

Opinnäytetyö (AMK)  
Kirjasto- ja tietopalvelu  
2012

Noora Kumpulainen

# KÄVIJÄMÄÄRIEN MUUTOS ERÄISSÄ HELSINGIN KIRJASTOISSA VUOSINA 2009 - 2011



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Noora Kumpulainen

## KÄVIJÄMÄÄRIEN MUUTOS ERÄISSÄ HELSINGIN KIRJASTOISSA VUOSINA 2009 - 2011

Opinnäytetyössä tutkittiin kolmesta eri näkökulmasta Helsingin kirjastojen kävijämäärien muutosta. Ensin kävijämäärien muutosta tutkittiin kirjaston keräämien tilastojen avulla. Sitten haastateltiin kahta kirjaston johtajaa muutoksista. Lopuksi käyttäjäkyselyn avulla tutkittiin kuinka paljon ja millaisiin tarkoituksiin asiakkaat käyttävät kirjastoa.

Viime aikoina on paljon keskusteltu sekä mediassa että kirjaston sisällä siitä millainen kirjaston asema on nykypäivän yhteiskunnassa. Tilastot kirjastojen kävijämääristä ovat olleet esillä, mutta syvällisempää arviointia ei ole käsitelty julkisuudessa. Tämän vuoksi opinnäytetyöhön koottiin kattavasti erilaisia näkökulmia kirjastoissa tapahtuneisiin muutoksiin.

Tilastojen avulla tutkittiin kahden eri kirjaston käyttäjä- ja lainatilastoja, sekä Helsingin kirjastojen yhteisiä tuloksia. Kirjastoiksi valittiin Arabianrannan ja Oulunkylän kirjastot sekä niitä verrattiin oman alueensa kirjastoihin.

Kirjastonjohtajien haastatteluiden avulla selvitettiin kirjaston sisäistä näkökulmaa muutoksiin ja myös sitä, kuinka kirjastossa nähdään mahdollinen muutos ja tulevaisuus.

Käyttäjäkyselyllä haettiin asiakkaiden näkökulmaa ja sitä miten asiakkaiden kirjastokäyttäytyminen on muuttunut. Kysely oli vastattavana kirjaston internetsivujen kautta, mutta sitä levitettiin myös sosiaalisessa mediassa eteenpäin.

Tilastojen avulla nähtiin, että käyttömäärät kasvavat yhä siitä huolimatta, että yleinen mielikuva tuntuu olevan kirjastojen käytön väheneminen.

Kirjastojen johtajat olivat myös yhtä mieltä siitä, että kirjaston käyttömäärät ovat yhä kasvussa. He olivat kuitenkin erityisen huolissaan nuorten kirjastonkäytön vähenemisestä.

Käyttäjäkyselyn 132 vastaajasta vain kolme ei käyttänyt kirjastoa. Suurin osa vastaajista oli enemmän tai vähemmän tyytyväisiä kirjaston palveluihin ja käyttivät niitä monipuolisesti. Muutoksia kirjastonkäytössä oli, mutta ne eivät vaikuttaneet ainakaan vähentävän sen käyttöä.

### ASIASANAT:

kirjastot, kävijät, tilastot, haastattelut, käyttäjä tutkimus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Library and Information science

2012 | 71

Olli Mäkinen

Noora Kumpulainen

## CHANGE OF USER AMOUNTS IN SOME HELSINKI CITY LIBRARIES IN YEARS 2009 - 2011

Helsinki city libraries user amount were studied in thesis by three different viewpoints. First it was studied through statistics collected by Helsinki city libraries, then by interviewing two directors of the libraries. Finally there was an inquiry to users asking about how much and to what purposes they use the library.

There has been a lot of talk in media and inside of library about the statue of library in today's society. There has also been talk about library statistics but no real valuation has been done in the media. That is why in this thesis there had been collected several points of view about the matter of changes in the library.

With the help of user and loan statistics two separate libraries and the whole Helsinki city library were studied. Libraries that were picked out were the libraries of Arabianranta and Oulunkylä. They were also related to other libraries on their area.

By interviewing the directors of libraries it was studied the changes inside libraries and how future was seen in the libraries themselves.

User inquiry was used to see the viewpoint of library users and how their use of library has changed. The inquiry was open in the library website and in the social media.

Statistics showed that the user amounts are still rising up, even when the general opinion is that they are declining.

Directors of libraries thought also that the amounts of users in libraries were rising. They were more worried about how little the youth used libraries.

From the 132 participants of the user inquiry only three did not use library. Most of the participants were more or less content with the services of libraries and used them regularly. There were some changes in the library use but they did not seem to reduce the library use.

### KEYWORDS:

libraries, users, statistics, interviews, user inquiry

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 KIRJASTON KÄYTTÄJÄTILASTOJA</b>	<b>8</b>
2.1 Arabianrannan kirjasto	8
2.2 Oulunkylän kirjasto	12
2.3 Helsingin kaupunginkirjasto	17
2.4 Yhteenveto käyttäjätilastoista	23
<b>3 KIRJASTONJOHTAJIEN HAASTATTELUT</b>	<b>24</b>
3.1 Arabianrannan kirjastonjohtajan Kari Vanteen haastattelu	24
3.1.1 Koulutus- ja työtausta	24
3.1.2 Kirjaston käytön muutokset	25
3.1.3 Ikäjakaumasta ja nuorten kirjastonkäytöstä	26
3.1.4 Markkinointi ja mainostaminen	27
3.1.5 Kirjaston tilat ja palvelut	28
3.1.6 Virallisia tuloksia	30
3.2 Oulunkylän kirjastonjohtajan Eila Palomäen haastattelu	31
3.2.1 Muutokset kirjastossa ja kävijöissä	32
3.2.2 Uudistuneet tilat	33
3.2.3 Muutokset Oulunkylässä kirjaston remontin jälkeen	34
3.2.4 Uutta näkökantaa kokoelmiin	35
3.2.5 Uusia palvelumuotoja	37
3.2.6 Mainostaminen kirjastossa	38
3.2.7 Virallisia tuloksia	39
3.3 Yhteenveto ja johtopäätökset kirjastonjohtajien haastatteluista	40
<b>4 KÄYTTÄJÄKYSELY</b>	<b>42</b>
4.1 Vastanneiden jakaumasta	42
4.2 Vastaajien kirjastot	45
4.3 Kirjaston käytön muutokset	50
4.3.1 Kyselyyn vastanneiden syitä kirjaston käytön muuttumiseksi	51
4.3.2 Kirjaston käytön lisääminen	53
4.4 Kirjaston käyttö	54
4.4.1 Kirjaston verkkopalvelut	56

4.4.2 Kirjaston palvelut	57
4.4.3 Kirjaston aineiston vastaavuus	59
4.5 Kirjaston tiedottaminen ja mainostaminen	60
4.6 Kirjaston ei-käyttäjät	61
4.7 Yhteenveto asiakaskyselyn tuloksista	62
<b>5 YHTEENVETO</b>	<b>64</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>66</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Kirjaston johtajien haastattelupohja.  
Liite 2. Asiakaskyselyn haastattelupohja.

## KUVIOT

Kuvio 1. Toukolan ja Arabianrannan kirjaston lainaus ja käynnit vuosina 1985 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).	9
Kuvio 2. Arabianrannan vaikutusalueen väestö, lainaus ja käynnit vuosina 1996 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).	12
Kuvio 3. Oulunkylän kirjaston lainaus ja käynnit vuosina 1984-2010 (Juntumaa, J. 2011).	13
Kuvio 4. Oulunkylän vaikutusalueen väestö, lainaus ja käynnit vuosina 1996 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).	17
Kuvio 5. Helsingin kaupunginkirjaston lainaus ja käynnit vuosina 1984 - 2010.	18
Kuvio 6. Ikäryhmien osuudet Helsingin väestöstä vuosina 2002 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).	21
Kuvio 7. Lainaajien osuus Helsingin väestöstä ikäryhmittäin vuosina 2002 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).	22
Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.	43
Kuvio 9. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.	43
Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikat.	44
Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikat.	45
Kuvio 12. Mitä kirjastoa kyselyyn vastanneet käyttävät ensisijaisesti.	46
Kuvio 13. Mitä kirjastoa kyselyyn vastanneet käyttävät toissijaisesti.	47
Kuvio 14. Kyselyyn vastanneiden lähikirjastot.	48
Kuvio 15. Kyselyyn vastanneiden lähikirjastot.	48
Kuvio 16. Kuinka usein vastaajat käyttävät kirjastoa.	50
Kuvio 17. Kirjaston käytön muutokset viimeisen viiden vuoden aikana.	50
Kuvio 18. Mahdollisia syitä jotka lisääisivät kirjaston käyttöä.	53
Kuvio 19. Mihin vastaajat käyttävät kirjastoa?	55
Kuvio 20. Kokeeko vastaaja kirjastonsa viihtyisäksi?	56

Kuvio 21. Mitä kirjaston verkkopalveluita vastaajat käyttävät.	56
Kuvio 22. Vastaako kirjaston valikoima vastaajien tarpeita.	59

## TAULUKOT

Taulukko 1. Arabianrannan kirjaston kävijämäärien väheneminen vuosina 2004 - 2010.	10
Taulukko 2. Kallion, Käpylän ja Vallilan kirjastojen kävijämäärien väheneminen vuosina 2003 - 2010.	11
Taulukko 3. Oulunkylän kirjaston kävijämäärien vähentyminen vuosina 2004 - 2009..	15
Taulukko 4. Maunulan kirjaston kävijämäärien vähentyminen vuosina 2004 - 2010....	15
Taulukko 5. Paloheinän kirjaston kävijämäärien vähentyminen vuosina 2004 - 2010..	16
Taulukko 6. Helsingin kaupunginkirjaston kävijämäärien väheneminen vuosina 2002 - 2010.	19
Taulukko 7. Helsingin kaupunginkirjaston lainausmäärien väheneminen vuosina 2004 - 2010.	20

# 1 JOHDANTO

Kun suoritin harjoitteluani syksyllä 2010 Helsingin kaupungin kirjastoissa, kuumimpana keskustelun aiheena olivat kirjastojen kävijämäärät ja niiden, varsinkin median mielestä, huomattava lasku. Kaikilla oli oma mielipiteensä siitä oliko lasku huomionarvoista vai ei. Mielipiteet muodostettiin kuitenkin enemmän luulon kuin tiedon perusteella.

On yleisesti myös pohdittu sitä menettävätkö kirjastot merkitystään. Ovatko ne niin vanhanaikaisia, ettei niitä enää tarvita? Myös nykyisen laman alla on ollut mediassa puhetta, etteivät kirjastojen kävijämäärät kasvaneet samalla tavalla kuin aiemmissa lamoissa.

Tämän vuoksi valitsin aiheekseni Helsingin kaupungin kirjastojen kävijämäärät sekä hieman niiden muutosten syyt. Lähdin selvittämään niitä kolmesta eri näkökulmasta. Tutustuin käyttäjätilastoihin, haastattelin kirjastonjohtajia ja lopuksi vielä asiakkaita, saadakseni kokonaiskuvaa tilanteesta.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuoda selkoa siihen miten kirjaston kävijä- ja käyttömäärät ovat todellisuudessa muuttuneet ja esittää muutamia arvioita muutoksiin johtaneista syistä.

## 2 KIRJASTON KÄYTTÄJÄTILASTOJA

Helsingin kirjastot keräävät tarkkoja lukuja siitä, kuinka paljon kirjastossa on kävijöitä ja kuinka paljon kirjoja lainataan. Halutessaan jokainen voi tutustua tilastoihin, jotka ovat saatavilla melko ymmärrettävässä muodossa kirjaston omilta sivuilta. Paremmin ne on kuitenkin nähtävissä esimerkiksi Helsingin kirjaston vuosikertomuksissa, joissa luvut on koottu graafiseen muotoon (Helsingin kaupunginkirjasto 2012a).

Suurin osa tässä opinnäytetyössä käytettävistä graafisista esityksistä on Jouni Juntumaan kokoamia ja kävijä- ja lainaustilastoihin perustuvia kuvioita. Graafiset tilastot alkavat suunnilleen vuodesta 1984, mutta kirjastojen välillä on vaihtelua. (Juntumaa, J. 2011.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkemmin kahteen kirjastoon, mutta myös Helsingin kirjastojen kokonaistilastoja tarkastellaan. Kirjastoiksi on valittu pieni Arabianrannan kirjasto joka on osa suurempaa Aralis-kirjastokeskusta. Samassa rakennuksessa kaupunginkirjaston kanssa on myös Aalto-yliopiston, Metropolia ammattikorkeakoulun ja Pop & Jazz konservatorion kirjastot. Toisena kirjastona on juuri uusittu Oulunkylän kirjasto, joka on keskittynyt palvelemaan enemmän lapsia ja nuoria.

### 2.1 Arabianrannan kirjasto

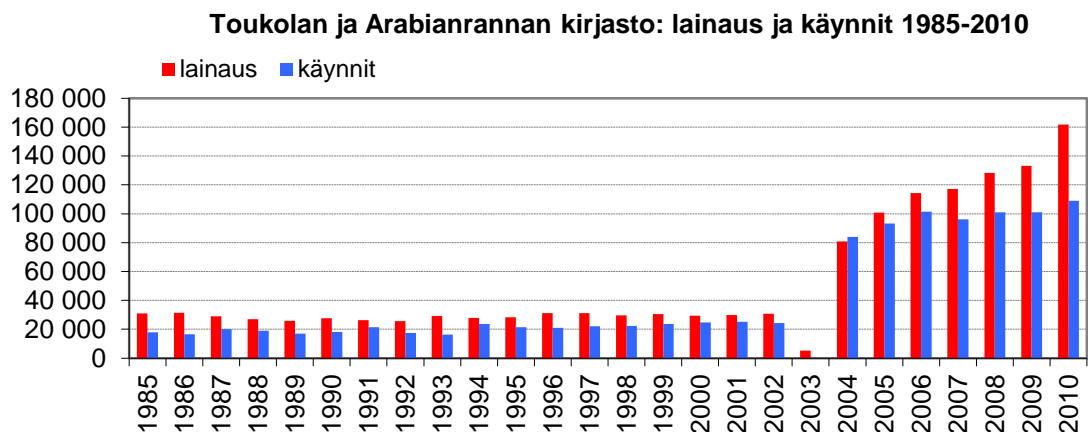
Arabianrannan kirjasto oli aiemmin nimeltään Toukolan kirjasto, jolloin kirjasto oli paljon pienempi ja huonommalla paikalla. Kirjasto lakkautettiin vuodenvaihteessa 2002 - 2003 ja oli silloin kuihtunut yhdeksi Helsingin kaupungin pienemmistä kirjastoista. Samoin oli myös käynyt koko kaupunginosalle, sillä savupiiputeollisuus, joka oli ruokkinut kaupunginosaa, katosi Suomesta. Ihmiset alueelta muuttivat pikkuhiljaa pois muualle Helsinkiin työpaikkojen perässä. Pian kirjaston lakkauttamisen jälkeen Toukolan alueen elvyttämissuunnitelma, joka oli aloitettu jo vuonna 1995, alkoi purra. Uuden asuinalueen rakentamisen myötä



tarvittiin alueella jälleen kirjastopalveluita. Vuonna 2004 kirjasto siirtyi uusiin tiloihin uudella nimellä. (Aralis-kirjastokeskus 2012.)

