaa, että kirjasto muuttaa uusiin tiloihin! Ja tuodaan mukavasti keskelle kylää. Ja vielä tämä kysely, jossa asiakkaat saavat esittää toiveita.
Erittäin hyvä palvelu jatkukoon, henkilöstöä ei saa vähentää.

voisin vain todeta että paljon on jo toimintaa ! Kirjasto kirjastona! Ei liikaakaan saa olla!
monipuolinen palvelu
ei muuta kirjasto on näillä muilla tienoilla hyvä.
Nyt tulee kirjasto hyvälle paikalle, lähelle kauppaa. Tärkeätä, että päivän lehdet pysyvät matkassa mukana, Ilkka ja Pohjalainen + paikallislehdet. Kiitos!
esim. opastusta kirjoittamiseen
Kylän kokoontumispaikka eri teemojen ympärille, "Koko kansan olohuone".
Mahtavaa kun uudet tuulet puhaltaa tässäkin kylässä.
Samat ihanat kirjastotyöntekijät säilyisivät niin se olisi tärkeintä, ei muuteta kirjaston toimintaa liian omatoimiseksi!
haluan paystation2
Onko kuinka ajateltu ovi uudessa kirjastossa? Pienten lasten kanssa asioidessa niin karkaavat oven läpi jos on automaattiovet kuten uusissa tiloissa nyt on. Joka on harmillista kun ei voi rauhassa asioida ja tietää että lapset ovat varmasti sisällä eikä pääse pihaan ja tielle.
Runoilija Elina Salminen vierailijaksi kirjastoon! :) Ja sitten, tiedottaako kirjasto nyt itsestään missään sosiaalisen median kanavissa? Jos ei, niin tiedotusta lisää, vaikka paikallislehteenkin sen somen lisäksi :)
e-kirjaston valikoimaan lisäystä, etenkin äänikirjoihin
Olisiko mieltä käydä "opintomatalla", päättäjiensäkin, joissain arvostetuissa kirjastoissa tutustumassa mahdollisuuksiin tarjota erilaisia palveluja? Pienellä paikkakunnalla kirjasto voisi olla se keskipiste joka helposti lähestyttävänä kokoaa erilaisai "raateja" keskustelemaan ja toimimaankin.
ne mitä tässä on
Kirjasto voisi olla auki maanantaisin ja tiistaisin klo 10 alkaen.

Tärkeitä asioita tuli esille kyseisen kysymyksen kohdalla. Muun muassa ovihuoli oli todellinen. Tilassa oli kaksi liukuovea, joissa ei ollut mitään rajoitinta esimerkiksi piteuden suhteen, vaan ovet avautuivat kaikille, joten lapset pääsivät juoksemaan ovista ulos. Tämän turvallisuusseikan sekä myös omatoimen vaatimusten vuoksi uloin ovi vaihdettiin normaaliksi oveksi, jossa on kyynärkytkin. Kysymyksen kohdalla tuli esiin asioita, joihin kirjasto ei pysty välittömästi vaikuttamaan kuten e-aineiston

lisääminen. E-aineistot hankitaan kimpakohtaisesti. Joidenkin asioiden kohdalla tulee vastaan budjetti, muun muassa vierailut ovat tällaisia.

6.2 Syvähaastattelu

Haastattelun tarkoituksena oli selvittää yhteistyömuodot koulun kanssa muuttuneessa tilanteessa. Haastatteluun osallistuivat opinnäytetyöntekijän lisäksi koulun neljä opettajaa ja koulunkäyntiavustaja.

Jokainen koululuokka oli käynyt, kirjaston sijaitessa koulun yhteydessä, joka viikko niin sanotulla kirjastotunnilla. Ensimmäinen kysymys liittyikin luokkien käynteihin kirjastossa, pidetäänkö kiinni vanhasta viikoittain tapahtuvasta käynnistä vai vähenvätkö käynnit, sekä sen selvittäminen missä määrin kirjastonhenkilökunta voi käydä koululla.

Uusi kirjasto sijaitsee noin 200 metrin päässä vanhasta sijainnista, keskellä kylää. Kirjaston kanssa samassa kiinteistössä on apteekki ja kunnantalo, tien toisella puolella kylän ainut elintarvikekauppa. Tienylityksiä matkalla on kaksi.

Koulun 3. – 4. luokkien opettaja oli miettinyt asian valmiiksi ja pyrki edelleen käymään kerran viikossa kirjastossa. Ylemmillä luokilla olisi pyrkimys siihen, että uudessa tilanteessa kirjojen valintaa harkittaisiin tarkemmin, jolloin mahdollisesti kaikki eivät tulisi joka viikko. Vaikka kirjaston sijainti koulun kanssa samassa kiinteistössä on hyvä asia, siinä on myös negatiivisia puolia.

En ole vielä tarkemmin miettinyt, mutta vähintään joka toinen viikko. Veikkaan osan, varmaan kaikki ei lähde käymään viikoittain. Koska tavoite on, että nyt tulisi sellaisia kirjoja, jotka myös lukee, ettei ne ole vain selailukirjoja. Koska nyt on ollut aika usein niin, että kun viimeiset on tulleet kirjastosta luokkaan, niin ensimmäiset ovat lähteneet vaihtamaan kirjaa elikkä idea olisi nyt se, että jouduttaisiin pikkuisen valkkaamaan kirjaa. Varmasti niin, että joka viikko tulee käymään osa. (Opettaja 1.)

Kirjaston henkilökunta on antanut ehdotuksen vaihtoehdosta, jossa kirjastosta tul-taisiinkin tuomaan luokkaan kirjoja, jotta luokan ei tarvitsisi tulla kirjastoon. Avuksi oikeiden kirjojen valintaan oli suunniteltu lomake (liite 3), jonka avulla oppilaat voivat

avata mielenkiintonsa kohteita, näiden vinkkien avulla kirjastovirkailija valitsee oppilaalle kirjan, joka toimitetaan virkailijan toimesta luokkaan. Lomakkeeseen oli lisäksi laadittu oppilaille mahdollisuus kirjan lukemisen jälkeen arvioida valinnan onnistuminen.

Opettajien mukaan lomake tukisi ajatusta siitä, että pitäisi pohtia mitä haluaa lukea eikä vain valita joku kirja. Opettajat pitivät palvelua hyvänä, mutta ottivat myös esille kirjaston henkilökuntaresurssit ja ehdottivat, että virkailijat valitsisivat kirjat ja oppilaat hakisivat ja lainaisivat itse kirjat. Heidän mukaansa kirjastokäynti on kuin retki ja ulos koulumaailmasta pääseminen on hyvä asia, varsinkin isommille koululaisille. Koulun ensimmäisen luokan opettaja kiinnostui mahdollisuudesta siinä muodossa, että ekaluokkalaiset tulisivat joka toinen viikko kirjastoon ja joka toinen viikko virkailija tulisi pitämään heille käytäväkirjastoa koulun tiloihin. Ainakin syyslukukaudella malli olisi hyvä ja tilannetta tarkistettaisiin, kun oppilaat ovat päässeet hyvään alkuun.

Seuraava kysymys liittyy luokkien ensimmäiseen käyntiin kirjastossa ja kirjaston käytön opastukseen, joka varsinkin ensimmäisen luokan kohdalla on tärkeää tehdä hyvin ja suunnitellusti. Kyseessä on pitkään aikaan ensimmäinen yli kymmenen oppilaan 1. luokka. Kirjastolta on tullut ehdotus, että virkailija tulee luokkaan kertomaan ja keskustelemaan lasten kanssa kirjastossa käynnistä ja käyttäytymisestä siellä, jonka jälkeen oppilaat tulisivat mahdollisesti kahdessa ryhmässä tutustumaan kirjastoon.

Ensin luokassa puhutaan ja sitten tullaan käymään kahdessa ryhmässä ja määritellään mitä kirjastossa tehdään koulun kirjastotunnilla, aloitetaan heti jämptisti. Rajataan, niin kuin ennenkin, mitä lainataan ja lähinnä kuvakirjoja aluksi. (Opettaja 2.)

Muiden luokkien kirjastokäynneistä mietinnässä on käyminen tutustumassa uuteen tilaan ensin tai sitten oppilaat tulevat suoraan lainaamaan. Ylempien luokkien oppilaat, joille kirjaston toiminta on tuttua, valitsivat tulla suoraan lainaamaan ja he aloittavat välittömästi koulun alettua. Tässä yhteydessä tuli esiin liikkuminen koulun ja kirjaston välillä ja sovittiin käytettäväksi oikopolkua paloaseman pihan läpi, jolloin yleisellä tiellä kuljetaan vain kahden tienylytyksen verran sekä piha-alueilla. Samalla

sovittiin, että opettajat käyvät lukujärjestykset läpi ja ilmoittavat kootusti sähköpostilla ehdotuksensa. Keskustelun yhteydessä käytiin läpi myös sähköpostiosoitteet ja sovittiin sähköposti käytettäväksi välineeksi yhteydenpitoon. Asia, jota ei aiemmin ollut tarvinnut miettiä, käynti ovesta riitti saavuttamaan henkilöstön puolin ja toisin.

Aiemmin ensimmäinen ja toinen luokka on ollut yhdysluokka, mutta ensimmäisen luokan ison koon vuoksi luokat jaettiin ja toiselle luokalle tuli uusi opettaja. Hän oli sitä mieltä, että tulevat paikan päälle ja siellä tutustutaan ja kerrataan kirjastonkäytön sääntöjä.

Säännöistä ja siitä kuinka kirjastossa ollaan, se visuaalinen puoli, on aika tärkeää. Tullaan paikan päälle ja siellä näytetään, ovelta lähtien, miten kirjastossa ollaan ja miten käyttäydytään. (Opettaja 3.)

Silloin kun kirjasto sijaitsi koulun yhteydessä, se oli suosittu odotustuntien vietto- paikka. Tilanne siis muuttui kirjaston lähtiessä kiinteistöstä, joten näistä säännöistä on myös hyvä sopia.