Toukolan kirjasto oli kooltaan pieni ja sillä oli kuihtuvassa kaupunginosassa pieni käyttäjäkunta. Kun kirjasto muuttui Arabianrannan kirjastoksi, se sai uudet tilat ja varusteet. Kirjasto siirtyi täysin uudistettuun tehdasrakennukseen 552 m<sup>2</sup> tiloihin ja 18 249 kappaleen aineistoon (Juntumaa, J. 2011; Helsingin kaupunginkirjasto 2012b). Toukolan kirjastossa aineistoa oli ollut vain 12 860 kappaletta (Helsingin kaupunginkirjasto 2012c). Tämä vaikutti kävijä- ja lainausmääriin yhdessä uuden näkyvyyden kanssa huomattavasti. Tänä päivänä kirjasto on keskeisellä paikalla Arabianrantaa keskellä koulukirjastoja, jotka tuovat opiskelijoita myös kaupunginkirjastoon.

Alla oleva kuvio 1. osoittaa Toukolan ja Arabianrannan kirjaston lainaus- ja käyntimäärän muutoksen vuosina 1985-2010.



Kuvio 1. Toukolan ja Arabianrannan kirjaston lainaus ja käynnit vuosina 1985 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).

Lainausmäärät ovat pysytelleet runsaassa 30 000 lainan määrässä melko tasaisesti vuodesta 1985 vuoteen 2002 asti. Kävijämäärät ovat pysytelleet suunnilleen alle 20 000:ssä saman ajan, nouden yli vasta 2000-luvun tienoilla. Vuonna 2004 tapahtui huomattava muutos, kävijämäärät nousivat melkein nelinkertaiseksi ja ohittivat jopa lainausmäärän hetkellisesti. Tämän arvioidaan johtuvan siitä, että uteliaat ihmiset tulivat tutustumaan uuteen kirjastoon. He eivät välttä-

mättä käytä kirjaston varsinaisia palveluita, vaan halusivat tutustua uuteen kokonaisuuteen. Myös lainausmäärät nousivat yli kaksinkertaisiksi aiempaan verrattuna.

Siinä missä kävijämäärät lisääntyivät kerralla paljon ja sen jälkeen hitaammin, Arabianrannan kirjaston lainausmäärät ovat jatkaneet kasvuaan vakaammin. Varsinkin vuonna 2010, kun lähimaastossa olevista kirjastoista kaksi sulki ovensa remontin vuoksi. Käpylän kirjasto ja Oulunkylän kirjasto remontointiin kumpikin niin, että kirjastot olivat kiinni samaan aikaan (Juntumaa, J. 2011). Se johti huomattavaan nousuun lainausmäärissä, kun asiakkaat siirtyivät lainaamaan kirjojaan Arabianrannan kirjastosta. Kirjastoon siirrettiin myös Oulunkylän ja Käpylän kirjastojen kirjoja sekä esille että varastoon.

Arabianrannan kirjaston kävijämääriä verrataan tässä sen suurpiirin sisällä. Helsinki on jaettu suurpiireihin kaupunginhallituksen toimesta ja myös kirjasto noudattaa tätä. Suurpiiri noudattaa kaupunginosajakoa, mutta se yhdistää useamman kaupunginosan. Arabianrannan kirjasto kuuluu 3. suurpiiriin ja se jakaa alueen Kallion, Käpylän ja Vallilan kirjastojen kanssa.

Arabianrannan kirjaston kävijämäärien lasku voidaan laskea tilastoista (Helsingin kaupunginkirjasto 2012d) ja jotta ne olisi helpompi havaita, on ne koottu alla olevaan Taulukkoon 1.

Taulukko 1. Arabianrannan kirjaston kävijämäärien väheneminen vuosina 2004 - 2010.

Kävijämäärien väheneminen (%)					
2004 -2005	2005 -2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
-10,9	-9,0	5,3	-5,1	0,05	-7,8

Tästä nähdään, että Arabianrannan kirjaston kävijämäärät ovat enemmänkin kasvaneet kuin vähentyneet. Tämä tietenkin johtuu monesta seikasta. Yksi seikoista on, että Arabianrannan alueelle rakennetaan yhä uutta asuntokantaa ja näin ollen sen väestömäärä kasvaa edelleen.

Suurpiirin muiden kirjastojen kävijämäärien väheneminen voidaan koota tilastojen (Helsingin kaupunginkirjasto 2012d) avulla vertailtavaksi taulukkoon, joka näkyy alla.

Taulukko 2. Kallion, Käpylän ja Vallilan kirjastojen kävijämäärien väheneminen vuosina 2003 - 2010.

Kävijämäärien väheneminen (%)						
	2004 -2005	2005 -2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Kallio	3,5	2,2	6,4	1,9	17,7	-22,3
Käpylä	4,8	-9,0	6,6	-3,4	-5,1	46,5
Vallila	5,3	-8,4	10,6	25,6	-65,5	-2,7

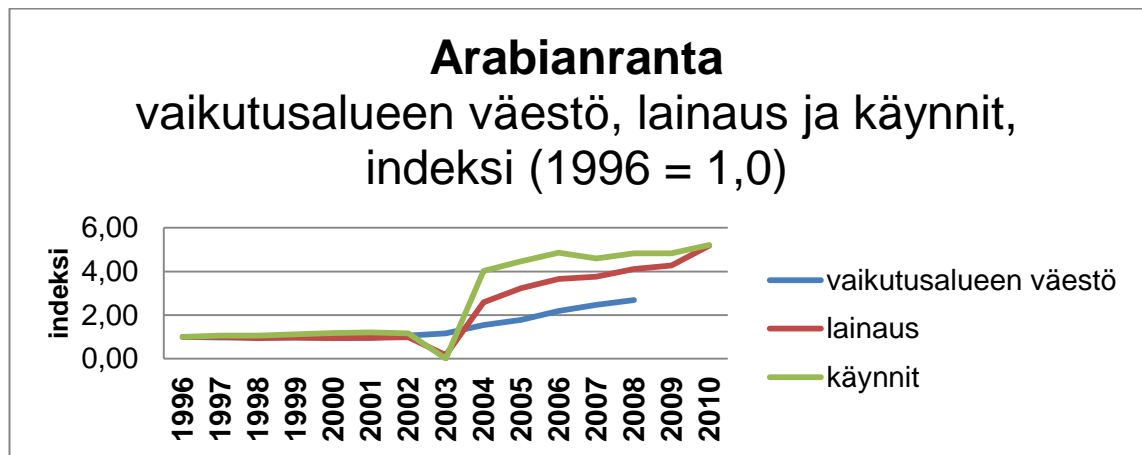
Kuten taulukon kaksi tiedoista voidaan päätellä, jotain suurempia muutoksia on tapahtunut kirjastoissa vuosina 2004-2010. Yksi näistä on se, etteivät kirjastot ole olleet auki kokoajan. Kirjastoja on remontoitu pidemmän aikaa näinä vuosina. Tämä näkyy suurina kävijämäärän vähenemis- ja kasvupiikkeinä. Tämä voidaan myös todentaa kirjaston omien tilastojen kautta. Kallion kirjasto on ollut remontissa 12.10.2009 - 4.2.2010, Käpylän kirjasto 1.7.2010 - 1.8..2011 ja Vallilan kirjasto 14.4.-14.8.2008 välisinä aikoina. (Juntumaa, J. 2011.)

Näiden vuosien aikana on isoja vaihteluita, ja remontti on vaikuttanut joihinkin kirjastoihin enemmän. Kallion kirjasto on ollut kiinni juuri vuoden vaihteessa, joten se vähentää remontin alkuvuoden kävijämääriä, mutta myös seuraava vuosi on hiljaisempi. Jokaisella kirjastolla on kuitenkin tapahtunut enemmän nousua seuraavana vuonna kuin laskua remonttivuonna, joka viittaisi siihen että remontoituiden tilat ovat kiinnostavampia asiakkaille. Remonttien aiheuttamista kävijämäärien vähenemisestä huolimatta tilastot osoittavat, että remonttia seuraavina vuosina kirjastot ovat ottaneet kiinni ja ohittaneet aiemmat kävijämäärät.

Kun taulukoita verrataan keskenään, voidaan kuitenkin huomata että esimerkiksi vuonna 2007 kävijämäärät ovat vähentyneet koko alueella. Vallilan kirjasto on kärsinyt laskusta eniten, mutta toisaalta nostanut myös asiakasmääräänsä eniten remontin jälkeen.

Muuten taulukot vertautuvat keskenään huonosti, varsinkin loppuvaiheilla, kun kirjastot ovat olleet kiinni remonttien takia useampi kirjasto yhtä aikaa. Remontit ovat myös kestäneet eri pituisen ajan, joten on mahdotonta verrata kirjastojen kävijämääriä kyseisinä vuosina.

Arabianrannan väestömäärä on kasvanut tasaisesti jo vuosia. Se voidaan esimerkiksi nähdä kuviosta 2.



Kuvio 2. Arabianrannan vaikutusalueen väestö, lainaus ja käynnit vuosina 1996 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).

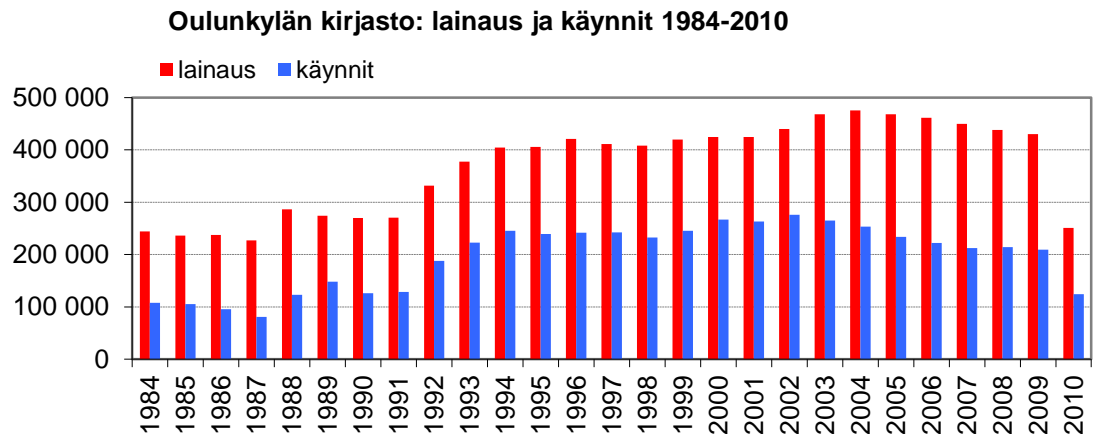
Ikävä kyllä vaikutusalueen väestönkehitystä ei ole vielä saatu laskettua kuin vuoteen 2008 asti. Siihen asti kehitys tuntuu kuitenkin olleen tasaisesti kasvavaa. Väestön kasvu on ollut tasaisempaa kuin kirjastokäyntien ja lainauksien muutos mutta, kun niitä vertaa keskenään, on näkyvissä samankaltaisuutta. On siis todennäköistä, että vaikutusalueen väestönkasvulla on huomattava vaikutus kirjaston käyttöön. Arabianranta on tässä suhteessa paremmassa asemassa kuin monet muut, ollessaan yhä kasvava kaupunginosa.

## 2.2 Oulunkylän kirjasto

Oulunkylän kirjasto on hieman Arabianrannankirjastoa isompi ja sijainnut samalla paikalla perustamisestaan lähtien Oulunkylän keskustassa. Nykyisin kirjasto

on joutunut hieman sivuun Oulunkylän keskustan tieltä, mutta on uusine tiloineen silti houkutteleva.

Toisin kuin Arabianrannan kirjasto, Oulunkylän kirjaston lainaus- ja kävijämääräkehityksessä ei näy samanlaista suuria yhtäkkisiä käyttäjämuutoksia. Alla oleva kuvio 3. kertoo kirjaston lainamäärien muutoksesta.



Kuvio 3. Oulunkylän kirjaston lainaus ja käynnit vuosina 1984-2010 (Juntumaa, J. 2011).

Lainamäärät ja käynnit mukailevat hyvin toisiaan, kun yksi kasvaa, kasvaa myös toinen. Tämän takia katson, että voin seurata yhtä ottamatta toista tarkemmin huomioon, vaikka määrissä on eroavaisuuksia. Tästä tilastosta voidaan myös nähdä 1990-luvun laman vaikutukset kirjaston käyttöön, toisin kuin Toukolan ja Arabianrannan kirjastojen tilastosta.

Suomen 1990-luvun aloittama kasvu jatkui kirjastoissa pitkään, esimerkiksi Oulunkylän kirjaston kävijämäärät kasvoivat lähes 2000-luvulle asti. Juuri ennen 2000-lukua ne vähenivät hieman, mutta lähtivät jälleen kasvuun, kunnes ne huippuvuoden 2002 jälkeen alkoivat jälleen vähentyä. Kuvio 2. on hieman huono vertauskohta, sillä vuoden 2010 kävijämäärät eivät ole kuvaavia. Kirjasto meni remonttiin ja näin ollen oli kiinni osan vuotta (Juntumaa, J. 2011).

Tilastot kuitenkin kertovat hyvin siitä kuinka muuttuvainen kirjaston kävijämäärä on. Jos otetaan huomioon vain luvut huippuvuodesta 2002 lähtien, vähentymi-

nen näyttää varmasti varsin suurelta. Kuitenkin katsottaessa kokonaiskuvaa voidaan huomata, etteivät kävijämäärät ole vähentyneet edes 90-luvun huippuvuosien alle. Kävijämäärät elävät aaltomaisesti pitkän ajan kuluessa.