Sitten meillä on odotusoppilaat, niillä on valvonta ohjattu, he voivat myös joskus tulla käymään kirjastossa. Ohjaajat voivat suunnitella, onko joku päivä, jonkun ryhmän kanssa, jolloin käydään kirjastossa tai onko niin, että katsotaan hyvä keli, jolloin mennään käymään kirjastossa. (Opettaja 1.)

Koulunkäyntiavustajat toimivat aamu- ja iltapäivätoiminnan ohjaajina ja toinen heistä oli vain paikalla, joten sovittiin, että asiaan palataan myöhemmin. Muuten oppilaat eivät saa poistua odotustunnilla koulun alueelta, koska ovat koulun vastuulla odotustunnin aikana. Ainoastaan jos huoltaja ilmoittaa erikseen, että huollettava lähtee koulun jälkeen omalla kyydillä, jolloin he eivät ole enää odotusoppilaita.

Kirjasto on alustavasti suunnittelut yhteistyömuotoja, joita voitaisiin käyttää koulun kanssa. Ensimmäinen niistä on Eepos-kirjastokimpan lukudiplomi, Lukuliekki, jonka aloitus on ajoitettu koulujen alkuun.

Lukuliekkissä eri luokka-asteille tulee kirjalistat, jotka ovat nähtävillä Eepos-verkkokirjastossa ja tehtävät tulevat myös sinne. Diplomiin on tarkoitus lukea 5–7 kirjaa lukuvuoden aikana ja opettajille tulee ohjeistukset verkkokirjastoon. Lukuliekkiä ei

vielä haastattelun aikana virallisesti ollut julkistettu, eikä kaikki vielä ollut valmiina, mutta opettajat olivat diplomista kiinnostuneita.

Hyvä ajatus! Meillä on lukeminen koko vuoden teemana (Opettaja 4).

Olisiko hyvä, jos kirjastosta tultaisiin kertomaan lukudiplomista luokkiin? (Opettaja 1).

Nyt kun on tämä lukemisen teemavuosi, niin voisiko kirjastosta tulla puhumaan vanhempainiltaan lukemisen tärkeydestä ja lukudiplomista (Opettaja 4).

Haastattelun avulla saatiin hyviä ehdotuksia yhteistyön jatkumiselle vähintään samalla tasolla kuin aiemmin.

Mielestäni nämä asiat mitä tässä on puhuttu, on ok, ehdottomasti (Opettaja 1).

Yhteistyömuodoista seuraavana kirjasto on suunnitellut kirjailijan vierailua koululle yhteistyössä naapurikuntien kirjastojen kanssa. Jyri Paretskoi on tulossa naapurikuntaan viikolla 38 ja he tiedustelivat Karijoen kiinnostusta vierailua kohtaan. Vierailu olisi koulun 3. – 6. luokkalaisille.

Olemme mukana (Opettaja 4).

Sopii, eli yksi esitys koululla 3. – 6. luokkalaisille (Opettaja 1).

Lopuksi oli yleistä keskustelua uusista toimintamuodoista muuttuneessa tilanteessa. Lukukoiratoimintaa Karijoen kirjastossa on ollut aiemmin, mutta haastattelua edeltävänä vuonna ei, koska koira ei ollut saatavilla. Lukukoira on ollut hyvin suosittu, varsinkin ensimmäisen ja toisen luokan oppilaiden keskuudessa. Haastattelun yhteydessä tuli esiin, että toiminta saattaisi alkaa uudestaan. Tiedossa oli uusi koira, joka saattaisi toimintaan sopia. Vielä pitäisi läpäistä lukukoiratoimintaan vaadittava testi. Koira on nuori ja innokas, jota täytyy vielä kouluttaa.

Jatkossa toimisi varmaan, että lukukoira olisi nimenomaan täällä koululla (Opettaja 1).

Me hommataan tila, ja oppilaat käyvät yksi kerrallaan lukemassa. Ei tarvitse lähettää heitä yksitellen tuonne kirjastolle (Opettaja 2).

Meille tulee ap- ja ip-toiminnalle tilat, jotka ovat päivällä tyhjillään, siellä olisi lukukoiralle tilat (Opettaja 1).

Haastattelun perusteella jäi erittäin toiveikas ja positiivinen mieli, kirjaston ja koulun välinen yhteistyö jatkuu tiiviinä. Yhteistyömuodot ja -tavat muuttuvat, mutta perusteet säilyvät.

6.2.1 Seurantakysely sähköpostitse

Koska kaikki asiat eivät toteutuneet syksyllä suunnitellusti, johtuen kirjaston odottamattomasta henkilöstövajeesta, tehtiin keväällä seurantakysely koulun opettajille. Keväällä tehty kysely antaa luottamusta tulevaisuuteen ja siihen, että tilanteen normalisoituessa jatkamme taas yhteistyötä. Kysely toteutettiin vallitsevan koronatilanteen vuoksi sähköpostitse ja se lähetettiin 14.4.2020.

Kyselyllä haluttiin saada neljän kysymyksen avulla selville, miten kirjaston ja koulun yhteistyö on sujunut syyslukukauden aikana. Tällä oli tarkoitus selvittää, miten koulun henkilökunta oli kokenut syyslukukauden yhteistyön yleisesti toimineen. Koska kirjasto joutui syksyllä toimimaan vajaalla henkilökunnalla lähes kaksi kuukautta, toisessa kysymyksessä tiedusteltiin syksyllä sovittujen asioiden toteutumisesta kunkin luokan kohdalla. Kolmanneksi tiedusteltiin näkyvimmit erot yhteistyössä aiempiin vuosiin ja neljäntenä pyydettiin kehitysehdotuksia tuleville vuosille, jotta kirjaston ja koulun yhteistyö toimisi jatkossakin.

Ensimmäiseen kysymykseen opettajat vastasivat yhteneväisesti yhteistyön sujuneen hyvin ja kaikki olivat tyytyväisiä yhteistyömuotoihin. Varsinkin ensimmäisen luokan vuoroviikkosysteemi sai kiitosta. Joka viikko kirjastoon lähteminen ison luokan kanssa olisi ollut liian raskasta ja vienyt aikaa muulta toiminnalta.

Mielestäni yhteistyö lähti varsin hyvin liikkeelle, vaikka kirjaston muuttaminen oli rakenteellisesti iso muutos. Oppilaat lähtevät edelleen innolla viikoittaiselle kirjastotunnille käymään kirjastossa. Samoin yhteistyönä käynnistetty Lukuliekki-kampanja aloitettiin, toki vaihtelevalla me-

nestyksellä riippuen oppilaiden lukemisen aktiivisuudesta. Lisäksi kirjastonhoitaja kävi esittelemässä lukemisen tärkeyttä myös koulun vanhempainillassa ja kertomassa tätä yhteistä viestiä lukemisen tärkeydestä. Kirjailijavierailut ovat aina mukava osa lukemisenmaailmaa ja ikkuna tarinoiden taakse. (Opettaja 1.)

Yhteistyö luokan kanssa sujui erinomaisesti ja joustavasti. Kehittelemämme vuoroviikko systeemi tuki haastavaa luokkaani erinomaisesti eli joka toinen viikko tulimme kirjastolle, ja joka toinen viikko kirjasto tuli luoksemme "käytäväkirjaston" merkeissä. Käytäväkirjastossa mukana oli aina monipuolinen valikoima kirjoja, joista oppilaiden oli helppo valita itselleen sopivat ja kiinnostavat kirjat, aivan niin kuin fyysisesti kirjastossakin. (Opettaja 2.)

Toisen kysymyksen kohdalla tulikin enemmän vaihtelua vastauksiin. Ensimmäisen luokan kanssa sovitut asiat toteutuivat. Myös he aloittivat Lukuliekki-diplomin suorittamisen joulun jälkeen ja tässä käytäväkirjasto toimi hyvin. Muiden osalta kaikki sovitut asiat eivät toteutuneet ja toteutumattomuudesta kärsivät eniten 3. – 4. luokan oppilaat, joiden kirjastokäyntiä ei syksyllä saatu sovitettua heille sopivimpaan aikaan, koska henkilökuntaa oli vähän. Lukudiplomin aloitus myös kärsi, koska kirjastosta ei ehditty käydä luokissa puhumassa aiheesta, mutta tässä kohden luokat ottivat diplomin käyttöön heille sopivalla aikataululla ja kirjastossa pyrittiin käyntien yhteydessä auttamaan oppilaita diplomikirjojen valinnassa. Opettajat myös haastattelussa huomioivatkin sen, että vaikka kaikkea sovittua ei kyetty tekemään suunnitellusti, tehtiin se mikä kyettiin. Yleinen toteamus kysymykseen oli ymmärtäväisyys tilannetta kohtaan ja jotakin kuitenkin saatiin toteutettua. Todettiin myös, että kevään koronatilanne oli suuri toimintaa häiritsevä seikka.

Aivan kaikki suunnitellut projektit eivät käynnistyneet tai toteutuneet suunnitellusti, johtuen henkilöstön kapeudesta niin koulun kuin kirjastonkin suunnassa (mm. sairaslomat ja sijaiskuviot sekoittavat heti suunniteltua projektityöskentelyä). Mutta mitään oleellista ei jäänyt varmasti pois. Enemmän yhteistyöhön vaikutti kevätlukukauden koronaviruksen rajoitukset ja sen merkitys oli koko muun vuoden toimintaa suurempi. (Opettaja 1.)