Tämän lisäksi Oulunkylän kirjasto uusittiin vuonna 2010-2011 lähes täysin. Tilat eivät muuttuneet, mutta niiden järjestelyihin ja ulkoasuun tuli suuria muutoksia. Myös kokoelmista poistettiin noin kolmannes ja se suunnattiin paremmin tietyille kohderyhmälle. Kirjastonjohtaja myöntää että tämä vaikutti hieman lainausmääriin. Mutta kirjasto on ollut pitkään poissa käytöstä, joten ei vielä voida sanoa onko kyseessä vain kirjaston näkyvyys ongelma vai todellinen vähentyminen. Myös kokoelman suuntaaminen tietyille osalle, lapsille ja nuorille, aiheuttaa sen, että uuden kohderyhmän ensin on löydettävä palvelu. Sinä aikana kun palvelua ei vielä löydetä, kävijöistä karsiutuu sellaisia joita kirjasto ei enää palvele niin hyvin. (Kirjastonjohtajan haastattelu: Eija Palomäki 2011.)

Käyttäjätilastolukujen (Helsingin kaupunginkirjasto 2012d) perusteella ei voida arvioida Oulunkylän kirjaston kävijämäärää vuonna 2010. Verrattaessa Oulunkylää muihin alueen kirjastoihin, voidaan varovaisesti arvioida olisiko vähentymien ollut huomattavan suuri.

Lainauksen huippuvuonna 2004 Oulunkylän kirjastossa oli 253 141 kävijää, kun taas vuonna 2005 233 616 kävijää. Tämä tarkoittaa n. 7,7% laskua kävijämäärissä. Vuosina 2005 – 2006 lasku oli taas n. 4,8%. Kokonaistulokset on kerätty alla olevaan Taulukkoon 3. (Helsingin kaupunginkirjasto 2012d.)

Taulukko 3. Oulunkylän kirjaston kävijämäärien vähentyminen vuosina 2004 - 2009.

Kävijämäärien vähentyminen (%)				
2004 -2005	2005 -2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
7,7	4,8	4,5	-0,9	2,1

Kävijämäärien vähentyminen on siis sekä hidastunut ja jopa käännteinen vuosien 2007-2008 aikana, jolloin kävijämäärät kasvoivat hieman. Tämä jo itsessään antaisi olettaa, ettei kirjaston kävijämäärien vähentyminen ole niin huolestuttavaa kuin mediasta saattaisi päätellä (Salmela, 2010).

Koska kirjasto itsessään jakaa kirjastot Helsingin suurpiireittään tilastoissaan (Helsingin kaupunginkirjasto 2012d), oletetaan että kirjastot ovat verrattavissa keskenään. Oulunkylän kirjaston kävijämääriä voidaan siis myös verrata sen suurpiirin sisällä. Oulunkylä kuuluu 4. suurpiiriin ja siihen kuuluvat tämän lisäksi Maunulan ja Paloheinän kirjastot. Maunulan kirjaston kävijämäärien vähentyminen näkyy alla Taulukossa 4.

Taulukko 4. Maunulan kirjaston kävijämäärien vähentyminen vuosina 2004 - 2010.

Kävijämäärien vähentyminen (%)					
2004 -2005	2005 -2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
16,9	-1,0	4,8	-16,0	-8,2	-10,1

Maunulassa kävijämäärät ovat tilastojen mukaan vuotta 2006 - 2007 lukuun ottamatta olleet kasvussa.

Paloheinän kävijämäärien vähentyminen näkyy taas alla Taulukossa 5.

Taulukko 5. Paloheinän kirjaston kävijämäärien vähentyminen vuosina 2004 - 2010.

Kävijämäärien vähentyminen (%)					
2004 -2005	2005 -2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
3,5	5,5	4,8	2,6	-0,1	-1,1

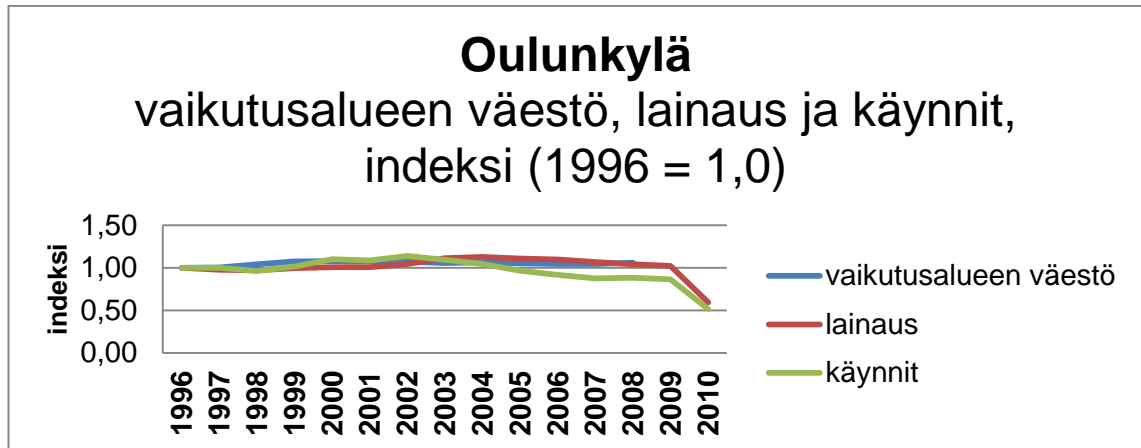
Kuten taulukosta näkyy, Paloheinässä kävijämäärät vähentyivät useamman vuoden, mutta nyt kävijämäärät vaikuttavat kääntyneen hitaaseen kasvuun.

Näiden taulukoiden avulla voidaan arvioida, että Oulunkylän kävijämäärän vähentyminen olisi luultavasti ainakin hidastunut huomattavasti, vaikka kävijämäärät eivät olisi alkaneet kasvaa. Kaikki suurpiirin 4. sisällä olevat kirjastot ovat siinä määrin samanlaisia, ettei niitä ole remontoitu 2000-luvulla. Oulunkylä on nyt ensimmäinen remontoitava kirjasto. On todennäköistä, että Maunula ja Paloheinä seuraavat pian perässä. Vasta silloin nähdään onko remontin vaikutus alueella yhtä huima kuin esimerkiksi Arabianrannan alueella on ollut.

Oulunkylässä tehtiin remontin lisäksi suuri muutos siinä, että keskityttiin enemmän nuoriin. Lisäksi karsittiin noin kolmannes lainaamattomasta aineistosta pois, joten sen aineisto on sekä uutta että vähemmän vaihtelevaa. Luultavasti, kun asiakkaat tottuvat tilanteeseen ja ymmärtävät kyseisen suuntauksen arvon, he ottavat jälleen kirjaston omakseen ja kävijämäärät kasvavat. Näin ainakin arvioi Oulunkylän kirjaston johtaja Eila Paloniemi (Kirjastonjohtajan haastattelu: Eila Paloniemi). Se kuitenkin vaatii enemmän aikaa kuin pelkästä remontin aikana kiinni olemisesta toipuminen.

Toisin kuin Arabianrannassa, Oulunkylässä vaikutusalueen väestönkehitys ei ole ollut kasvavaa, vaan enemminkin tasaista, kuten kuviosta 4. voidaan nähdä.





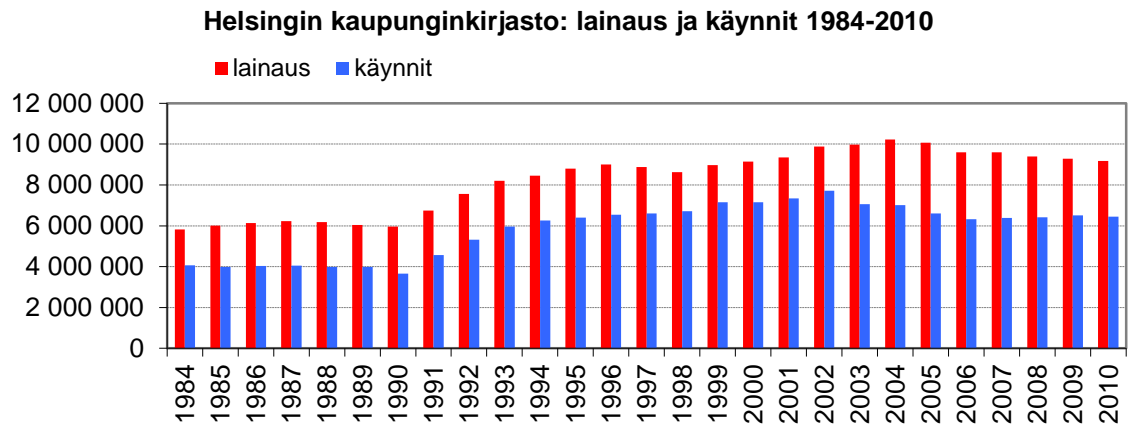
Kuvio 4. Oulunkylän vaikutusalueen väestö, lainaus ja käynnit vuosina 1996 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).

Oulunkylä ei ole kasvava kaupunginosa, vaan sen väestö alkaa olla vakiintunutta. Kaupunginosa on rakennettu täyteen, eikä sinne ole kannattavaa yrittää rakentaa uutta rakennuskantaa. Toisaalta on mielenkiintoista huomata kuinka samanlaisia vaikutusalueen väestön, lainauksen ja käyntien käyrät tässäkin ovat. Kuviossa huomaa myös Oulunkylän remontin vaikutuksen hyvin. Lainaus ja käynti käyrät laskevat silminnähden vuoteen 2010 mennessä.

### 2.3 Helsingin kaupunginkirjasto

Helsingin kaupungilla on vuoden 2010 tilastojen mukaan yksi pääkirjasto, 35 sivukirjastoa, 10 laitoskirjastoa ja 2 kirjastoautoa. Tämä tekee yhteensä 46 kirjaston toimipistettä ja 2 kirjastoautoa. Osa kirjastoista on erikoiskirjastoja, kuten musiikkikirjasto Kirjasto 10, tai Lasipalatsin kirjasto joka on erikoistunut tiedonhakuun ja muuhun tekniseen palveluun.

Helsingin kaupungin kirjastojen tilastotiedot voidaan kuitenkin tuoda yhteen kuvioon. Alla olevaan kuvioon 5. sen on tehnyt Jouni Juntumaa joka toimii Helsingin kaupungin kirjaston tilastotieteilijänä.



Kuvio 5. Helsingin kaupunginkirjaston lainaus ja käynnit vuosina 1984 - 2010.

Kuviosta näkyy kuinka lainaus ja käynnit ovat muuttuneet yhteensä. Tässä tasaantuvat remonttien aiheuttamat käyttökatkokset, erikokoisten kirjastojen kävijämäärien erot ja muut yksittäiset muutokset.

Silmämääräisesti arvioiden kirjastolla oli lainausmäärissä huippuvuosi vuonna 2004 ja kävijämäärissä 2002. Sekä lainausmäärät että kävijämäärät ovat sen jälkeen laskeneet, mutta näyttävät nyt olevan tasaantumassa.

Minkä lisäksi voidaan nähdä, että aaltoliike kirjaston lainaus- ja kävijämäärissä ei ole ollenkaan ainutlaatuista, se on ollut mukana tilastojen keräämisen alusta alkaen. 90-luvulla sekä lainaus- että kävijämäärät alkoivat kasvamaan, ja kasvoivat aina vuoteen 1996 asti. Jonka jälkeen ne vähenivät hieman vuoteen 1998 saakka. Sitten lainaus- ja kävijämäärät kääntyivät jälleen kasvuun, kasvaen 2000-luvun alkuvuosiin asti. Kävijämäärät saavuttivat huipputasonsa vuonna 2002, kun taas lainausmäärät kasvoivat yhä vuoteen 2004 asti. Nyt ne ovat jälleen alkaneet vähentymään.

Otetaan yksityiskohtaisempaan tarkasteluun kävijämäärät vuosina 2002-2010. Kävijämäärien väheneminen on koottu alle taulukkoon 6. (Helsingin kaupunginkirjasto 2012d).

Taulukko 6. Helsingin kaupunginkirjaston kävijämäärien väheneminen vuosina 2002 - 2010.

Kävijämäärien lasku (%)							
2002 -2003	2003 -2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
8,4	0,7	5,8	4,1	-0,9	-0,5	-1,6	1,1

Tästä taulukosta tarkasteltuna voidaan itse asiassa päätyä siihen hieman yllättävään tulokseen, että kävijämäärät ovat kasvaneet viime vuosina. Mutta koska nousu ei ole suurta, ei edes prosenttia vuodessa, kävijämäärien tilanne näyttää enemmän tasoittuneen kuin lähteneen vielä uuteen kasvuun.

Huomioon tulee myös ottaa, että Helmet- verkkokirjasto otettiin käyttöön vuoden 2003 alussa (Kirjastot.fi 2012). Mielenkiintoista on, että vuosina 2002 -2003, ennen verkkokirjastoa, kävijämäärien väheneminen oli yli 8 prosenttia. Mutta vuosina 2003 -2004, jolloin verkkokirjasto tuli käyttöön, ne vähenivät vain vajaan prosentin. Tämän jälkeen ne vähenivät vielä useita prosentteja vuosittain, kunnes vuonna 2006 alkoi tasaantuminen. Ei ole todennäköistä, että verkkokirjasto oli ainoa asia joka vaikutti kävijämääriin, mutta se oli yksi vaikuttavista syistä. Toimiva verkkokirjasto kuitenkin muuttaa ainakin osan käyttäjistä toimintatapaa. Se mahdollistaa kirjastojen valikoiman tutkimisen jo kotoa käsin. Kun kirjan saatavuus tiedetään etukäteen, se vähentää niin sanottuja turhia käyntejä, jolloin tullaan tarkistamaan onko kirja saatavilla.

Tietenkin tällä on myös vaikutusta lainausmääriin, sillä siinä missä ennen haettiin enemmän luettavaa hyllystä, nyt haetaan tiettyjä kirjoja suoraan verkkopalvelun kautta. Kun kirja löytyy selailematta, jää lainaamatta muita mahdollisesti kiinnostavia kirjoja. Olettaisiin kuitenkin, ettei verkkokirjasto täysin pois sulje selailua. Sillä vaikka haluttu yksittäinen kirja löytyy nyt helpommin, se kuitenkin sijaitsee samankaltaisten kirjojen lähistöllä. Se houkuttelee lainaajaa katsomaan myös muita kirjoja sen toivossa, että jotain yhtä hyvää tai jopa parempaa löytyisi.

Lainausmäärien muutos on kävijämäärien tapaan koota taulukkoon, jotta sitä olisi helpompi tarkastella.

Taulukko 7. Helsingin kaupunginkirjaston lainausmäärien väheneminen vuosina 2004 - 2010.

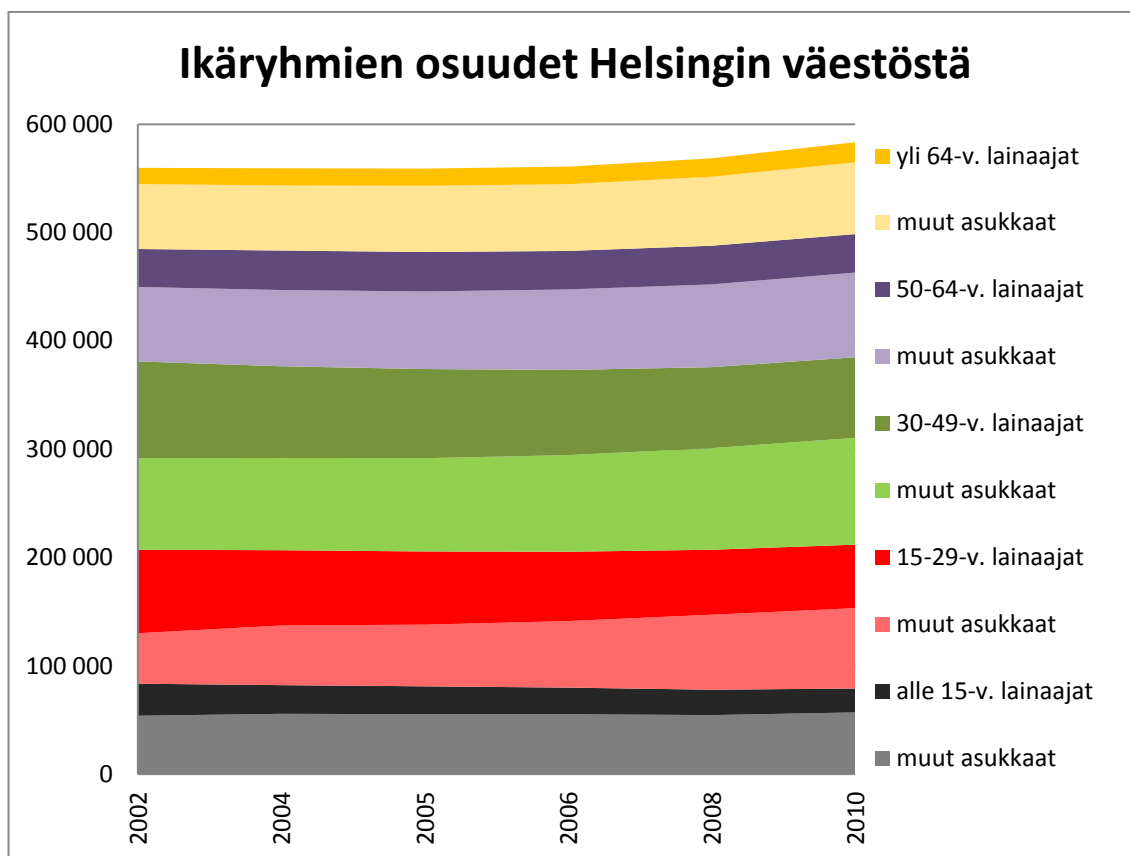
Lainausmäärien vähen- tyminen (%)					
2004 -2005	2005 -2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010
1,5	4,7	-0,04	2,1	1,2	1,2

Taulukosta 7. näkee, että siinä missä kävijämäärät ovat alkaneet tasaantumaan, lainamäärät ovat vähentyneet. Vähentyminen ei sinällään ole ollut kovin merkittävää, vain muutama prosentti vuodessa. Myös huomioitavaa on, etteivät lainamäärät lähteneet laskemaan heti verkkokirjaston tultua käyttöön, vaan vasta vuoden sen jälkeen. Toki pääkaupunkiseudun yhteinen verkkokirjasto Helmet ei ollut ensimmäinen sähköinen palvelu mitä kirjastot ovat tarjonneet pääkaupunkiseudulla, mutta kattavin kylläkin. (Kirjastot.fi 2012.)

Lainaus- ja kävijämäärillä on toinenkin puoli. Kuka palveluita sitten ylipäättään käyttää? Monissa kirjastoissa tuntuu tasaantuneen kävijämäärät. Tämä on sinällään hyvä, etteivät ne ainakaan vähene. Toisaalta se kertoo myös siitä, että siellä käy todennäköisesti vakituinen asiakaskunta. Vakituinen asiakaskunta ei kasva, sillä uusia ihmisiä ei tule. Mutta se pienenee kyllä, kun ihmisen elämäntilanne muuttuu ja käyttäjät jättävät kirjaston.

Nykyään on ollut suurena puheenaiheena nuoret jotka eivät tunnu enää löytävän kirjastoa (Salmela 2010; Kirjastonjohtajan haastattelu: Eija Palomäki, Kari Vante). Tämä näkyy kävijöiden ikäjakaumasta ja tilastoista siitä kuinka suuri osa käyttäjistä on nuoria.

Esimerkiksi kuvioista 6. nähdään millainen ikärakenne ylipäättään on Helsingissä, ja kuinka paljon siitä väestöstä löytyy lainaajia.

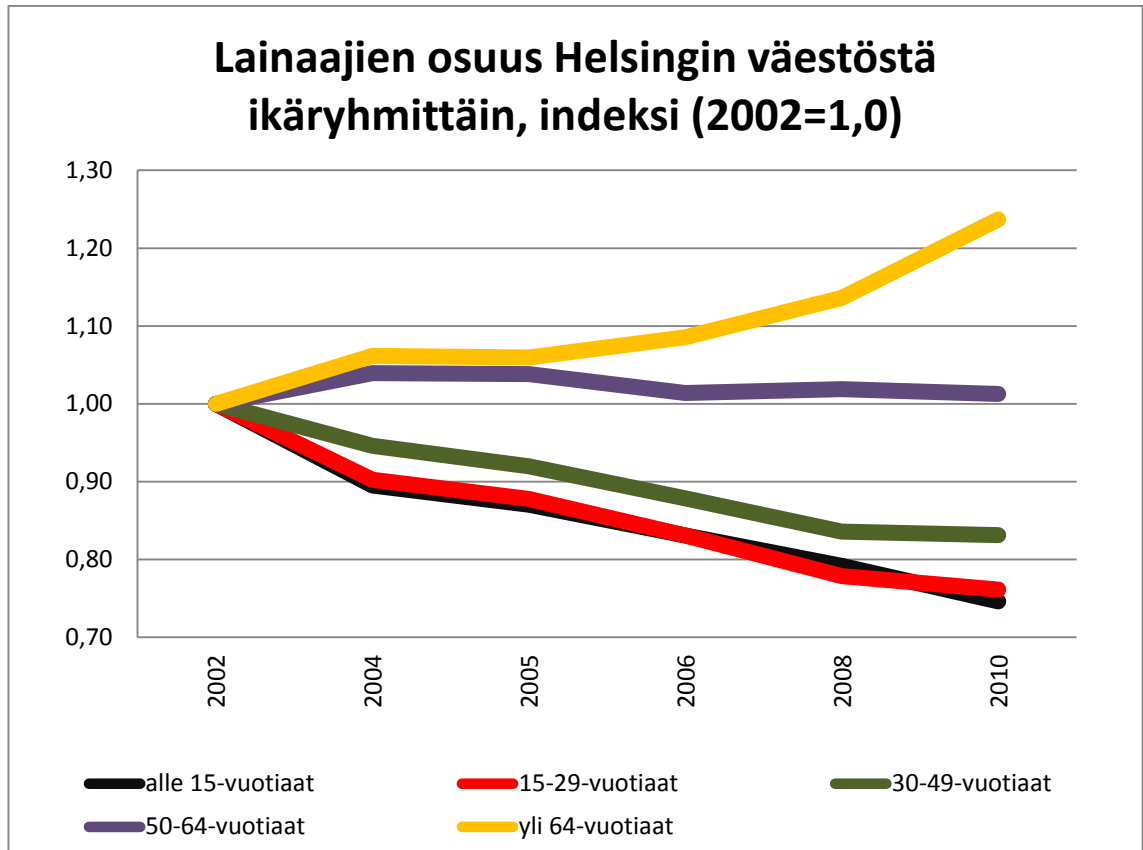


Kuvio 6. Ikäryhmien osuudet Helsingin väestöstä vuosina 2002 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).

Helposti on huomattavissa, että suurin määrä lainaajia löytyy 15 - 29- ja 30 – 49 -vuotiaista asukkaista. Mitä vanhemmaksi mennään, sitä todennäköisempää tietenkkin on, että palveluita ei käytetä. Tämä johtuu siitä, etteivät ne välttämättä ole niin helposti saatavilla. Vaikka Helsingissä tarjotaan kotipalveluita ja laitospalveluita, ei vanhempi asukaskunta aina vain kykene niitäkään käyttämään.

Mutta samaa selitystä ei voida nähdä nuorille kirjastonkäyttäjille. Nuoret alle 15-vuotiaat eivät enää käytä kirjastoa, ja se alkaa myös näkyä seuraavassa ikäpolvessa, 15 - 29 -vuotiaissa. Vuonna 2002 sekä 15 - 29 -vuotiaat, että alle 15-vuotiaat lainaajat käyttivät enemmän kirjastoa. Sen jälkeen kummankin ryhmän käyttö on vähentynyt, vaikka 15 - 29 -vuotiaiden osuus väestöstä on kasvanut.

Lainajien kehitys näkyy vielä selvemmin kuviossa 7.



Kuvio 7. Lainaaajien osuus Helsingin väestöstä ikäryhmittäin vuosina 2002 - 2010 (Juntumaa, J. 2011).

Kuviosta 7. nähdään selvästi, että vanhusten osuus lainaajista on kasvanut. Siihen ollaankin panostettu parantamalla kotipalveluita ja laitost kirjastoja. Nykyään myös näkövammaisten liitto auttaa vanhuksia taistelemaan iän tuomaa lukuongelmaa vastaan esimerkiksi erilaisten laitteiden, suurennuslasien ja äänikirjojen avulla. Tämä antaa monille vanhuksille mahdollisuuden palata kirjaston piiriin. Minkä lisäksi monet jo pitkään kirjastoa käyttävät ihmiset ovat luonnollisesti vanhentuneet ja pitävät asiakkuutensa mukanaan. Tämä viittaa vahvasti juuri siihen, että kirjastoa käyttää vakiintunut ryhmä.

Samaa ei kuitenkaan voi sanoa muista ryhmistä. 50-64-vuotiaiden osuus on vähentynyt, mutta melko vähän vuosien aikana, kun taas kaikki muut väestöryhmät tuntuvat jättävän kirjaston taakseen. On myös todennäköistä, etteivät kaikki ole edes koskaan löytäneet sitä.

Tämä väestöryhmien eriarvoistuminen on luultavasti paljon todellisempi syy huolestua kirjaston käyttäjistä kuin käyttömäärän laskeminen, joka on melko vähäistä. (Juntumaa, J. 2011.)

#### 2.4 Yhteenveto käyttäjätilastoista

Tarkasteltuani kirjastojen tilastotietoja ja ottaessani huomioon useita eri kantoja kirjaston kävijä- ja lainausmääriin on selvää, ettei tilanne näytä sinällään huolestuttavalta.

Monet yksittäiset kirjastot ovat enemmän saaneet lisää kävijöitä, tai ainakin tasanneen kävijämääränsä. Remontti tuntuu auttavan monissa kirjastoissa asiakaskunnan löytymiseen. Onhan luonnollista, että uudet, kenties paremmin käyttöön suunnitellut ja tietyille asiakaskunnalle suunnatut, tilat houkuttelevat asiakkaita jälleen viettämään aikaa kirjastossa.

Kirjaston käyttäjätilastoissa näyttää olevan toistuva kaari. Kävijämäärät vähenevät ja kasvavat, ja tällä hetkellä ei laskua ole vielä jatkunut niin paljoa, että se voitaisiin nähdä todellisena alamäkenä. Siihen tarvitaan vielä mielestäni useampi vuosi aikaa ja seuranta.

On kuitenkin totta, että kirjasto on saattanut jäädä jälkeen ajastaan merkittävästi. Nuoret eivät enää ole kiinnostuneita sen palveluista. Ja vaikka vanhempaa ja uskollista väestöä ei tulisi missään tapauksessa hyljätä, todennäköistä on, että jos nuorempaa väestöä ei saada enää käyttäjiksi, kirjastot tulevat kuihtumaan. Kirjasto tarvitsee elääkseen uusia käyttäjiä siinä missä muutkin palvelut.

### 3 KIRJASTONJOHTAJIEN HAASTATTELUT

Toisena näkökulmana kirjaston kävijämäärien muutokselle hain kirjaston sisäistä näkökulmaa. Tahdoin tietää sekä siitä mitä mieltä oltiin kirjaston sisällä nyt käynnissä olevasta muutoksesta että nähtäisiinkö siinä miten kirjastossa toimittiin jotain sellaista muutosta joka olisi saattanut vaikuttaa kävijämääriin.

Haastattelin tähän kahta kirjastonjohtajaa. Ensimmäinen oli Arabianrannan kirjastonjohtaja Kari Vante, joka on toiminut kirjaston johtajana jo Toukolan kirjaston aikoina ja johtaa samalla myös Käpylän kirjastoa. Toinen oli Oulunkylän kirjastonjohtaja Eila Palomäki, joka on toiminut kirjastonjohtajana viitisen vuotta, joista vajaat kaksi vuotta Oulunkylän kirjastonjohtajana. Kummatkin ovat kuitenkin tehneet pitkän uran kirjastossa ja työskennelleet monenlaisissa asemissa. Tämän takia koin heidän olevan päteviä vastaamaan siihen miten kirjasto on muuttunut vuosien aikana ja mistä se kenties johtuu.