Luokkani kohdalla asiat toteutuivat sovitusti. Sovimme, että meidän porukka aloittaa Lukuliekki-projektin vasta joulun jälkeen ja sitä ennen keskitymme lukutaidon hankkimiseen ja positiiviseen lukukokemukseen muun lainaustoiminnan merkeissä, kuvakirjat olivat suosittuja luettavia ja lainattavia kirjoja syyslukukaudella. Joulun jälkeen yhteistyö

kirjaston kanssa oli saumaton, minä loin raamit Lukuliekki-projektin "askelille" ja kirjasto vastasi toiveisiini ja hankki tarvittavat aineistot, huomioi lukutaidon tasot ja ohjasi lukijan oikean tasoisen kirjan äärelle. (Opettaja 2.)

Kolmanteen kysymykseen opettajat vastasivat nostaen esille toisistaan poikkeavia asioita kuten kirjastokäyntien määrän vähenemisen oppilaiden osalta. Aiemmin kirjastossa saatettiin hieman kuluttaa koulutuntia sekä käydä kirjastotunnin aikana useamman kerran kirjastossa, nyt asiointi keskittyi enemmän kirjan valikointiin kuin ajanviettoon. Asenne kirjastoa kohtaan on muuttunut, se ei tavallaan ole enää itsensänselvyys ja sinne pääseminen tuo vaihtelua koulupäivään.

Viime syksy ei mielestäni eronnut koulun ja kirjaston yhteistyössä mitenkään negatiivisesti edellisiin vuosiin verrattuna. Ehkä oppilaiden asenteessa muutos näkyi siten, että nyt kirjasto oli jotain enemmän kuin ennen. Kirjoja valittiin vähän suuremmalla tarkkuudella ja niitä luettiin vähän kauemmin ja keskittyneemmin kuin ennen. Kun kirjasto oli koulun yhteydessä, oppilaat hakivat kirjan, "lukivat" sen ja hätäisimmät palauttivat sen jo saman tunnin aikana, kun ei jaksettukaan keskittyä siihen. Kirjastotunti oli nyt koko viikon kohokohta oppilaille, silloin pääsi koulusta pois, sai ulkoilla ja jutella kavereiden kanssa enemmän kuin normaalilla oppitunnilla. Suuri murhe oppilailla oli koronaetäkouluun jäämisestä, miten kirjastokirjojen käy. Tulevatko myöhästymiset maksamaaan heille paljon. Lohdutin sanomalla, ettei niin käy, kirjasto aukeaa hyvin todennäköisesti samoihin aikoihin koulujen kanssa ja jos ei aukea, kirjat odottavat koululla paluuta takaisin kirjastoon. (Opettaja 4.)

Fyysinen etäisyys tuntui vilkkaan luokan kanssa raskaalta, joka viikko emme olisi porukkamme kanssa kerta kaikkiaan jaksaneet lähteä kirjastolle asti, koska aikaa käyntiin kului aina kovin paljon (syy ei kirjastossa vaan luokan dynamiikassa). Olen varma, että tämä käytäväkirjastosysteemi tulee toimimaan myös tulevana vuosina alkuopetuksessa, näin voidaan keskittyä paremmin itse kirjoihin, eikä kaikkeen muuhun säätämiseen, joka syntyy pienillä helposti siirtymisessä koululta kirjastolle. Muuten yhteistyö taattua laatua! Iloinen vastaanotto, avoin ja innostunut ja auttavainen tunnelma aivan niin kuin edellisinä vuosina. Kirjasto on viihtyisä ja kodikas, jokaisen on helppo astua sisään, kynnyks on ns. matala. (Opettaja 2.)

Kehitysehdotuksia ei tullut esille, lähinnä toive, että kirjaston ja koulun yhteistyö toimii jatkossakin näin ja kaikki kirjaston ehdottamat tapahtumat ja yhteistoiminta otetaan koululla mielellään vastaan. Kirjavinkkauksia toivottiin edelleen ja niitä voisi aina olla enemmänkin.

Jatketaan samaan malliin. Omat luokkatunnit tärkeitä kaikille, ja pienillä nuo käytäväkirjastot myös hyvä systeemi. (Opettaja 2.)

6.2.2 Työpaja nuorille

Työpajan avulla oli tarkoitus tavoittaa yläkoulu- ja lukioikäisiä nuoria. Vaikka kirjasto on tehnyt vuosien ajan tiivistä yhteistyötä alakoulun kanssa ja alakouluikäiset ovat viettäneet aikaa kirjastossa myös vapaa-ajalla, yläkouluun siirtyessään nuoret unohtavat kirjaston. Karijoella ei ole yläkoulua vaan yläkouluikäiset käyvät koulussa Kristiinankaupungissa, jonka kanssa Karijoella on sopimus 7. – 9.-luokkalaisten opetuksesta. Yhteys heihin katkeaa täysin heidän siirtyessään yläkouluun ja muuton yhteydessä oli tarkoituksenmukaista ottaa heidät huomioon. Uusi sijainti on myös koulubussin pysäkin läheisyydessä.

Työpajaa varten nuoret saivat etukäteen ohjeistuksen ottaa kuvia itselleen tärkeistä asioista, joista kuvankäsittelyn avulla muokattiin ympyrän muotoisia kuvia, joita nuoret itse liimasivat tilan seinille. Työpajan toteuttivat yläkoulun ja lukion kuvataideopettaja apunaan käsityöopettaja, joilla oli hyvä yhteys nuoriin koulun kautta. Samalla työpajan yhteydessä mietittiin muuta sisustusta ja valaistusta. Sisustuksen suhteen esille nousivat säkkituolit ja pöytä, jolla tehdä läksyjä ja syödä välipalaa. Toiminnan suhteen toiveina olivat peli- ja nuortenillat. Osallistujia työpajassa oli kymmenen nuorta ala- ja yläkoululaisista lukioikäisiin saakka.

Alakoululaisten tapaan myös yläkoululaisille ja sitä vanhemmille pidettiin nuortenilta. Alakoululaisten illassa kävijöitä oli yli 20. Näitä alakoululaisten iltoja on pyritty muutamana vuoden ajan järjestämään kaksi-kolme kertaa vuodessa ja ne ovat olleet hyvin suosittuja, melkein puolet koulun oppilaista ovat olleet mukana. Yläkoululaisillekin niitä on järjestetty aiemminkin, mutta osallistujia ei ole ollut. Nytkään määrä ei ollut korkea. Yläkoululaisille ja sitä vanhemmille järjestetyssä illassa pitempään viihtyi kaksi nuorta, ja kaksi kävi paikalla. Ilta järjestettiin 4H-yhdistyksen kanssa yhteistyössä, ja siitä ilmoitettiin Facebookissa, ilmoitustauluilla sekä 4H-yhdistyksen toiminnan välityksellä. Nuorten tavoittamisessa nimenomaan tiedottaminen ja markkinointi ovat olleet ongelmana.

Kouluun vievän ja sieltä tuovan linja-auton pysäkki on aivan kirjaston edessä. Pysäkiltä autoon menee ja tulee päivittäin iso osa Karijoen yläkoulua ja lukiota käyvistä nuorista. Muuttoa ennen toiveena oli, että kirjasto voisi toimia ”välietappina” ennen kotiin menoa, mutta näin ei käynyt, toki koulukyydityksestä kirjastoon tuli viikoittain keskimäärin kaksi nuorta viettämään aikaa, siis enemmän kuin aiemmin. Ilmeisesti paikallinen nuortentila Karsina vetää nuoria, siellä ei ole aikuisia pitämässä silmällä.

7 KÄYTTÖKOKEMUKSIA

Opinnäytetyötä kirjoittaessa kirjasto ehti toimia uusissa tiloissa noin kahdeksan kuukautta ennen koronaviruksen aiheuttamaa poikkeustilaa. Omatoimikirjasto ehti olla käytössä kolme kuukautta.

7.1 Palvelumuotoilu asiakaskyselyn avulla

Kyselytutkimus antoi paljon osviittaa siitä, mitä kirjastolta Karijoella toivotaan ja auttoi henkilökuntaa asiakaslähtöisempään palveluun. Kysely myös vahvisti aiempia oletuksia, kuten tietokoneen käyttömahdollisuuden sekä tulostamis- ja kopiointimahdollisuuden tärkeyden.

Joitain halutuista palveluista kirjastossa on jo järjestetty, joten kyselytutkimus toi ilmi, ettei kirjaston palveluista välttämättä tiedoteta tarpeeksi. Asia tuli esille myös kyselyssä. Omia ehdotuksia, ajatuksia ja toiveita kohdassa pohdittiin tiedottaako kirjasto itsestään missään sosiaalisen median kanavissa ja toivottiin tiedotusta lisää, myös paikallislehteen toivottiin enemmän ilmoittelua. Tiedottamiseen kirjasto käyttää Facebookia ja kirjaston ilmoitustaulua. Facebook on valikoitunut somekanavaksi kunnan ikärakenteen perusteella. Tutkimusten mukaan Facebook on suosittu iäkäämmän väestön keskuudessa (Kohvakka & Saarenmaa, 19). Se, että paikallislehteä käytetään hyvin vähän tiedottamiseen, on puhtaasti taloudellinen kysymys, mutta asiaa täytyy harkita. Samoin some-näkyvyyttä tulee lisätä ja miettiä useampia kanavia. Jos kirjaston palveluista ei tiedetä tarpeeksi, ei niihin myöskään osallistuta. Esimerkiksi digitaitojen opastusta on järjestetty, mutta niihin ei välttämättä ole ollut osallistujia. Tiedottamiseen uusi sijainti keskellä kylää voi tuoda parannusta. Markkinoimalla tilaisuuksia kirjaston läheisyydessä ulkomarkkinointivälinein saadaan enemmän hyötyä kuin aiemmin. Uusi sijainti on apteekin ja kaupan läheisyydessä.