Kummatkin haastattelut tehtiin samalla pohjalla puoli strukturoituna haastatteluna (Liite 1). Halusin antaa haastateltavien tuoda esiin omia ajatuksiaan, mutta halusin myös luoda haastattelulle tietynlaisen rakenteen, että ne olisivat keskenään verrattavissa.

#### 3.1 Arabianrannan kirjastonjohtajan Kari Vanteen haastattelu

Vante toimii Arabianrannan, aiemmin Toukolan, ja Käpylän kirjaston johtajana. Tämä on Helsingissä yleistä, että saman kirjastonjohtajan hallinnassa on kaksi pienempää kirjastoa. Samoin on esimerkiksi Vallilan ja Suomenlinnan kirjastojen kohdalla (Helsingin kaupunginkirjasto 2012e).

##### 3.1.1 Koulutus- ja työtausta

Vante on toiminut kirjastonjohtajana vuodesta 1994, eli noin 17 vuotta haastattelun aikaan, joka tapahtui vuonna 2011. Hän on kuitenkin ollut sitäkin ennen



kirjastolla töissä jo kauan, vuodesta 1982 lähtien. Vante on ollut kirjastossa töissä vuoteen 2012 mennessä kolmekymmentä vuotta.

Kirjaston johtajana toimimiseen tarvitsee ylemmän korkeakoulututkinnon. Vante on suorittanut kirjastonhoitajan tutkinnon Tampereen yliopistolla.

Perustiedot, kuten kuinka pitkän uran on tehnyt kirjastossa tai kuinka kauan on ollut kirjastonjohtajana, vaikuttavat siihen kuinka tulkitsee kirjastoa. Vante on ollut kirjastossa pitkään töissä, mikä tarkoittaa sitä, että hän on nähnyt muutokset jotka tapahtuivat jo vuosia sitten ja voi verrata niitä nykypäivänä tapahtuviin muutoksiin. Vante on myös toiminut kirjaston johtajana pitkään, joten hän osaa sanoa, millä tavoin kirjasto on muuttunut ylemmällä tasolla.

Vante on myös työskennellyt uransa aikana monissa eri kirjastoissa. Viimeisimpänä ovat Arabianrannan, Toukolan ja Käpylän kirjastot. Hän on kuitenkin ollut töissä myös Vallilan ja Itäkeskuksen kirjastoissa, sekä sijaisena viestintäyksikössä pääkirjastossa että sisäisenä konsulttina.

### 3.1.2 Kirjaston käytön muutokset

Vanten aloittaessa kirjastolla olivat laitteet ja ohjelmat jo huomattavasti erilaisia kuin nykyään. Nykyinen Helmet järjestelmä on tuonut tietenkin paljon muutoksia. Ennen lainat pystyi uusimaan vain kirjaston tiloissa. Myös varauksen tekeminen ja kirjojen löytäminen oli mahdollista vain kirjastossa. Nykyään asiakkaat pääsevät Helmet -verkkokirjaston kautta selailemaan kokoelmia, uusimaan lainojaan ja varaamaan aineistoja. Tämän Vante sanoo vaikuttaneen kirjastossa käyntiin huomattavasti.

Verkkoa käytetään nykypäivänä hyvin ahkerasti, mutta toisaalta sen käyttöä ei seurata yhtä tarkasti kuin kirjaston tiloissa käyntejä.

Toisaalta taas kirjastokäyttäytyminen on Vanten mielestä muuttunut. Ennen käytiin nopeasti palauttamassa kirjoja ja hakemassa uusia. Se on ymmärrettävää kun kirjastossa oli tarvetta käydä usein, jos haluttu kirja ei juuri silloin sattunut olemaan hyllyssä. Nykyään taas ihmiset tulevat enemmän kirjastoon viettä-

mään aikaa. Ihmiset käyttävät aktiivisesti koneita, joita kirjasto tarjoaa asiakkailleen. He lukevat lehtiä, joita kirjasto tilaa ja joiden lukemiseen on useimmissa kirjastoissa ainakin pienet tilat. Esimerkiksi Arabianrannassa löytyy pöytiä ja tuoleja suoraan lehtihyllyn vierestä.

Myös perheet tulevat tiloihin viettämään aikaa. Esimerkiksi Arabianrannan kirjastossa on oma lasten ja nuorten puoli, joka on sisutettu lapsille sopivaksi ja siellä on koneita, joille vain nuoret pääsevät.

Toisaalta Vante sanoo kirjaston tapahtumien lisääntyneen, mikä myös kutsuu kävijöitä viettämään aikaa kirjastossa, mutta ei välttämättä tuo juurikaan uusia asiakkaita.

### 3.1.3 Ikäjakaumasta ja nuorten kirjastonkäytöstä

Vante sanoo ikäjakauman ainakin Arabianrannan kirjaston kohdalla nuorentuneen huomasti. Siinä Arabianranta on erikoisessa asemassa, koska muissa kirjastoissa nuoret ovat vähemmistö. Vante arvelee muutoksen johtuvan siitä, että asukaskanta 2000-luvulla vaihtui Arabianrannassa voimakkaasti. Ennen Arabianrannassa asui keski-ikäisiä, nyt enemmän lapsiperheitä.

Vante on myös huomannut, että kun Arabiaan on rakennettu uusia asuinalueita, niin sinne on muuttanut lapsiperheitä ja ruotsinkielisiä asukkaita.

Kuitenkin Vante arvelee nuorten käynnin kirjastoissa vähentyneen. Perheet käyvät lapsien kanssa enemmän kuin koskaan, mutta nuorilla on nykyään paljon muitakin kiinnostuksen kohteita. Kirjasto ei ole ainoa joka kärsii siitä, että nuorilla on vapaa-aikansa käyttöön yhä useampia vaihtoehtoja. Kirjasto on kuitenkin panostanut jo pidemmän aikaan saadakseen nuoria kirjastoon ja tulee tekemään niin tulevaisuudessakin.

Vante myönsi, ettei kirjasto edelleenkään ihan pysty markkinoimaan itseään koko kansan olohuoneena. Kirjastolla tuntuu olevan nuorten keskuudessa myös vanhahtava leima. Pölyisiä kirjahyllyjä ja pelkkiä kirjarivejä toisen perään.

Kirjastoa on hankala nähdä todellisena oleskelu tai opiskelu paikkana. Vuosikymmeniä sitten kirjastossa opiskeltiin aktiivisesti, mutta sitten se siirtyi muualle, kuten työväenopistoihin. Nykyään, kun yritetään luoda uusia opiskelupaikkoja ja tilanteita, kirjasto on mukana toiminnassa, mutta vanha harmaa kuva vaikuttaa edelleen.

Toisaalta vanha tuttuus on taas sitä mikä vetää pitkäaikaiskäyttäjät, vakituiset käyttäjät, kirjastoon. Tällöin syntyy helposti ristiriitaa, kun yritetään luoda nuorille uutta ja vanhojen käyttäjien tulisi sopeutua siihen.

Kirjastoihin on hankittu paljon uutta, sellaista jonka arvellaan kiinnostavan nuoria. On tietokoneita ja on pelejä, sekä elokuvia ja musiikkia. Kirjasto myös laajenee kaiken aikaa omien seinensä ulkopuolelle, jotta se tavoittaisi paremmin asiakkaita. Tiloja järjestetään uusilla tavoilla. Nuorison tilaa kasvatetaan tai joissakin tapauksessa jopa luodaan ensimmäistä kertaa. Nämä samat parannukset pätevät myös maahanmuuttajiin, sillä heillekin yritetään tarjota palveluita.

Yhteistyö koulujen kanssa on vahvistunut viimeaikoina. Ennen satunnaisesti opettajasta riippuen luokat saattoivat halutessaan tulla käymään, mutta nykyään se on pakollista kolmos- ja seiskaluokkalaisille. Tämä tekee kirjaston kaikille oppilaille tutuksi ja kirjaston puolella on helpompi järjestää, kun luokkia tulee säännöllisesti.

#### 3.1.4 Markkinointi ja mainostaminen

Markkinointiin on alettu kiinnittämään enemmän huomiota ja sille on oma yksikönsä kirjaston sisällä. Vante muistelee aikaa jolloin hän oli siellä töissä. Silloin heitä oli vain kaksi työntekijää. Nykyään yksikkö kasvaa kokoajan. Markkinointiyksikön ohessa on myös verkkoyksikkö, joka kehittää kirjaston verkkopalveluita.

Markkinointi on noussut kirjastoissa puheenaiheeksi, mutta myös kirjastoväestä tuntuu vaikealta saada palveluille ja tapahtumille tarpeeksi näkyvyyttä. Vaikka tapahtumista ja palveluista tiedotettaisiin omasta mielestä hyvin, aina löytyy ih-

misiä jotka ovat ihmeissään koko asiasta. He eivätkä ole kuulleetkaan koko palvelusta tai tapahtumasta, ennen kuin astuvat kirjastoon.

Mainostamisesta Vante sanoo, että se on kehittynyt paljon, ammattimaistunut ja monipuolistunut. Sitä kehitetään kuitenkin myös kaikilla muilla aloilla, ja yrityksillä on usein enemmän rahaa käytettävänä.

Puhuttaessa kirjaston näkyvyydestä, ei vain asiakkaille, mutta myös muille ihmisille, Vante on sitä mieltä, että ei jälleen olla ehkä tarpeeksi tuoreella tavalla ihmisten mielissä. Suusta suuhun menetelmällä, puskaradiolla, ihmiset ovat kyllä tietoisia kirjastosta, mutta uusista palveluista ei saada tietoa tarpeeksi. Vanhakantainen oletus kirjastosta kirjojen säilytyspaikkana säilyy edelleen ihmisten mielessä ja he eivät ymmärrä miten kirjasto voisi heitä todellisuudessa palvella. Kirjastojen on myös yhä vaikeampi ylittää se uutiskynnys mitä esimerkiksi mediaan kuten lehtiin ja televisioon pääseminen tarvitsisi, ilman että siitä erikseen maksetaan.

Vanteen mielestä näkyvyyttä olisi kannattavinta lisätä olemalla esimerkiksi mukana nykyisissä yleisesti hyväksytyissä hankkeissa. Sellaisissa mitkä ovat jo yhteiskunnassa näkyviä muutenkin, kuten nuorten alkoholin käyttö tai rasismi. Kun kirjasto olisi tällaisissa voimakkaissa päämäärissä mukana, se jäisi ihmisten mieliin ja pystyisi vakiinnuttamaan paikkaansa yhteiskunnassa uudella tavalla.

### 3.1.5 Kirjaston tilat ja palvelut

Tilat kirjastoissa ovat muuttuneet pinta-alaltaan vähän. Useimmat kirjastot ovat olleet koko ikänsä samassa, omassa, rakennuksessa joten tiloja ei noin vain löydy lisää. Joitakin kirjastoja on kuitenkin laajennettu, kuten Itäkeskuksen kirjastoa. Se sai huimat 700 neliökilometriä lisää, kun kellari otettiin myös käyttöön. Myös esimerkiksi Arabianrannan kirjaston koko yli kaksinkertaistui kun se muuttui Toukolan kirjastosta Arabianrannan kirjastoksi.

Tiloja on kuitenkin alettu remontoimaan. Esimerkiksi Käpylän kirjasto modernisoitui remontissaan niin, että korkeat liikkumattomat hyllyt korvattiin puolitoistametrisillä hyllyillä joissa on pyörät alla. Näin tiloihin saadaan uutta muuntuvuutta ja ne ovat helpommin järjesteltävissä esimerkiksi tapahtumien ajaksi. Tilat suunnitellaan entistä tarkemmin monipuolisiksi ja helppokäyttöisiksi asiakkaita varten.

Vante kertoo, että kirjasto on rakenteellisesti muuttunut paljon. Nykyään tapahtumantuotannolla on oma kehitysyksikkönsä, joten tapahtumat ole enää ainoastaan yhdestä kirjastosta kiinni. Tapahtumayksikkö luo kirjastoille mielekkäitä tapahtumia. Nykyään ne eivät ole edes enää aina suoraan kirjoihin liittyviä, vaan aiheita on monenlaisia.

Tapahtumien aktiivinen järjestäminen tuo kirjastoa lähemmäs asiakkaita. Varsinkin silloin kirjastossa järjestetään lähiasukkaiden omien järjestöjen kokouksia ja muita samankaltaisia tapaamisia. Kuitenkin varsinkaan pienemmissä kirjastoissa, joissa tilaa on vähän, edes hyvin monipuolinen tapahtumien järjestäminen ei tuo kirjastolle tietyn määrän jälkeen enempää kävijöitä. Vante arvelee, että Arabianrantaan tulee tapahtumien kautta noin tuhat uutta kävijää vuodessa.

Kirjasto myös kansainvälistyy ihan peruspalveluiden tasolta asti. Kun suomeen tulee yhä enemmän ulkomaalaisia, joutuu kirjastossa käyttämään erilaisia kieliä, olivat ne sitten oikeita tai eivät. Aina ei ulkomaalaisten asiakkaiden, kuten vaikka maahanmuuttajien, kanssa löydy edes yhtä yhteistä kieltä. Silloin tullaan toimeen improvisoiduilla käsimerkeillä ja elekielellä.

Kirjastot tekevät usein yhteistyötä erilaisten muiden järjestöjen kanssa, kuten pakolais- tai maahanmuuttokeskusten kanssa.

Varsinkin Arabianrannassa opiskelijat näkyvät vahvasti. Arabianrannan kirjasto kuuluu Aralis -kirjastokeskukseen, johon kuuluun yleisen kirjaston lisäksi kolme koulukirjastoa.

Arabianranta on yksi niistä Helsingin kaupunginosista joilla on yhä tilaa kasvaa. Kaupunginosaan rakennetaan taloja edelleen. Rankentaminen tulee jatkumaan

ainakin vuoden 2012 loppuun saakka ja rakenteilla on uusia kerrostaloja joihin mahtuu paljon asukkaita.

Alueen kasvu on vilkastuttanut Arabianrannan kävijämääriä ja Vante arvioikin, että kävijöitä on tullut lisää yli 100 000 vuodesta 2004 jolloin Arabianrannan uusi kirjasto avattiin. Tämän takia on tärkeää, että Arabianrannan kirjasto pystyy muokkaamaan palveluitaan vastaamaan uuden asukaskunnan tarpeita.

### 3.1.6 Virallisia tuloksia

Vantee sanoo, että virallisten tulosten mukaan kirjastolla menee ihan hyvin. Kirjastolla on paljon suosittuja palveluita kuten esimerkiksi IGS (Information Gas Station, eli kysy kirjaston hoitajalta tyyppinen palvelu). Mutta vaikka kirjastolla onkin jo näkyvyyttä verkossa, pitäisi sitä Vanteen mukaan tehostaa lisää. Verkkopalvelut tulevat luultavasti yleistymään, niin yhteiskunnassa kuin kirjastollakin. Verkkopalveluiden kehittäminen voisi myös helpottaa kasvavaa työmäärään tarvetta, koska niihin sisällön luominen on vähemmän raskasta kuin esimerkiksi tapahtumiin.

Kirjaston maine on kuitenkin kaiken kaikkiaan aina positiivinen. Kirjastoista pidetään, vaikka niitä ei edes käytettäisi. Ihmiset pitävät kirjastojen olemassa oloa tärkeänä. Usein ihmiset ovat tyytyväisiä kirjaston palveluihin, vaikka eivät oikeastaan edes tiedä mitä ne ovat.

Tietenkin tähän vaikuttaa myös se, että omat kaupunginosat halutaan pitää elävinä. Kirjaston lopettaminen nähdään suurena asiana, joka ei ainakaan edistä kaupunginosan elinvoimaisuutta.

Kun puhutaan siitä kuinka huolestuneita kirjastolla ollaan kävijämäärän laskusta, Vante myöntää, että kyllähän siitä on puhetta ylemmillä tasoilla. Kuitenkaan kirjastojen, käytännön, puolella ei juuri olla huolestuneita. Enemmän mietityttää nuorten vähentynyt kirjastojen käyttö.

Tässä vaiheessa puhuttiin siitä, kuka todellisuudessa käyttää kirjastoa. Ovatko niitä ne ihmiset jotka ovat jo nuorempina löytäneet kirjaston, ja jatkavat yhä. Onko totta, ettei kirjastoon oikein tule enää nykyään nuoria?

Vante sanoo, että kyse on enemmän siitä, että ihmisillä on elämänvaihe jossa he eivät käytä kirjastoa. He tulevat lapsina, kenties vanhempiensa kanssa, kirjastoon ja käyttävät kirjastoa aktiivisesti. Sitten tietyssä iässä unohtavat kirjaston. Mutta useimmat kuitenkin palaavat kirjastoon, sitten kun myöhemmin elämäntavat sallivat. Kirjasto löydetään uudelleen.

Viimeisenä Vante painottaa että verkkokäyntien merkitystä ei tule unohtaa. Ihmiset toimivat nykyään paljon verkossa ja se näkyy kirjastossakin. Verkkokirjastoa käytetään aktiivisesti, ja kirjaston verkkotietopalvelut ovat hyvin suosittuja. Se tietenkin syö kirjaston fyysisiä käyntejä ja on muuttanut käyttökulttuuria. Kirjastoon ei tulla enää paikanpäälle asioimaan samalla lailla kuin ennen. Sille ei ole tarvetta. (Kirjastonjohtajan haastattelu: Kari Vante.)

### 3.2 Oulunkylän kirjastonjohtajan Eila Palomäen haastattelu

Eija Palomäki on aloittanut uransa kirjastolla vain hieman aikaisemmin kuin Kari Vante, mutta hänkin 1980-luvulla. Ensin Palomäki työskenteli yliopiston kirjastolla muutaman vuoden ja tuli sitten Helsingin yleiseen kirjastoon töihin 1984. Palomäki on työskennellyt kirjastossa melkein kaikilla asteilla, harjoittelijasta kirjastonjohtajaan.

Kirjaston johtajana Palomäki aloitti Lauttasaassa, jossa hän työskenteli noin kolme vuotta. Sitten hän siirtyi puolitoista vuotta ennen haastattelua Oulunkylään.

Palomäki on suorittanut informaatiotutkimuksen opinnot Tampereen yliopistolla. Palomäki on opiskellut osan tutkinnostaan työn ohella opintovapaiden avulla.

Palomäki muistaa kirjaston historiaa pitkältä ajalta, ja kertoo lähes kaiken muutuneen kirjastoissa. Muutos alkoi näkyä varsinkin 90-luvun laman aikana, jolloin kirjaston kävijämäärät nousivat ensikerran huomattavasti.

### 3.2.1 Muutokset kirjastossa ja kävijöissä

Mieleenpainuvimpia muutoksia ovat olleet kortistojen poistuminen, verkkopalveluiden tulo ja kirjastojärjestelmien uusiutuminen. Myös itsepalveluautomaattien tulo on muuttanut paljon, ymmärrettävästi.

Kaikki tämä on kuitenkin Palomäen mielestä muuttanut enemmän työntekijöiden arkea, kuin vaikuttanut esimerkiksi kävijämääriin konkreettisesti.

Virallisista kävijätilastoista ja niiden mittaamisesta Palomäki harmittelee, etteivät laskurit esimerkiksi osaa mitata sitä mihin aikaan ihmiset eniten käyvät kirjastossa tai kuinka kauan he viipyvät. Kävijämäärälaskurit antavat kyllä tietoa siitä kuinka paljon ihmisiä käy päivittäin ja siitä minä viikonpäivinä on vilkkaampaa, mutta esimerkiksi juuri viipymistä kirjaston tiloissa ei voida mitata. Tarkempien laskureiden tulosta on ollut puhetta, mutta vielä ei ole tietoa milloin ne tarkalleen saadaan kirjastoon.

Päivien kävijämäärät ovat sinällään mielenkiintoisia vertailukohteita, että ne ovat vuosien, ja laitteiden uudistumisen, saatossa paljonkin muuttuneet. 80-luvulla kun oli eräpäivä kerran viikossa, torstaisin, niin silloin tietenkin kirjastossa kävi vilkkaasti asiakkaita. Nykyisin eräpäivä voi olla milloin vain kirjasto on auki, joten tällaisia piikkejä ei enää ole. Kuitenkin kävijöitä on selkeästi alkuvuikosta enemmän kuin loppuvuikosta, Palomäki kertoo.

Kun laman aikaan alkoivat kävijämäärät nousta, niin ne nousivat melko lailla aina huippuvuoteen 2002 asti. Siihen aikaan alettiin myös kehittää verkkopalveluita, ei siksi että kävijämääriä saataisiin pienemmiksi, vaan, että palvelut paransivat. Asiakkaille on helpompaa, kun kirjaston käyttö ei ole enää samalla lailla sidottu aukioloaikoihin.

Ja tietenkin verkkopalvelut ovat vaikuttaneet kävijämääriin. Verkkopalveluilla alkaa olla käyttäjämäärä yhtä paljon kuin kirjastoilla on kävijöitä tiloissaan. Ja verkkopalveluissa voidaan hoitaa nykyään monia sellaisia asioita jotka ennen vaativat kirjastokäyntiä. Siksi se laskee kirjaston kävijämääriä, vaikka se parantaakin palveluita.



Kuitenkin suurempi ongelma kirjaston kannalta on, että ihmisten vapaa-ajalla on paljon kilpailijoita. Kirjasto on arvostettu palvelu, mutta harva lopulta oikeasti tietää mitä kirjastossa voi tehdä. Ihmiset rakastavat enemmän ajatusta kirjastosta, kuin todellisia palveluita.

Kirjasto mielletään paikaksi jossa on kirjoja. Kuitenkin sieltä on jo pitkään voinut lainata esimerkiksi musiikkia ja elokuvia sekä käyttää tietokoneita ilman maksua.

Kilpailuun vapaa-ajasta auttavat kiinnostavat tapahtumat. Kun kirjastossa on esimerkiksi merkittävän kirjailijan vierailu, sinne tulee sellaisiakin ihmisiä joita ei ole pitkään aikaan kirjaston käyttö kiinnostanut. Uudistunut kirjastolaitos herättää usein ihastusta ja kiinnostusta, ja saattaa parhaimmillaan johtuu uusien asiakassuhteiden syntymiseen.

### 3.2.2 Uudistuneet tilat

Palveluista puhuttaessa Palomäki kertoo, että uusin trendi on tilojen näkeminen palveluina. Vasta vähän aikaa sitten on alettu ymmärtää, että tilat saattaisivat olla jotain mitä pitäisi kehittää parempaan suuntaan. Niin, että ne sopivat asiakkaille paremmin.

Kirjastoissa on aina ollut erityisiä tiloja muun muassa erilaisia lukusaleja. Nyt on kuitenkin alettu ymmärtää, että tilat ovat todella jotain mitä kirjasto voi tarjota asiakkailleen.

Nykyään yhteisöllisyys on taas alkanut nousta tärkeäksi piirteeksi, johon kirjastokin pyrkii osallistumaan. Kirjaston tiloja voidaan tarjota halukkaille esimerkiksi kokouspaikoiksi, mutta myös niin, että kirjastossa aletaan järjestämään alueen asukkaita kiinnostavia tapahtumia. Aina ei tarvitsisi lähteä jonnekin muualle viettämään aikaa, vaan tekemistä löytyisi läheltäkin.

Kirjaston on myös tarpeellista olla yhteydessä ympäristöönsä. Esimerkiksi Oulunkylän kirjasto on ollut aktiivisesti yhteydessä lähellä sijaitsevaan kauppakeskukseen ja sen liikkeisiin. Kummatkin hyötyvät yhteistyöstä. Kirjastot saavat

näkyvyyttä ja kauppa saa ilmaista mainosta kertoessaan omista tuotteistaan ja mitä niillä voi tehdä. Kirjasto nähdään myös matalan kynnyksen paikkana, joten sinne on helpompi tulla kuulemaan asiaa kuin kauppaan itseensä.

Vaikka tiloja markkinoidaankin ja suunnitellaan nykyään tehokkaammin, kooltaan ne eivät ole kovasti muuttuneet. Useimmat kirjastot on rakennettu 80-luvulla, eikä niitä ole juuri sen jälkeen muutettu.

Kuitenkin Oulunkylän kirjasto on yksi niistä jotka on ihan vastikään remontoitu. Palomäki kertoo, että sille oli tarvettakin. Paikat alkoivat näyttää jo melko kulu-neilta noin 20:nen käyttövuoden jälkeen.

Remontti olikin suuri uudistus kirjastolle, sillä tiloja suunniteltiin hyvin erilaisella tavalla entiseen nähden. Tilaa on ajateltu juuri siltä kannalta, että kirjasto on ihmisille kuin olohuone, oleskelupaikka.

Koko ei ole muuttunut, mutta tilat ovat uudistuneet. On yritetty saada aikaan erilaisille asiakasryhmille omia tiloja. Kuten esimerkiksi hiljaisia tiloja, nuorille ja lapsille tiloja ja myös sellaisia tiloja missä voisi järjestää tapahtumia.

### 3.2.3 Muutokset Oulunkylässä kirjaston remontin jälkeen

Remontin aikana kokoelmaa karsittiin ja yleisesti liikkumatonta materiaalia poistettiin. Mutta myös tiloja suunniteltiin niin, että ne toimivat uudenlaisiin käyttötarkoituksiin.

Kokoelmaa karsittiin noin yksi kolmasosa, mikä on vaikuttanut lainamääriin. Tietenkin huomioon on otettava, että kirjasto oli melko pitkään kiinni. Vaikutukset ovat kuitenkin olleet melko pieniä, kun verrataan poistettuun määrään. Lainamäärät ovat vähentyneet arviolta viitisen prosenttia.

Nyt nuorilla on uusi oma alue, mutta sen käyttöönotto ei ole sujunut aivan hankaluuksitta. Uusi tila ja sen suunnittelu herättää ihastusta, mutta sen käyttötapa aiheutti alussa ongelmia asiakkaiden kanssa. Nuoret ovat äänekkäitä ja eivät usein tajua, että kirjasto on hiljainen tila. Siellä ei voi meluta samalla tavalla kuin

esimerkiksi nuorisotalolla tai kauppakeskuksessa. Myös käytöstavat saattavat unohtua, kun kirjastonhoitaja tulee pyytämään ääneen käyttöön hillintää. Silloin tällöin on aiheellista kieltää ronskimpia kielikuvia, koska kirjastossa asioi myös paljon hyvin nuoria asiakkaita vanhempiensa kanssa.

Ajan kanssa kuitenkin on sopiva välitila löytynyt nuorten ja muiden, hiljaisuutta enemmän arvostavien, kanssa. Ja nekin perheet jotka nuoria säilyttyään ovat lakanneet käymästä, palaavat jälleen. Kuvakirjoja ja muuta lastenaineistoa menee paljon.

Myös muita käyttötiloja on tullut kirjastoon. Ne houkuttelevat ihmisiä tulemaan kirjastoon esimerkiksi työskentelemään omien kannettavien tietokoneidensa kanssa tai lukusaliin lukemaan lehtiä.

Ja Palomäki näkee, että kun kirjastoissa on hyvät tilat, ihmiset tulevat sinne enemmän juuri olemaan. Silloin kävijämäärät eivät kerro koko totuutta. Toisissa kirjastoissa, jotka ovat esimerkiksi monitoimikeskuksissa tai kauppakeskusten sisällä, tulee paljon kävijöitä niistä jotka tulevat vain vilkaisemaan. Se ei kuitenkaan ole todellisesti merkittävää käymistä, mutta se antaa kirjaston kävijämääriin suurempia lukuja.

Kirjasto on muuttumassa tilana. Se ei ole enää se hiljainen kirjavarasto, joka se on ollut iät ja ajat. Ja ihmiset alkavat pikkuhiljaa myös hyväksymään sen. Myös nuorille on markkinoitava uutta kirjastoa, sillä heitä ei kiinnosta hiljainen varasto, jossa ei tietenkään voi olla mitään kivaa.

Vaikka nykyinen asiakaskunta saattaakin kaivata vanhaa kirjastoa takaisin, yhteiskunta on muuttunut ja kirjaston on muututtava sen mukana. Vain niin se voi säilyä hengissä.

### 3.2.4 Uutta näkökantaa kokoelmiin

Myös kokoelmat ovat muuttuneet sekä vuosien saatossa että remontin jälkeen. Nykyään nimikkeitä ilmestyy vuosi vuodelta enemmän. Se luo kirjastolle paineita, sillä tilaa on kuitenkin vain rajoitetusti. Palomäki kuittaa myös huhut kirjan

kuolemista juuri niiksi, jo 80-luvulta lähtien on ennustettu kirjan kuolemaa, alkaen siitä kun videot tulivat markkinoille. Silti nimikkeitä julkaistaan enemmän joka vuosi.