Kyselyssä pyydetty verenpaineenmittauslaite on kirjastossa ollut jo vuosien ajan, mutta ilmeisesti siitä ei olla tietoisia. Yhteistyötä kansalaisopiston kanssa on tehty myös vuosien aikana, muun muassa käsityöpiiri on kokoontunut noin kahdeksan vuotta kirjastossa. Tilaisuuksia eri teemoilla on järjestetty, lukupiiri toimii kuukausit-

tain. MLL:n kanssa yhteistyössä on järjestetty perhekahviloita sekä aamuin että illoin, toisinaan ohjelmallisina. Kyselytutkimuksen yksi tärkeimpiä huomioita oli markkinoinnin puutteet kirjastossa, se ei ole tarpeeksi kattavaa ja siihen tulee nyt panostaa.

Kyselytutkimus antoi lisäksi ideoita uusista, ennen järjestämättömistä tilaisuuksista, jotka ovat toteutettavissa kirjaston ja muiden toimijoiden yhteistyössä kuten hyvinvointiteemaillat, seminaarit ja luennot. ”Jotain yhteistä tapahtumaa senioreille ja lapsille” on myös kehittämisen arvoinen idea ja siinä yhteistyökumppanina voisi toimia 4H-yhdistys, jonka kanssa muutenkin kirjasto tekee jo yhteistyötä. Lautapelitilaisuudet ja kisahetket ovat myös helposti toteutettavissa. Monessa kohden tuli ilmi elokuvailtojen ja karaoken järjestäminen, mutta niissä tulee eteen tekijänoikeus- ja lisenssiseikat. Elokuvien ja musiikin esittämiseen tulee olla tarvittavat luvat ja lisenssit, jotta niitä voi yleisesti kirjastossa esittää. Kyselyn avulla saatiin paljon hyviä ideoita, joita voidaan ajan mittaan toteuttaa.

Asiakaslähtöisyyden kehittämiseen kyselytutkimus antoi myös suuntaa. Kirjaston henkilökunnan läsnäolo koetaan tärkeäksi ja esimerkiksi sopivien aineistojen vinkkaaminen nousi esille. Kyselytuloksista saatujen tietojen perusteella muokattiin henkilökunnan läsnäoloa. Tärkeä tieto oli se, että henkilökunnan toivotaan olevan paikalla päivittäin.

Kirjaston muutto tapahtui kesällä, jolloin henkilöstöllä on vuosilomat, joten muuton jälkeen ei heti päästy kyselytulosten antamien uusien tapahtumien ja palveluiden kokeiluun ja valitettavasti tilanne jatkui kirjaston yllättävän henkilöstövajeen vuoksi. Syyskuusta lokakuun loppupuolelle kirjaston kaikesta toiminnasta vastasi yksi henkilö.

7.2 Yhteistyö koulun kanssa

Syksyn henkilökuntavajeen suurin kärsijä oli kouluyhteistyö. Veso-päivänä suunniteltuista toimista osa jäi toteutumatta aikatauluongelmien vuoksi. Henkilökunta ei ehtinyt toteuttaa kaikkea suunniteltua. Kevään suunnitelmat kärsivät koronatilanteesta.

Ensimmäisen luokan kohdalla toteutui suunnitellut asiat. Kirjaston henkilökunta kävi luokassa kertomassa kirjastosta ja siellä asioimisesta, jonka jälkeen oppilaat kävivät kirjastossa ja saivat omat kirjastokortit. Luokka kävi kirjastossa joka toinen viikko ja joka toinen viikko kirjaston henkilökunta kävi pitämässä koululla luokan oppilaille käytäväkirjastoa. Käytäväkirjastoon tuotavasta aineistosta sovittiin opettajan kanssa yhteistyössä. Näin toimittiin koko syyslukukausi ja sen jälkeen kevätlukukaudella koronasulkuun saakka. Luokkalaiset suorittivat myös Eepos-kirjastokimpan lukudiplomia. Se helpotti huomattavasti käytäväkirjastoon vietävän materiaalin valintaa. Opettaja kertoi mikä aihepiiri kullakin viikolla oli käsittelyssä ja sen mukaisesti valittiin aineistoa.

Muille luokille toteutui viikoittainen käyntiaika kirjastossa ja sitä luokat ahkerasti käyttivätkin. Tosin joidenkin luokkien kanssa täytyi aikataulua hieman muuttaa henkilöstövajeen vuoksi. Kaikki luokan oppilaat eivät välttämättä tulleet joka kerta, mikä kertoi siitä, että aineistot valittiin huolellisemmin, koska ei ollut mahdollisuutta tulla vaihtamaan kirjaa, vaikka vielä samalla kirjastotunnilla.

Luokissa käyminen kertomassa lukudiplomista ja kirjaston suunnittelema lomakkeesta jäi tekemättä aikapulan vuoksi. Jokainen luokka otti kuitenkin omalla aikataulullaan lukudiplomin käyttöön ja kirjastossa käydessä henkilökunta auttoi oppilaita lukudiplomiaineiston valinnassa ja löytämisessä. Koska lukudiplomilistat olivat verkkokirjaston sivuilla, toimi lukudiplomiaineiston etsiminen hyvin myös tiedonhaun välineenä.

Lainaus- ja palautusautomaatti otettiin käyttöön syksyn mittaan ja koululaiset opettelivat käyttämään sitä palauttaessaan ja lainatessaan aineistoa ja sen käyttö lähti sujuvasti käyntiin. Näin henkilökunnan aika voitiin käyttää aineiston vinkkaamiseen ja etsinnässä auttamiseen. Koulun vanhempainillassa käytiin puhumassa lukemisen tärkeydestä ja Lukuliekki-lukudiplomista.

Näkyvin muutos kirjaston arjessa oli koulun jälkeinen aika. Iltapäivät kirjastossa muuttuivat oleellisesti muuton vuoksi. Aiemmin, varsinkin koulukuljetuksessa olevat oppilaat, viettivät odotustunteja kirjastossa ja usein iltapäivät olivat vilkkaita ja välillä

myös äänekkäitä. Koulun sääntöjen mukaan odotusoppilaat odottavat koulun alueella koulukyyditystä, joten he eivät voineet tulla kirjastoon. Muuten oppilaat löysivät uuteen kirjastoon ja oleilivat kirjastossa koulun jälkeen vaihtelevasti.

7.3 Tilasuunnittelu, esteettömyys ja omatoimikirjasto

Suunnittelu lähti esteettömyyden huomioimisesta tilassa yleisten kirjastojen saavutettavuussuosituksen mukaisesti huomioon ottaen kyselytutkimuksen tuloksia. Koska tila oli aiemmin toiminut kauppana, sen paikoitusalue ja sisääntulo olivat jo lähtökohtaisesti suositusten mukaiset. Ovet olivat liukuvat, mutta puutteena niissä oli se, että ne aukesivat kaikille, riippumatta ovia lähestyvän mitasta, jolloin pienet lapset pääsivät juoksemaan ulos. Tämä huoli tuli myös esiin kyselytutkimuksessa ja vahvasti oven muutostöiden tarpeellisuuden. Uloin ovi vaihdettiin normaali oveksi, joka on sähköisesti avattavissa. Sisätilojen kulkuväylät ja tilat mitoitettiin niin, että siellä on mahdollista liikkua apuvälineiden kanssa. Palvelupiste on lähellä sisäänkäyntiä ja mahdollistaa henkilökunnalta avun saamisen tarvittaessa (liite 6, kuva 1). Opasteita on, mutta käyttökokemus on osoittanut, että niiden näkyvyyttä pitää vielä parantaa.

Kaupan aikana tiloissa ei ollut asiakasvessaa, joten se tehtiin remontin yhteydessä. Vessan sijainti ei ole välttämättä optimaalisin. Rakennusteknisistä syistä sitä ei tehty välittömästi sisääntulon yhteyteen vaan pienen käytävän päähän, kuitenkin niin, että sisäänkäynniltä on näkymä vessanovelle (liite 6, kuva 2a). Siitä tehtiin inva-wc, jossa otettiin huomioon mittasuhteet, niin että sinne mahtuu myös pyörätuolin kanssa (liite 6, kuva 2b). Lisäksi tilaan mahtui myös lastenhoitopiste (liite 6, kuva 2c). Vessan valaistus toimii automatiikalla.

Valoisuus oli aiemmassa kirjastotilassa täysin keinovalojen varassa. Siellä oli pienet ikkunat ja suhteellisen tummat sisäpinnat, jotka tekivät tilasta hieman pimeän. Uudessa tilassa oli kauppojen tapaan isot tarroilla peitetyt ikkunat. Tarrat poistettiin, jolloin saatiin paljon luonnonvaloa ja hyllyt asetettiin niin, etteivät ne sulkeneet valon kulkua läpi koko tilan. Ikkunoita ei peitetty verhoilla vaan asennettiin rullaverhot, joilla tarvittaessa valon määrää pystyy kontrolloimaan. Myös tilan vaaleat pinnat an-

tavat valoisamman vaikutelman. Kontrasti seinien ja lattian välillä voisi olla suurempi, mutta kontrastia on luotu tuomalla tilaan tummahkoja käytävämattoja, jotka kuitenkin ovat turvallisia käytettäessä apuvälineitä liikkumiseen. Hyllyjen sijoittelussa pyrittiin siihen, että olemassa olevat valaistusratkaisut sijoittuisivat hyvin hyllyjen suhteen. Vielä on paranneltavaa joissakin osin valaistuksen suhteen. Tarkoituksena on asentaa kohdevalaisimia sinne, missä valaistus on heikkoa.

Sahavirta (2018, 15) tutkimuksessaan kirjastojen äänimaisemista tuo esille äänimaiseman huomioimattomuuden kirjaston suunnittelussa. Suunnittelu lähtee avoimuudesta ja esteettömyydestä, ottaen huomioon valoisuuden, mutta ei äänimaailmaa. Tämä oli lähtökohta myös Karijoen kohdalla. Tila oli suunniteltu alun perin erilaiseen käyttöön ja toimiessaan kauppana, täynnä korkeita hyllyjä, ei kaikuminen ollut ongelma. Tyhjänä ollessaan tilassa ei saanut mitään selvää puheesta, koska kaiku oli niin vallitseva. Tuotaessa hyllyjä tilaan, kaikuminen kyllä vähentyi, mutta ei loppunut. Hyllyjä on huomattavasti vähemmän kuin kaupassa ja ne ovat matalampia ja sijoitettu väljemmin. Mattojen ansiosta kaiku hieman vähentyi, mutta ei poistunut kokonaan. Tila on avoin ja ääni kantautuu hyvin läpi koko alueen. On erittäin hankalaa luoda rauhallista vaikutelmaa, jos asiakkaita on paljon. Varsinkin lasten äänet kantautuvat hyvin. Sahavirran (2018, 49) mukaan äänen kantautuminen ja kaikuminen ovat yleisiä ongelmia kirjastoissa. Ongelman ydin, mikä koskee myös Karijoen kirjastoa, on yksi suuri tila, jossa ei ole tarpeeksi äänelle luonnollisia esteitä eikä kaikua estäviä elementtejä. Ratkaisuksi Sahavirta ehdottaa väliseiniä tai kattoon asennettavia ääntä vaimentavia elementtejä. Karijoen kohdalla vaihtoehtona on otettu esiin akustiikkalevyjen asennus kattoon, mutta niitä ei vielä ole asennettu. On myös ollut puhetta liukuoven asentamisesta kokoustilan ja kirjaston rauhallisen tilan äänien kuuluvuutta rajaamaan. Näillä toimilla kirjastoon saataisiin erilaisia ääni-
vyöhykkeitä, jolloin olisi mahdollista tarjota tila rauhalliseen sekä sosiaaliseen toimintaan.

Kirjaston muutossa hyödynnettiin suurelta osin vanhoja kalusteita, joista suurin osa on 1980–90-luvuilta. Suurimmassa osassa hyllyjä ei ole pyöriä alla, jotta niitä voisi siirrellä. Myöhemmin hankituissa lastenosaston kuvakirjahyllyköissä on pyörät (liite 6, kuva 3). Hyllyjen sijoittelussa tämä otettiin huomioon siten, että kuvakirjahyllyt

sijoitettiin niin, että niitä siirtämällä saadaan tilasta avarampi, joka mahdollistaa suurempienkin tilaisuuksien ja näyttelyjen järjestämisen.

Tilaa seurusteluun on järjestetty useampaan paikkaan kirjastossa, muun muassa lastenosastolla on sohva, jolla istuen voi nähdä lasten liikkumisen tilassa tai lukea lapselle (liite 6, kuva 4a). Lastenosastolla on myös pöytätilaa, jonka ääressä voi piirtää tai leikkiä tilassa olevilla leikkikaluilla. Lasten leikkitila oli kärkisijoilla kyselytutkimuksen tuloksissa. Kirjaston etuosa on avoin, ja isoista ikkunoista on näkymä kylän keskustaan. Etuosassa ovat myös lehtihyllyt ja pöydät lehtien lukemiseen luonnonvalon äärellä (liite 6, kuva 4b). Tilaan on tuotu paljon viherkasveja, jotka myös tuli esille kyselyssä viihtyisyyden luojana. Ellei halua istua katseiden alla ikkunan läheisyydessä, voi vetäytyä kirjaston takaosassa sijaitsevaan rauhallisempaan tilaan, jossa on myös mahdollista pöydän äärellä lukea lehtiä tai tehdä muuta rauhallista tilaa vaativaa toimintaa (liite 6, kuva 4c). Kyselytutkimuksessa tuli esiin, että rauhallista tilaa kaivattiin eniten, seuraavana tila seurustelulle, nämä molemmat seikat on pyritty ottamaan huomioon tilasuunnittelussa. Toive nuortetilasta tuli vahvasti esille kyselyssä ja sen suunnittelu toteutettiin nuorille järjestetyn työpajan avulla (liite 6, kuva 5).

Omatoimikirjasto otettiin käyttöön 13.12.2019. Omatoimikirjasto on avoinna kyselytutkimuksesta saadun tuloksen mukaisesti joka päivä klo 7–21. Omatoimikirjaston käytöstä pitää tehdä sopimus kirjaston henkilökunnan kanssa ja alle 18-vuotiaalla sopimuksen allekirjoittaa huoltajat. Tämä on yleinen käytäntö naapurikunnissa, joiden kanssa Karijoen kirjastolla on yhteinen rajapinta omatoimikirjastoon kirjautumisessa. Yhdellä omatoimikirjaston käyttö sopimuksella pääsee käyttämään sekä Karijoen että Isojoen ja Kauhajoen omatoimikirjastoja ja myös käytösäännöt ovat yhteneväiset. Karijoella oli koronasulkuun mennessä tehty 121 sopimusta omatoimikirjaston käytöstä.

Omatoimikirjaston käyttöönotossa oli paljon huomioitavia asioita, muun muassa valaistuksen toimiminen ja kameroiden sijoittaminen niin, että ne kuvaavat kattavasti kirjaston joka osissa. Valot toimivat pääsääntöisesti omatoimiaikojen mukaisesti. Lyhyen käyttökokemuksen perusteella valoja muutettiin niin, että ne saadaan manuaalisesti käyttöön myös omatoimiajan ulkopuolella tai jos omatoimiajalla pitää

saada valot pois. Tämä oli yksi asia, mitä ei heti tullut ajatelleeksi. Jos tiloissa pidetään esimerkiksi tilaisuuksia, joissa on tarvetta kuvien heijastamiselle, täytyy valoja saada pois päältä. Lisäksi mietitytti oven toimivuus. Uloin liukuovista jouduttiin osin vaihtamaan omatoimisuuden, mutta myös turvallisuuden vuoksi.

Toiminnan alettua teknisiä ongelmia on ollut vähän. Ongelmat ovat liittyneet pääosin aineistojen lainaukseen ja palautukseen, automaatti ei ole aina kyennyt lukemaan kimpan nidetunnuksia. Näihin ongelmiin on annettu ohjeet ja automaatin viereen laitettu vihko, johon voi tarvittaessa laittaa tietoa ongelmista (liite 6, kuva 6). Käytetyt häiriöitä ei ole tullut ilmi, tosin käyttö on vasta aluillaan ja vanhemmat ovat tehneet aika varovaisesti sopimuksia alaikäisen omatoimikirjaston käytöstä.

Omatoimikirjaston tilastoja tutkiessa tulee esiin, että käyttö on runsainta viikonloppuna, jolloin kirjastossa ei ole lainkaan henkilökuntaa paikalla. Omatoimisesti kirjastossa on asioitu 13.12.2019 – 16.3.2020 välisenä aikana 265 kertaa. (Open+, [viitattu 25.4.2020].)

8 POHDINTAA

Kirjaston muuttoon kohdistui Karijoella paljon huomiota. Pienessä kunnassa isot muutokset näkyvät ja vaikuttavat moniin tahoihin. Kirjaston muuttoa voidaan pitää isona asiana, olihan entiset tilat aikoinaan rakennettu kirjastoa varten. Kirjasto oli toiminut niissä yli 30 vuotta, eikä monikaan ollut tullut vuosien mittaan ajatelleeksi, että kirjasto voisi olla jossain muualla kuin koulun yhteydessä. Koulun yhteys vaikutti jopa niin, että osa kuntalaisista sekä koulun oppilaista ajatteli kirjaston olevan suljettu koulun lomien aikaan.

Kyselytutkimuksen avulla saatiin paljon hyödyllistä tietoa, joka auttoi jo kirjaston tilasuunnitteluvaiheessa ottamaan huomioon asioita, joita asiakkaat pitivät tärkeinä. Kyselytutkimuksen tulos tuki sitä, että kirjaston henkilökunnalla ja asiakkailta oli yhteneväiset ajatukset kirjastosta tilana ja kirjaston toiminnan kehittämisestä. Yhteisen olohuoneen ajatus tuli voimakkaana esiin toiveista, sekä myös lasten- ja nuortentilojen tärkeys. Ilahduttavaa oli, että kyselyyn oli vastannut niitäkin, jotka eivät kirjastossa olleet paljoa käyneet.

Kirjaston muuttaminen uusiin tiloihin oli mielenkiintoinen projekti, joka alkoi aineiston hyllymetrien laskemisesta ja hyllyjen kokomittauksista. Sen jälkeen uuden tilan pohjapiirroksen leikkaa ja liimaa-menetelmällä hahmotettiin hyllyjen paikat ja laskettiin, että aineistot tulevat mahtumaan kyseisille hyllyille. Suunnittelussa oli monta vaihetta ennen kuin ensimmäinenkään hylly siirtyi. Etukäteen mahdollisimman hyvin suunnitteleamalla saatiin muutto toteutettua annetussa aikataulussa. Kun laskelmat oli saatu tehtyä, hyllyjä alettiin siirtää vapaaehtoisvoimin siinä järjestyksessä kuin oli ennalta suunniteltu. Koska kevät oli vielä niin aikaisessa, että koulu jatkui vielä, ensimmäisenä siirrettiin aikuisten tietokirjat ja kaunokirjallisuus ja sen jälkeen vasta nuorten ja lasten kirjat sekä kaikki dvd:t. Kirjasto oli koko prosessin ajan avoinna, toki aineistoa siirtyi koko ajan uuteen tilaan, mutta painotimme asiakkaille, että varaamalla saa haluamansa. Saman tien, kun aineistoa siirrettiin uuteen tilaan, se myös hyllytettiin, joten varaukset löytyivät suhteellisen helposti. Kirjaston avoinna pidolla mahdollistettiin poistetun aineiston myynti vanhassa kirjastossa. Lopuksi siirrettiin talkoiden avulla kirjaston muut kalusteet. Vapaaehtoista talkooväkeä oli niin paljon, ettei kalusteiden muuttoon kulunut kuin kaksi tuntia.