Asiakkaat ovat kuitenkin hyvin valikoivia sen suhteen mitä haluavat lukea. Uusia ja suosittuja kirjoja luetaan paljon ja niitä vaaditaan kirjastoilta myös paljon. Into on usein lyhytkestoista ja sitten kirjat eivät enää liiku juurikaan.

Oulunkylän kirjastolla on tarkasti valikoitu kokoelmaa niin, että vanhaa kiertämätöntä aineistoa olisi mahdollisimman vähän kokoelmissa ja uutta haluttua mahdollisimman hyvin esillä.

Uusia suosittuja kirjoja otetaan valikoimiin monia kappaleita, mutta innon laennuttua niistä poistetaan yleensä suurin osa.

Myös medially on suuri vaikutus siihen mitä ihmiset haluavat lukea. Uudet kirjat löydetään televisiosta ja lehdistä. Välillä niissä saatetaan mainostaa myös vanhoja kirjoja, jotka usein on koettu liikukumattomiksi ja poistettu valikoimista. Tällöin uusien kirjojen suosiminen saattaa tuntua huonolta ajatukselta, mutta nykyään se palvelee paremmin asiakkaita kuin vanhan aineiston säilyttäminen.

Myös muilta kuin kirjojen osalta kirjaston kokoelmat ovat muuttuneet vuosien aikana. Uusin muutos on musiikin vähentynyt lainaaminen. Sitä on niin helppo saada muualtakin kuin kirjastoista. Myös videot, eli vhs:t ovat jo lähes poistuneet, mutta DVD:itä lainataan edelleen ahkerasti. Palomäki sanoo, että melkein jokainen kirjaston omistama elokuva on aktiivisessa kierrossa. Hyllyihin ei juuri jää istumaan mitään.

Toisaalta kirjastoihin hankitaan tarkoituksella vähän myös erilaista materiaalia, kuin esimerkiksi kilpaileviin videovuokraamoihin. Kirjastoon hankitaan klassikoita ja vähemmän tunnettuja elokuvia, ei vain niitä suosituimpia julkaisuja.

Kaikkein suosituinta kirjastossa kuitenkin on kevyt kaunokirjallisuus. Sitä ilmestyy paljon ja lainataan paljon, mikä on ymmärrettävää. Kaunokirjallisuus on nopealukuista ja sitä mainostetaan paljon.

### 3.2.5 Uusia palvelumuotoja

Toinen mikä Oulunkylän kirjaston palveluissa on muuttunut, on itsepalvelun yleistyminen. Esimerkiksi juuri Helmet -verkkokirjasto siirtää asiakkaiden hallittavaksi paljon. Ennen kirjastonhoitaja oli ainoa joka osasi käyttää kirjojen löytämiseen vaadittuja kortistoja ja niin edes päin. Kirjastonhoitaja oli eräänlainen portinvartija tietoon. Tämä on kuitenkin nyt jo poistumassa, ellei poistunutkin.

Toisaalta kirjastoihin on tullut myös uusia, räätälöityjä palveluita. Oulunkylän kirjastossa on oma lainaa kirjastonhoitajaa palvelu, jonka tarkoituksena on antaa asiakkaille mahdollisuus oppia uutta. Myös uuteen läheiseen kuntoutuskeskukseen on sovittu tehtäväksi ja toimitettavaksi kirjapaketteja. Kuntoutuskeskuksen perheet voivat tulla kirjaston tutustumaan ja samalla heille räätälöidään muotti minkä avulla heille voidaan sitten toimittaa kirjoja, vaikka he eivät ehtisi käymään kirjastossa itse asioimassa.

Opetusviraston kanssa tehdään tiiviimpää yhteistyötä koululaisten hyväksi. Kirjavinkkausta on tarjolla ykkösluokkalaisista seiskaluokkaan asti.

Myös liikkuvaa kuvaa ja musiikkia on nykyään tarjolla kirjastokaistan kautta, joka on siis palvelu joka kerää kirjastojen tuottamaa mediaa esille ja tuottaa sitä myös itse.

Monenlaiset yksilölliset palvelut ovat tätä päivää. Kirjaston peruspalvelut, lainaus ja palautus, hoituvat nykyään lähes itsepalveluna asiakkaiden osalta, joten työvoimaa vapautuu muihin tehtäviin enemmän kuin ennen.

Palomäki pohtii, että juurikin viimeisen kymmenen vuoden aikana on tullut suurin osa kirjaston muutoksista. Edellä mainitut vai osana niitä.

### 3.2.6 Mainostaminen kirjastossa

Mainostusta kirjastossa ei ole Palomäen mukaan tarpeeksi. Kirjastot ovat vaatimattomia, liiankin, tekemisistään. Ja niissä pidetään usein liian selvänä sitä, että ihmiset tietävät mitä palveluita kirjastolla on.

Oulunkylän kirjastolla tapahtuu paljon kaikenlaista, mutta harvoin sitä tullaan ajatelleeksi mainostaa tarpeeksi. Tämä vaatimattomuus on johtanut siihen, että edes kirjastoon tulevat harjoittelijat ja heidän opettajansa eivät aina tiedä mitä kirjastotyö todella on. Sekä harjoittelijoille että opettajille saa selittää usein kirjaston palveluita joista he ovat aivan ihmeissään. Myös luokanopettajat saattavat tulle tutustumaan kirjastoon luokkakäyntiä varten, tietämättä oikeasti mitä kirjastossa voi tehdä.

Kun kirjastoa pidetään pelkkänä lainapalveluna, se saattaa johtaa siihen, ettei muihin palveluihin tulla edes tutustuneeksi. Tällöin oletus vahvistuu ja paljon jää näkemättä kokonaan. Tilat kuitenkin auttavat tähän jonkin verran. Sillä toimivat tilat saavat ihmisen mielenkiinnon heräämään, jolloin tulee tutustuttua kirjastoon tarkemmin.

Mainostamisen ongelmista kertoo hyvin esimerkiksi Oulunkylän kirjastolla ollut lemmikkipäivä. Kirjastolle tuotiin eläimiä, joita sai koskea ja ihailla, sekä tietoa että tiedotusta eläintensuojelusta. Mainoksia laitettiin läheisen ostarin ilmoitustaululle, kirjaston oviin ja internetsivuille. Siltikin tuntui, että lähes jokainen paikalle tullut henkilö tuli sinne sattumalta, huomaamatta mainoksia etukäteen.

Oikean mainoskanavan ja näkyvyyden saavuttaminen on hankalaa kirjastoille, varsinkin kun mainostamiseen ei aina ole paljon varoja. Myös kirjaston näkyvyys tuottaa ongelmia, sillä esimerkiksi Oulunkylän kirjasto on hieman sivussa. Se on piilossa kaikkein käytetyimmiltä kulkureiteiltä. Kirjaston seinässä oleva loistelias kyltti ei auta, jos se ei näy ihmisille. Tarvittaisiin jotain suurempaa ja näkyvämpää.

Toisaalta varsinkin Oulunkylässä remontin tuomat uudistukset ovat aiheuttaneet näkyvyyttä. Ihmiset ovat varta vasten tulleet katsomaan uudistunutta kirjastoa.

Uudesta kirjastosta innostuneet kauppakeskuksen myyjät saattavat ohjata asiakkaita katsomaan uutta hienoa kirjastoa, koska ovat itse siitä niin innoissaan. Suusta suuhun menetelmä on osoittautunut tässä tapauksessa hyvinkin tehokkaaksi.

Mutta mainostaminen ja uutiskynnyksen ylittäminen on ongelma. Todella isot tapahtumat saatetaan huomata esimerkiksi Helsingin sanomissa mutta monet jäävät kokonaan raportoimatta, koska eivät ole tarpeeksi erityisiä kiinnostaakseen ja erottuakseen muista kaupungin tapahtumista.

Toisaalta myös kirjaston puolelta pitäisi nähdä enemmän vaivaa, vaikka varaa suurellisiin mainoskampanjoihin ei olisikaan. Se, että kirjastonhoitajat kysymättä mainostaisivat palveluita, voisi auttaa suuresti. Usein mainostaminen kuitenkin unohtuu, koska kuvitellaan asiakkaiden jo tietävän tai kuulleen.

### 3.2.7 Virallisia tuloksia

Virallisista tuloksista ja kävijämäärien laskusta kysyttäessä Palomäki kertoo, ettei syytä huoleen ole. Vuonna 2002 oli huippuvuosi jolloin kävijöitä oli enemmän kuin koskaan ennen. Niistä ajoista kävijämäärät ovat hieman laskeneet joka vuosi, mutta muutos on ollut pientä. Kävijä- ja lainausmäärät ovat yhä huippuluokkaa. Lasku kertoo ennemminkin siitä, että verkkopalvelut toimivat hyvin.

Verkkopalvelut saivat tasaisesti uusia käyttäjiä siitä lähtien, kun ne saatiin käyttöön. Mutta nyt niidenkin käyttömäärät tuntuvat tasaantuneen. Se on luonnollista, koska eivät asiakkaat tarvitse kuin tietyn verran verkkopalveluita.

On toki erikoista ajatella, että kävijämäärät voisivat nousta ikuisesti. On hyvin epätodennäköistä, että kaikki ihmiset saataisiin koskaan käyttämään kirjastoa. Kaikilla tarvetta vain ei ole.

Palomäki arvelee, ettei kävijämäärien laskuun syynä ole kirjaston palveluiden huonontuminen, sillä kirjasto on yhä hyvin arvostettu laitos. Vaan enemmän se,

että ihmisillä on enemmän erilaisia mahdollisuuksia joihin käyttää vapaa-aikaansa.

Palomäki tuo kuitenkin yhden kohdan esille joka huolestuttaa, eli nuorten vähentyneen käytön. Yleisestä kävijämäärien vähenemisestä ei niinkään olla huolissaan, mutta nuorten kirjaston käyttö on vähentynyt enemmän kuin muiden.

Tietenkin tässä tulee vastaan se, että aina ei välttämättä voida tarkasti sanoa minkä ikäiset käyvät kirjastossa. Vain se minkä ikäiset käyttävät sellaisia kirjaston palveluita joita voidaan seurata, saadaan selville.

Nykyisin juurikin lapset, nuoret ja nuoret aikuiset eivät tunnu löytävän kirjastoa. Ja jos lapset eivät löydä kirjastoa nuorina, on todennäköistä, ettei se kiinnosta heitä aikuisenakaan. Se on kohta mihin kirjastot kiinnittävät huomiota tällä hetkellä.

Kun kuitenkin ajatellaan kävijä- ja lainaustilannetta yleensä, ei ole huolenaihetta. Kävijätilastoissa on ollut pientä laskua, joka nyt on tuntunut kääntyneen hienoiseen nousuun. Ihmisillä on nykyään koneet ja pääsy internetiin ja siellä olevaan tietoon, mutta silti tietokirjoja lainataan kokoajan paljon. Ja uutuuudet ovat todella suosittuja, olivat ne mitä tahansa materiaalia.

Ainoa ongelma on, että nuorten aikuisten käyttö vähentyy. Jos näin jatkuu, lopulta kirjastoa eivät käytä kuin vanhukset ja kirjasto kuihtuu. Tämä on nyt vallalla oleva normi jota kirjastossa halutaan muuttaa. (Kirjastonjohtajan haastattelu: Eila Palomäki.)

### 3.3 Yhteenveto ja johtopäätökset kirjastonjohtajien haastatteluista

Kummatkin kirjastonjohtajat olivat samaa mieltä. Huolta ei tarvitse kantaa kirjaston kävijämääristä, mutta enemmän siitä kuka kirjastoa käyttää. Nuoret kaikoavat kirjastosta muiden aktiviteettien perässä ja kirjasto nähdään vanhanaisena ja tylsänä.



Kirjasto kuitenkin tekee paljon houkutellakseen nuoria asiakkaita. Kirjastoon tehdään tiloja nuorille, hankitaan tietokoneita ja pelejä. Kirjastoon koetetaan myös hankkia sellaista materiaalia joka kiinnostaisi nuoria, kuten nuortenkirjoja, sarjakuvia ja elokuvia.

Tällä hetkellä kirjastoa vastaan tuntuisi olevan markkinointi, tai sen väärin kohdistaminen. Ihmiset eivät ole tietoisia kirjastoista ja siitä mitä kaikkea ne tarjoavat. Kirjasto nähdään paikkana josta haetaan tietoa mutta ei viihdytä. Tämä on kuitenkin toista, kuin se mitä kirjastot haluavat sanoa remontoidessaan tiloja asiakkailleen sopivimmiksi ja viihtyisimmiksi.

Haastattelut tukevat tilastoista saatuja johtopäätöksiä. Kävijä- ja lainamäärien laskua ei nähdä huolestuttavana, koska se on vähäistä ja itse asiassa saattaa olla kääntymässä jopa nousuun.

Vielä haastatteluiden perusteella tuntuu, että vaikka kirjastoissa on ongelmia mitkä pitäisi korjata, kuten vanhanaikainen imago ja todellisen näkyvyyden puute asiakkaille, siellä ainakin tehdään paljon töitä siihen, että ihmiset viihtyisivät kirjastoissa. Syyt kirjastojen hylkäämiseen tuntuvat tulevan muualta.

## 4 KÄYTTÄJÄKYSELY

Halusin tutkia kirjaston käyttöä myös asiakkaiden näkökulmasta. Tähän tarkoitukseen loin käyttäjäkyselyn, joka jaettiin kirjaston nettisivuilla, sosiaalisessa mediassa sekä niin että itse kävin kirjastoissa pyytämässä vastauksia.