Koko projektin jännittävin hetki oli uuden tilan avaaminen. Miten asiakkaat ottavat uuden tilan vastaan. Miten tilasuunnittelussa ja aineiston esille laittamisessa on onnistuttu ja vastaavatko tilat ylipäätään asiakkaiden toiveita. Tavoitetaanko muitakin kuin kirjaston entisiä asiakkaita. Entä nuoriso, jota kirjastossa ei aiemmin juuri käynyt.

Asiakkaat ovat ottaneet uuden kirjaston hyvin vastaan. Todella paljon kiitosta on tullut tilan valoisuudesta ja avaruudesta. Etuosan avara tila pöytineen ja tuoleineen on saanut paljon huomiota, koska näkymä on suoraan kylän päätielle. Osa on pitänyt avoimuudesta, mutta on tullut myös toiveita verhosta, joka estäisi näkemästä, keitä kirjastossa on. Vielä valtaosa kuitenkin on sitä mieltä, että verhoa ei tarvita. Kirjaston takaosassa, kaikkien katseiden ulottumattomissa, on tila, jonne voi mennä, jos ei halua tulla huomatuksi.

Hyllyasettelun väljyydestä on tullut kiitosta, hyllyjen väliin mahtuu hyvin tutkimaan aineistoja. Asia on myös käännetty toisinpäin, väljä asettelu antaa mahdollisuuden lisähyllyihin aineiston karttuessa. Muuton yhteydessä poistettiin vanhaa, kulunutta ja huonokuntoista materiaalia paljon, vuoden 2019 poistoprosentti oli 24,28 % (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019). Hyllymetrejä on siis vähemmän kuin vanhassa kirjastossa. Uuden kirjaston avaruus, ei väliseiniä, antaa kuvan paljon suuremmasta tilasta edelliseen verrattuna, vaikka uusi tila on hyötypinta-alaltaan vanhaa kirjastoa vain 10 neliometriä isompi (Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2019).

Se, että hyllymetrejä on vähemmän, antoi mahdollisuuden kaunokirjallisuuden hyllyttämiseen genreittäin. Se sai myös kyselyssä kannatusta ja varsinkin dekkari- ja jännityskirjallisuuden hyllyttäminen omiksi hyllyikseen, on saanut paljon kiitosta. Eräs asiakas totesi löytäneensä paljon uusia dekkarikirjailijoita. Tällä hetkellä vain aikuisten kaunokirjallisuus on hyllytetty genreittäin, tarkoitus on ainakin nuorten kaunokirjallisuus jossain vaiheessa eriyttää myös.

Nuorten tilat ovat myös saaneet paljon huomiota ja kehua. Moni on muistanut niiden alkuperäisen tarkoituksen kaupan maitokaappina. Myös nuoret ja lapset ovat tilassa viihtyneet pelaten ja seurustellen. Tosin yläkoululaisia ei vielä ole saavutettu siinä määrin kuin muuttoa suunnitellessa oli toiveena. Perheitä, pienten lasten kanssa, on käynyt viihtymässä tilassa pelaillen Xbox- ja PS4-pelejä. Lastenosasto on ollut

äitien ja lasten kohtaamispaikkana, aikuiset ovat saaneet istua sohvalla ja jutella, samalla perheen pienimpiä silmällä pitäen.

Kokoustilaa on käytetty jonkin verran, markkinointia sen tilan suhteen on tehostettava. Tosin kokoustilaa häiritsee eniten kirjaston äänimaailman toimimattomuus. Tilasta ääni kantautuu kirjaston puolelle ja päinvastoin. Tähän ongelmaan tulee vastaisuudessa kehitellä ratkaisu.

Oikeastaan asiakkailta ei ole tullut paljoa negatiivista palautetta. Tilan kaikumisesta on tullut palautetta ja sen henkilökunta kokee itsekin ongelmaksi. Jos kirjastossa on paljon asiakkaita, ja varsinkin lapsia, on tiskillä vaikeuksia saada puheesta selvää. Myös kuulokojetta käyttävät asiakkaat ovat sanoneet olevan vaikeaa kohdentaa puheen lähde. Alussa myös muutama totesi vanhan kirjaston olleen kodikkaampi, mutta kun kirjastoon on tuotu mattoja ja viherkasveja, ovat hekin sanoneet tilan muuttuneen kodikkaammaksi.

Tilastoista ilmenee, että kirjastoa myös käytetään aiempaa enemmän. Kävijälaskurin mukaan kirjastossa oli käynyt 1.1.2020 – 16.3.2020 välisenä aikana 4721 henkilöä (Open+, [viitattu 25.4.2020]), vastaavana aikana vanhassa paikassa oli käynyt noin 3600 henkilöä. Lainatilastojen mukaan kyseisenä ajanjaksona oli lainattu aineistoa 4475 kappaletta, vastaavana aikana viime vuonna lukema oli 3883 (Aurora, [viitattu 25.4.2020]).

LÄHTEET

- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2010. Kirjasto 2011: Vaikutteita maailmalta. Helsinki: Avain.
- Almgren, P. & Jokitalo, P. 2011. Johdatus asiakkuuksien äärelle. Teoksessa: Almgren P., & Jokitalo, P Kirjasto 2012: Asiakkaan asialla. Helsinki: Avain, 25.
- Aurora. Lainaustilasto. Axiell. [Viitattu 25.4.2020].
- Bech-Petersen, S. 22.3.2018. Design Thinking for Libraries. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 29.2.2020]. Saatavana: https://princh.com/design-thinking-for-libraries/#.Xlp_j6gzaM
- Clarke, D. & Kinghorn, R. 2018. Experience is everything: Here´s how to get it right. [Verkkajulkaisu]. PwC. [Viitattu 7.3.2020]. Saatavana: <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>
- Elenius, L. 2017. Kirjastoon vaikka keskellä yötä. Kirjastolehti 110. (3), 12-13.
- Etelä-Pohjanmaan liitto. 19.11.2019. Elinkeinoelämän kehitysnäkymät. [Verkkosivu]. [Viitattu 1.2.2020]. Saatavana: <https://www.epliiitto.fi/ephuomenna/kehitysnakymat>
- Heikkinen, H.L.T. 2018. Ei tutkimusta tutkimuksen vuoksi. Teoksessa: Valli, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 21-216.
- Honkasalo, A. 1994. Historiaa Karijoelta. Esite.
- Hyttinen, R. & Tanskanen I. 2018. Kirjasto osallisuuden ja yhteistyösuhteiden solmukohtana. [Verkkolehtiartikkeli]. 37 (2), 78-92. [Viitattu 9.5.2020]. Saatavana: <https://journal.fi/inf/article/view/71159/35074?acceptCookies=1>
- Idea Stores. Ei päiväystä. Idea Store Strategy: Quick Guide. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 29.2.2020.]. Saatavana: <http://ideastore.co.uk/assets/documents/misc/strategy%20quick%20guide.pdf>
- Innokylä. Ei päiväystä. Asiakasraati. [Verkkosivu]. [Viitattu 31.3.2020]. Saatavana: <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati>
- Invalidiliitto. Ei päiväystä. Esteettömyys. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.2.2020]. Saatavana: <https://www.invalidiliitto.fi/tietoa/liikkumisen-tuen-palvelut/esteettomyys>

- Johnson, A. 2015. Improbable Libraries. Lontoo: Thames & Hudson .
- Jokela, T. 2019. Kohdemaailma-analyysi: syvälliseen asiakasymmärrykseen heti kehityshankkeen alussa. Tuusula: Ketterät Kirjat.
- Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastoista: Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.
- Karijoen kuntastrategia 2025. 20.6.2018. [Verkkosivu]. Karijoki. Saatavana: http://www.karijoki.fi/tiedostot/Karijoen-kuntastrategia_valthyyv20062018.pdf
- Karjalainen, A. 2016. Omatoimikirjastojen asiakkaiden kirjastonkäyttö ja asiakastyytyväisyys. [Verkkajulkaisu]. Tampere: Tampereen yliopisto. Informaatiotieteiden yksikkö. Informaatiotutkimus ja interaktiivinen media. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 1.3.2020]. Saatavana: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100270/GRADU-1481529585.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kerola, R. 2015. Asiakaslähtöinen suunnittelu ja sen mahdollisuuden kirjastopalveluille. [Ppt-tiedosto]. [Viitattu 16.2.2020]. Saatavana: https://www.stks.fi/wp-content/uploads/2015/05/Kerola_2015.pdf
- Kirjaston kehittämisohjelma 2006-2010: Kirjasto maaseudun ja taajamien monipalvelukeskuksena. 2006. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetusministeriö. Opetusministeriön julkaisuja 2006:44. [Viitattu 2.2.2020]. Saatavana: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79513/opm44.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kirjastot.fi. Ei päiväystä. Elokuvien esittäminen ja markkinointi kirjastossa. [Verkkosivu]. [Viitattu 30.3.2020]. Saatavana: https://www.kirjastot.fi/tekijanoikeus/elokuvatkirjastossa?language_content_entity=fi
- Kohvakka, R. & Saarenmaa, K. 23.5.2019. WhatsApp suosituin – some on suomalaisten arkea iän mukaan vaihdellen. [Verkkajulkaisu]. Helsinki: Tilastokeskus. [Viitattu 25.4.2020]. Saatavana: <https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2019/whatsapp-suosituin-some-on-suomalaisten-arkea-ian-mukaan-vaihdellen/>
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. [Helsinki]: Alma Talent.
- Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.
- Kuntaliitto.30.9.2019. Väestöennuste 2019-2040: Väestökato on voimakkainta pienissä kunnissa. [Verkkosivu]. Saatavana: <https://www.kuntaliitto.fi/ajankoh-taista/2019/vaestoennuste-2019-2040-vaestokato-voimakkainta-pienissa-kunnissa>

L 29.12.2016/1492. Laki yleisistä kirjastoista.

Lampputieto. Ei päiväystä. Valaistusvoimakkuus – Luksi. [Verkkosivu]. [Viitattu 27.3.2020]. Saatavana: <https://lampputieto.fi/lampun-valinta/lamppujen-ominaisuuksia/luksi-valaistusvoimakkuus/>

Launonen, V. 2015. Sosiaalisuuden muutos kirjastoissa. Teoksessa: L. Hokkanen (toim.) Sosiaalinen kirjasto: Lukemattomien mahdollisuuksien maailma. Helsinki: Avain, 45-67.

Lehtonen, J. 2019. Nyrkki heiluu kaupungeissa. Ilkka-Pohjalainen 13.2.2020, 4-5.

Mustikkamäki, M. 2019. Omatoimikirjastot 2019: Saavutettavuutta ja yhteisöllisyyden kasvua. [Verkkojulkaisu]. Vaasa: Aluehallintoviraston julkaisuja 80/2019. [Viitattu 15.2.2020]. Saatavana: http://www.avi.fi/documents/10191/15743513/Julkaisu-80_LSSAVI_.pdf/aaf1367b-922b-4328-af46-4ec01d719a43

Mäkelä, J. 2020. Näin moni on syntynyt ulkomailla kotikunnassasi. Ilkka-Pohjalainen 1.2.2020. 4-5.

Mölsä, A. 2017. Omatoimikirjastot yleistyvät – onko huliganismi ongelma? Kuntalehti 24 (1), 53.

Ojanen, T. 16.11.2016. Palvelumuotoilulla parempia palveluita. [Video]. [Viitattu 29.2.2020.]. Saatavana: <https://www.youtube.com/watch?v=M1XVbfSgj08>

Open+. Tilastot. Kirjautuminen 13.12.2019 – 16.3.2020. Bibliotheca. [Viitattu 25.4.2020].

Open+. Kävijälaskuri 13.12.2019 – 16.3.2020. Bibliotheca. [Viitattu 25.4.2020].

Perusopetus. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Karijoki. [Viitattu 22.1.2020]. Saatavana: http://www.karijoki.fi/site?node_id=174

Ristikartano, V. & Virrankoski, A. 2011. Eräpäivä! Voimasanoja kirjastosta. Helsinki: Avain.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. Ei päiväystä. 5.5. Tapaustutkimus. [Verkkojulkaisu]. KvaliMOTV. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. [Viitattu 9.5.2020]. Saatavana: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html

Saavalainen, L. 2019. Kirjastoissa tuikkivat valot myöhään iltaan. Pirta (1). 24-25.

- Sahavirta, H. 2018. Yleisten kirjastojen muuttuva äänimaailma. Helsinki: Helsingin kaupunki.
- Seinäjoen kotipalveluvastaava. 2020. Kommentteja tiedusteluun. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja opinnäytetyön tekijä. [Viitattu 30.3.2020].
- Suomen yleisten kirjastojen tilastot. 2019. [Verkkosivu]. [Viitattu 2.4.2020]. Saatavana: <https://tilastot.kirjastot.fi/>
- Taloustutkimus. 2018. Yleisten kirjastojen käyttäjäkysely 2018.[Verkkosivu]. [Viitattu 13.4.2020]. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Saatavana: https://survey.taloustutkimus.fi/dashboard/kirjastot_avoin_suomi/
- Teosto. Ei päiväystä. Tarvitsenko luvan? [Verkkosivu]. [Viitattu 13.4.2020]. Saatavana: <https://www.teosto.fi/kayttajat/tarvitsenko-luvan>
- Tilastokeskus. 2018.Ei päiväystä. Kuntien avainluvut. [Verkkosivu]. [Viitattu 22.1.2020]. Saatavana: <https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2019&active1=218>
- Toivonen, M. Ei päiväystä. Palvelujen tuotteistaminen kirjastotoiminnassa. [Verkkosivu]. Kirjasto avoimena oppimisympäristönä. [Viitattu 1.3.2020]. Saatavana: <https://kiravo.kirjastot.fi/etusivu/palvelujen-tuotteistaminen-kirjastotoiminnassa/>
- Toivonen, M. 5.6.2012. Yhteinen oppiminen ja asiakaslähtöisyys tuotteistamisen tavoitteina. [Ppt-tiedosto]. CIMO-workshop. [Viitattu 16.2.2020]. Saatavana: <https://docplayer.fi/838171-Asiantuntijapalveluiden-tuotteistaminen.html>
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. 2. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valli, R. 2018. Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa: R. Valli, (toim.): Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 92-115.
- Vates. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. Fyysinen esteettömyys. [Viitattu 2.2.2020]. Saatavana: <https://www.vates.fi/tietopaketti/tyoelaman-saavutettavuus/fyysinen-esteettomyys>
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Yleisten kirjastojen laatusuositus. 2010.Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010:20.

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2017. Tilat. [Verkkajulkaisu]. 2. p. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 2.2.2020]. Saatavana: [file:///C:/Users/amhaa/Downloads/kirjastojen_saavutettavuussuositus_07_2017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/amhaa/Downloads/kirjastojen_saavutettavuussuositus_07_2017%20(1).pdf)

Yleisten kirjastojen saavutettavuussuositus. 2017. Asiakaspalvelu. [Verkkajulkaisu]. 2. p. Helsinki: Kuntaliitto. [Viitattu 7.3.2020]. Saatavana: [file:///C:/Users/amhaa/Downloads/kirjastojen_saavutettavuussuositus_07_2017%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/amhaa/Downloads/kirjastojen_saavutettavuussuositus_07_2017%20(1).pdf)

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Syvähaastattelun runko

Liite 3. Lomake koululaisille

Liite 4. Sähköpostihaastattelun kysymykset opettajille

Liite 5. Wilma-viesti yläkoululaisille sekä lukiolaisille

Liite 6. Kuvia

Liite 1. Kyselylomake

Kirjasto keskellä kylää

Kysely Karijoen kirjaston kehittämiseksi kaikkien yhteiseksi olohuoneeksi

Olen tällä hetkellä Karijoen kirjaston vt. kirjastonjohtaja ja toteuttamassa kirjaston muuttoa uusiin keskellä kylää sijaitseviin entisen kaupan tiloihin. Muuton yhteydessä on hyvä tilaisuus kehittää kirjaston tiloja ja toimintaa kaikkia palvelevaksi toimintatilaksi. Sen vuoksi lähestyn kaikkia, niin kirjaston aktiivikäyttäjiä kuin niitä, jotka eivät kirjastoa ole käyttäneet, kyselyllä, jonka tarkoituksena on kerätä tietoa siitä, mitä kirjastolta halutaan.

Kyselyn tuloksia käytetään kirjaston kehittämistarkoitukseen sekä SeAMK:n kirjasto- ja tietopalvelualan opinnäytetyöhön.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Anna-Maija Haaranaja

1. Sukupuoli

- Nainen Mies Muu

2. Ikä

- Alle 12 12 - 18 19 - 25
 26 - 40 41 - 60 61 - 80
 Yli 80

3. Kuinka usein käyt kirjastossa?

- Useita kertoja viikossa Kerran viikossa
 Kaksi kertaa kuukaudessa Kerran kuukaudessa
 Joka toinen kuukausi Harvakseltaan
 En käy lainkaan kirjastossa

4. Oletko itse tai onko tiedossasi henkilö, joka olisi kiinnostunut kirjaston kotipalvelusta? Kotipalvelu tarkoittaa sitä, että jos itse ei pääse kirjastoon, kirjastosta toimitetaan sovittua aineistoa esimerkiksi kerran kuukaudessa kotiin.

- Kyllä Ei

5. Kirjastoon on tulossa mahdollisuus omatoimiseen asiointiin. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjastoon pääsee silloinkin, kun henkilökuntaa ei ole paikalla. Asiointiin tarvitaan kirjastokortti ja kirjastosta saatava pin-koodi. Koetko mahdollisuuden omatoimisuuteen kohdallasi

- erittäin tärkeäksi tärkeäksi
 melko tärkeäksi satunnaisesti hyödyllinen
 en tule käyttämään omatoimiaikaa

6. Toivoisin omatoimiajaksi

- vain arkisin klo 7 - 21 arkisin ja viikonloppuisin klo 7 - 21
 vain viikonloppuisin klo 7 - 21

7. Omatoimisuus ei poista henkilökunnan läsnäoloa kirjastosta. Haluaisin henkilökunnan olevan paikalla

- maanantai, keskiviikko ja perjantai klo 9-15 sekä tiistai ja torstai klo 14-19
 maanantai ja tiistai klo 14-19, keskiviikko, torstai ja perjantai klo 9-15
 maanantai kokonaan omatoimiajalla, tiistai ja torstai klo 14-19, keskiviikko ja perjantai klo 9-15

8. Vastaa väittämiin asteikolla 1 (täysin eri mieltä) - 5 (täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Henkilökunnan läsnäolo on tärkeää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen henkilökunnan apua aineiston etsintään	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Haluan henkilökunnalta vinkkejä sopivista aineistoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen henkilökunnan apua varausten tekemiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen henkilökunnan apua kaukolainan tilaamiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen henkilökunnan apua tiedonhakuun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvitsen henkilökunnan apua lainaukseen/palautukseen (en halua käyttää automaatteja)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kaunokirjallisuus voisi olla hyllytettynä genrejen mukaan, esim. dekkarit, erä, historia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Omatoimisuudesta huolimatta kirjastolla tulee olla palautusluukku kirjojen palauttamista varten aukioloaikojen ulkopuolella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Miten tärkeäksi koet seuraavat palvelut kirjaston peruspalvelujen lisäksi asteikolla 1 (ei lainkaan tärkeä) - 5 (erittäin tärkeä)?

	1	2	3	4	5
Tietokoneen käyttömahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietokoneelta tulostamismahdollisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-lehtien lukumahdollisuus kirjastossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kopiointi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahviautomaatti (maksullinen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pienimuotoinen maksullinen kahvilatoiminta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Mitä muita palveluja kirjastossa voisi olla?

11. Miten tärkeäksi koet seuraavat tapahtumat kirjastossa asteikolla 1 (ei lainkaan tärkeä) - 5 (erittäin tärkeä)?

	1	2	3	4	5
Kirjailijavierailut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kirjavinkkaustapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lukupiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Runopiiri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Keskustelupiiri, esim. hyvinvointiin liittyen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Teemapäivät/-illat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Näyttelyt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulutukset esim. digiopastukset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seminaarit/luennot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lastentapahtumat, esim. satuhetki, nallesairaala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuortenillat, esim. peli-illat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Senioritapahtumat, esim. pelailua, keskustelupiirejä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Mitä muita tapahtumia kirjastossa voisi olla?

13. Miten tärkeäksi koet seuraavat tilat kirjastossa?

	1	2	3	4	5
Rauhallista tilaa, esim. lukemiselle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tilaa seurustelulle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsille leikkiätilaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuortentila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokous-/kokoonmistila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työtila	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Mitä muita tiloja kirjastossa voisi olla?

15. Olisitko kiinnostunut toimimaan asiakasraadissa, jossa keskustellaan kirjaston toiminnan ja tapahtumien kehittämisestä?

Kyllä Ei

16. Omia ehdotuksia, ajatuksia tai toiveita kirjastolle

Liite 2. Syvähaastattelun runko

- Kirjastotunti: Jokainen luokka on perinteisesti käynyt kirjastossa joka viikko. Miten jatkossa toimitaan, kun kirjastoon on matkaa 200 metriä? Vaihtoehtona on myös kirjaston henkilökunnan vierailut luokissa. Apuna luokkiin tuotavan materiaalin valinnassa olisi henkilökunnan laatima kyselylomake oppilaille.
- Kirjastonkäytönopastus ja ensimmäinen käynti kirjastossa: Varsinkin ensimmäisen luokan kohdalla tarpeellista miettiä, miten kirjastonkäyttöä opastetaan.
- Oppilaiden koulukuljetusten odotustuntien vietto uudessa tilanteessa. Selkeät ohjeet toiminnan suhteen, aiemmin viettäneet odotustuntia kirjastossa, joka oli samassa kiinteistössä.
- Eepos kirjastokimpan lukudiplomi Lukuliekin hyödyntäminen ja siinä oppilaille suunnitellun lomakkeen hyödyntäminen.
- Muita yhteistyömuotoja.

Liite 3. Lomake koululaisille

Oppilaan nimi _____ Luokka: _____

Millainen lukija olet (laita rasti niihin kohtiin jotka kuvaavat sinua lukijana) Luen sen, minkä pitää koulutehtäviin liittyen ja mitä koulussa pitää lukea Luen mielelläni koulussa, vapaa-ajalla en niinkään lue Luen paljon, sekä koulussa että vapaa-ajalla**Minkälaiset kirjat kiinnostavat** Haluan saada tietoa itseäni kiinnostavista asioista Haluan lukea kirjoja, jotka kertovat seikkailuista, kauhusta, eläimistä, ihmisistä.**Kuinka paksuja kirjoja haluat lukea** Alle 100 sivua 100 – 150 sivua 150 – 200 sivua 200 – 250 sivua 250 – 300 sivua Yli 300 sivua**Valitse seuraavista aiheista itsellesi kiinnostavimmat** Erä, metsä, luonto Fantasia Hevoset Historia Huumori Jännitys Kauhu Romantiikka Sarjakuvat Scifi (tieteiskirjallisuus) Urheilu Uskonto

Kerro vielä omin sanoin minkälainen kirjallisuus kiinnostaa tällä hetkellä, onko esim. jokin peli, josta haluaisit saada enemmän tietoa tai jokin harrastus, esim. judo, johon liittyen haluaisit joko tietoa tai harrastusta käsitteleviä kertomuksia. Kiinnostaako geokätköily, eläimet, ihmissuhteet tms. (jatka tarvittaessa paperin kääntöpuolelle)

Kiitos avustasi, tämän kyselyn avulla kirjaston henkilökunta tietää paremmin mitä haluat lukea!

TÄMÄ ON KIRJASTON HENKILÖKUNNAN SINULLE VALITSEMA KIRJA.

Arvioi kuinka hyvin kirjastovirkailija onnistui valinnassaan

Kirja on tosi hyvä ja haluan jatkossa samantyyppistä lukemista

Kirja menetteli, mutta ei ollut ihan sitä mitä halusin

Ei ollut hyvä valinta, luin mutta en pitänyt

En jaksanut lukea kirjaa, koska se ei kiinnostanut

Jos vastasit johonkin kolmesta viimeisestä kohdasta, anna kirjaston henkilökunnalle lisää vinkkejä, jotta oikeanlainen kirja löytyisi, kirjoita tämä palautelapun kääntöpuolelle lisävinkkisi.

Liite 4: Sähköpostihaastattelun kysymykset opettajille

Miten kirjaston ja koulun yhteistyö mielestäsi sujui syyslukukauden aikana?

Miten syksyllä sovitut asiat toteutuivat?

Erosiko yhteistyö edellisistä vuosista ja jos erosi, niin miten? Hyvällä tai huonolla tavalla?

Kehitysehdotuksia tuleville vuosille?

Liite 5: Wilma-viesti yläkoululaisille sekä lukiolaisille

Hei karijokinen nuori!

Sinulla on nyt mahdollisuus osallistua Karijoen kunnan uuden kirjaston nuorten (peli-)tilan toteutukseen: Nuorten ottamia, omia kuvia tullaan käyttämään seinien elävöittämiseksi.

1. Ota kännykälläsi kuvia eri puolilta Karijokea sinulle merkityksellisistä paikoista (Peurajärven kioski, frisbeerata, urheilukenttä, koulu, kirjasto, Myrkyn vapari jne. Voit kuvata yleiskuvia vähän kauempaa ja ottaa lähikuvia yksityiskohdista! Voit kuvata myös nuorille tärkeitä mopoja, polkupyöriä, skeittilautoja, lemmikkejä, traktoreita, käsiä, tennarijalkoja tms. Ehkä sinulla on jo valmiiksi puhelimesiasi sopiva kuva?

MUISTA: ei kenenkään kasvokuvia, ei toisten ottamia kuvia netistä, ei kuvia yksityisistä pihoista!

Halutessasi voit hiukan muokata kuvia: käytä filttäreitä, suodattimia, rajaa mutta muista pitää kuva tunnistettavana!

SNAPCHAT-kuvat ovat liian heikkolaatuisia, lähetä tavallinen JPG-kuva XXX sähköpostiin vielä tämän viikon aikana! Nimeäsi ei julkaista kuvan yhteydessä mutta kirjoita selvästi sähköpostiin tiedoksi lähettäjän etunimi ja sukunimi. Katsotaan, jos vaikka arpoisimme kuvan lähettäneiden kesken yllätyspalkinnon!

2) Ensi viikolla, helatorstaina, kun on vapaapäivä, voit tulla paikan päälle entisen M-marketin tiloihin katsomaan tilaa ja voit halutessasi osallistua toteutukseen yhdessä meidän kanssamme. Anna-Maija Haaranoja kirjastosta on paikalla kuulemassa toiveitanne esimerkiksi istuimista. Hän on luvannut tuoda työpajalaisille tarjottavaa pöytään.

Nuorten tilasta on jatkossakin avoin ikkunanäkymä kirjaston puolelle ja kirjastosta on avoin näkymä ulos. Uudesta kirjastosta on tulossa kaikkia, kaikenikäisiä kuntalaisia palveleva yhteinen olohuone. Nuorten tilastakaan ei siis tehdä peräkamaria,

josta ei näy mihinkään. Avoimia ikkunoita on mahdollisuus hyödyntää monella tavalla!

Osallistukaa pelkillä kuvilla ja/tai tulkaa torstaina mukaan!

Projektin puolesta xxx & xxx

Liite 6. Kuvia



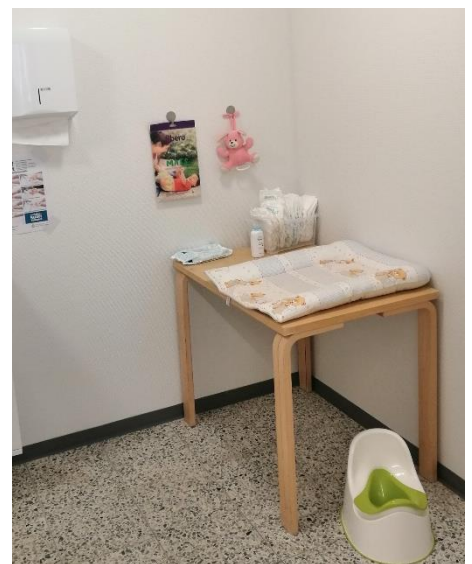
Kuva 1. Palvelupisteeltä on lyhyt etäisyys ovelle.



Kuva 2a. Vessa on pienen käytävän päässä sisääntulosta.



Kuva 2b. Inva-wc.



Kuva 2c. Vessassa on lastenhoitopiste.



Kuva 3. Siirrettävät kuvakirjahyllyt antavat mahdollisuuden avartaa tilaa.



Kuva 4a. Lastenosaston seurustelutila, josta voi seurata lasten liikkumista.



Kuva 4b. Näkymä ulos kylän keskustaan.



Kuva 4c. Ellei halua istua kirjaston etuosan ikkunan äärellä, voi vetäytyä takaosan rauhalliseen tilaan. Tila toimii myös kokoustilana.



Kuva 5. Maitokaapin uusi elämä nuorten-/pelitilana.



Kuva 6. Automaattia ei ole Karijoen kirjastossa aiemmin ollut. Omatoimiaikana automaatin kanssa on ollut ongelmia lähinnä eri kirjastojen viivakoodien toiminnassa. Ongelmien ratkaisemista varten on vihko.