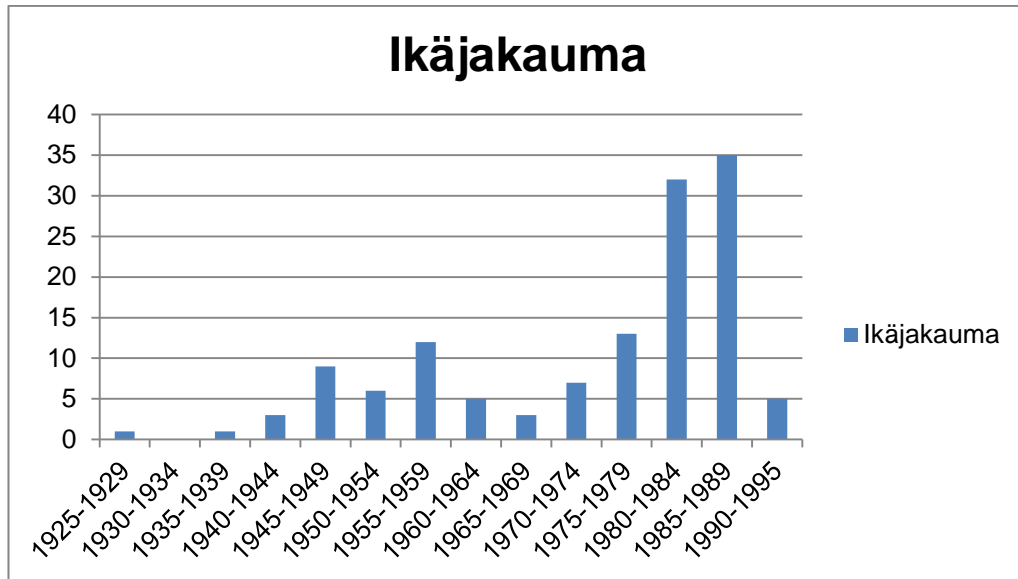
Käyttäjäkyselyn tarkoituksena oli tutkia sitä mitä asiakkaat tekivät kirjastossa ja miten he näkivät kirjaston. Keräsin myös hieman tietoa siitä mitä kirjastoja ihmiset käyttävät. Olisin myös halunnut tutkia niitä jotka eivät käytä kirjastoa, mutta kyselyyn vastanneista vain muutama ei käyttänyt kirjastoa, joten tulokset eivät ole siltä osin luotettavia.

Kyselyn täytti kaiken kaikkiaan 132 vastaajaa.

### 4.1 Vastanneiden jakaumasta

Koska kyselyä levitettiin pääosin internetin välityksellä, on luonnollista että kyselijöistä suurin osa on kohtuullisen nuoria. Mutta kyselyyn valikoitui myös vanhempia osajanottajia, silloin kun käytiin kirjastolla kyselemässä ja myös internetin kautta.

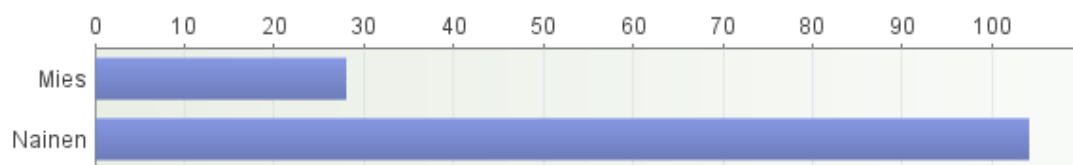
Kuvioon 8. on kerätty vastaajien ikäjakauma.



Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden ikäjakama.

Kuten kuviosta 8. näkyy, eniten käyttäjiä valikoitui vuosilta 1980 - 1989. Kuten esimerkiksi voidaan nähdä tutkimuksesta Tieto- ja viestintäteknikan käyttö, 16 - 34 -vuotiaat käyttävät eniten sosiaalisia medioita (Suomen viralliset tilastot 2012). Joten kysely tavoitti heidät parhaiten. Kuitenkin vastanneista on moni myös muun ikäisiä, joten kyselyn otanta ei ole täysin yksipuolista. Toisaalta kuten aiemmissa osissa on käsitelty, juurikin kyselyihin vastanneet ikäluokat ovat kiinnostavia kyselyn kannalta. He ovat niitä jotka käyttävät kirjastoa vähiten.

Kuvio 9. taas kertoo vastaajien sukupuolijakauman. Ei kovin yllättäen suurin osa vastaajista oli naisia.



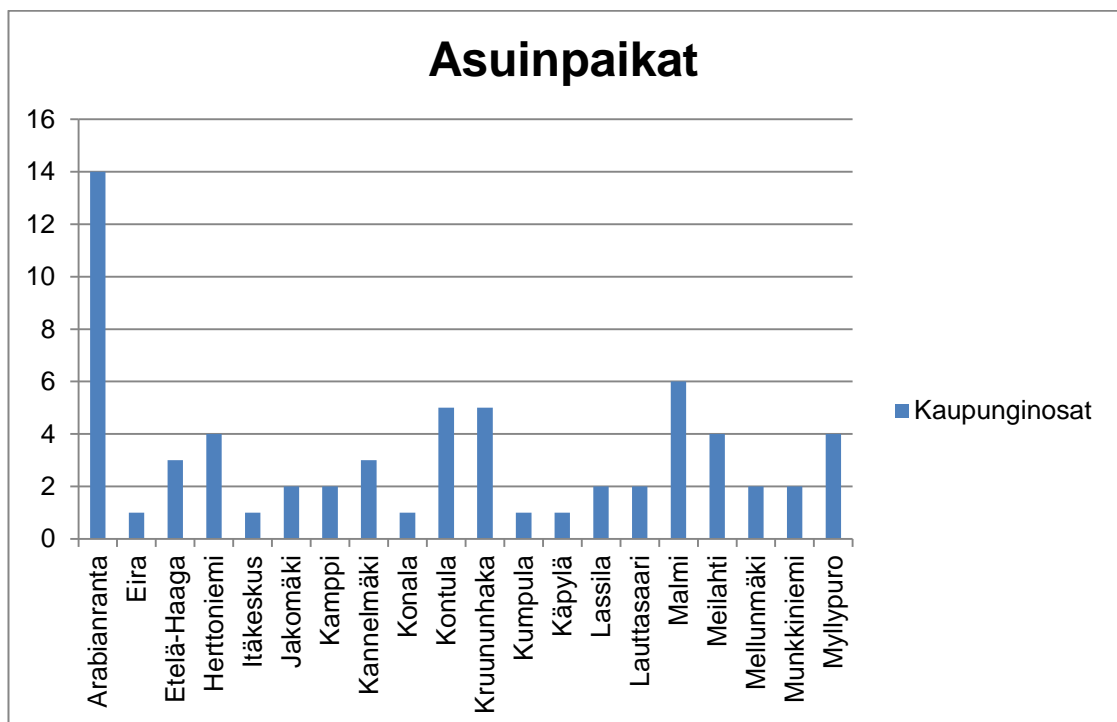
Kuvio 9. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma.

Kirjaston käyttäjistä hieman isompi osa on naisia kuin miehiä (Helsingin kaupungin kirjasto 2012f). Siksi olikin melko oletettavaa, että suurempi osa vastaa-

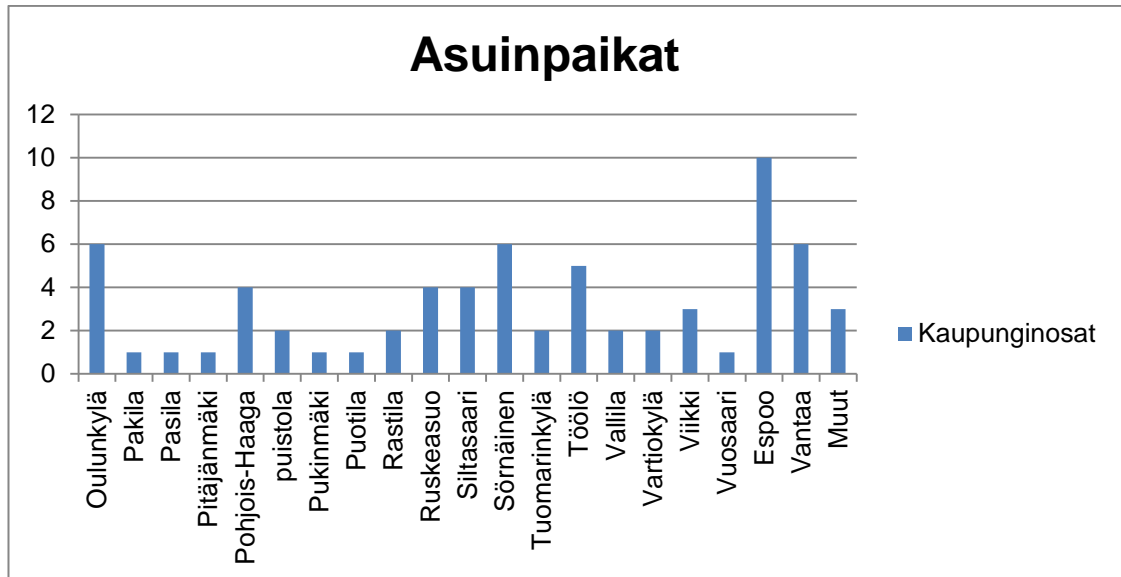
jista on naisia. Kyselyn sukupuolijakauma on hieman kallistunut enemmän naisten suuntaan kuin kirjaston. Se ei kuitenkaan vaikuta huomattavasti kyselyn luotettavuuteen.

Kyselyssä tutkittiin myös sitä missä ihmiset asuvat. Tarkoitus oli tutkia Helsingissä asuvia käyttäjiä, sillä he todennäköisemmin käyttävät Helsingin palveluita. Suurin osa vastanneista olikin helsinkiläisiä, mutta koska kysely oli julkisena kirjaston sivuilla, myös muutamia muualla asuvia tuli mukaan. Tämä ei kuitenkaan ole mikään ongelma, sillä myöhemmistä vastauksista näkee käyttävätkö se Helsingin palveluita vai eivät.

Asuinpaikat kerättiin postinumeroilla, mutta kuviossa 10. ja 11. ne on muutettu helpommin ymmärrettävään kaupunginosa jaotteluun. Tämä helpottaa myös kun katsotaan mitä kirjastoja vastaajat käyttävät yleensä, sillä avoimiin kysymyksiin vastattiin yleensä kaupunginosilla.



Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikat.



Kuvio 11. Kyselyyn vastanneiden asuinpaikat.

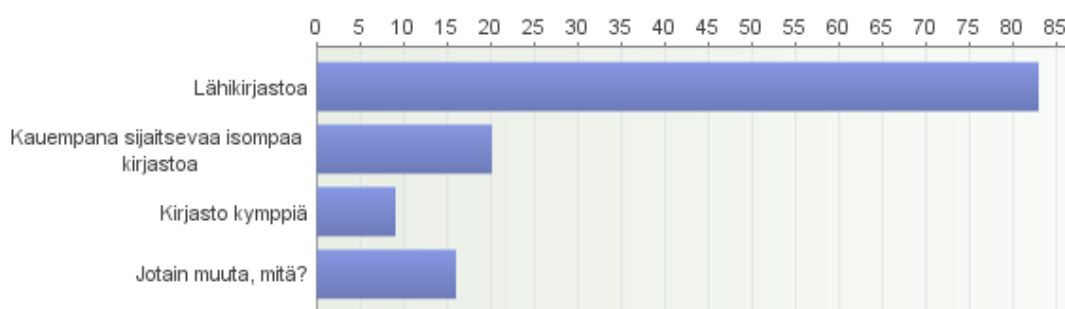
Kuviossa on myös otettu huomioon vain ne paikat mistä vastaajia tuli, sillä Helsingissä on kaupunginosia huomattava määrä. Tietojen havainnoinnin kannalta ei merkityksellistä tietää kaikkia Helsingin kaupungin osia, joten kaupunginosat joista ei ollut ollenkaan vastaajia voidaan jättää pois tarkastelusta.

Vaikka kyselyssä olikin osio myös niille vastaajille jotka eivät juuri käyttäneet kirjastoa, siihen vastasi vain kolme ihmistä. Kyselyssä eroteltiin käyttäjät ja ei-käyttäjät niin, että kysyttiin ovatko vastaajat käyttäneet kirjastoa viimeisen vuoden aikana. Vastanneista vain kolme ei ollut käyttänyt, loput 129 olivat.

#### 4.2 Vastaajien kirjastot

Kyselyssä haluttiin arvioida sitä, millaisia kirjastoja ihmiset käyttävät. Siksi kysyttiin sekä ensisijaista että toissijaista kirjastoa jota he käyttävät. Sen lisäksi heiltä kysyttiin tietävätkö he mikä heidän lähin kirjastonsa on ja missä se on. Ja koska vastaajilta kysyttiin myös asuinpaikkaa, voidaan verrata ovatko he oikeasti tietoisia lähikirjastostaan vai eivät.

Tämä on siksikin merkittävää, että suurin osa vastaajista vastasi käyttävänsä lähikirjastoaan ensisijaisesti, kuten kuviosta 12. voidaan nähdä.

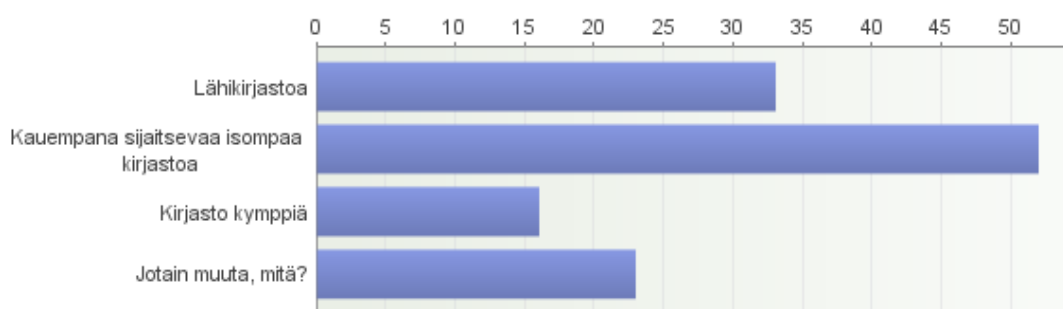


Kuvio 12. Mitä kirjastoa kyselyyn vastanneet käyttävät ensisijaisesti.

Lähikirjastoja käytetään siis ehdottomasti eniten. Isojen kirjastojen ja Kirjasto 10:n lisäksi käytettiin työmatkan varrella olevia kirjastoja ja koulussa olevia tai koulujen kirjastoja, kuten yliopiston kirjastoja.

Lähikirjastot ovat lähellä kotia, joten niihin on helppo mennä. Sen lisäksi suositaan kirjastoja jotka ovat matkanvarrella tai tarjoavat sellaista valikoimaa mitä käyttäjät tarvitsevat, kuten koulukirjoja. Nykypäivänä, kun ihmisillä on paljon tekemistä, asiointin helppous ja nopeus on tärkeää.

Toissijaisena vastaajat käyttivät kauempana sijaitsevaa isompaa kirjastoa, kuten kuvio 13. näyttää. Se ei ole yllättävää, koska lähikirjastot ovat usein pienempiä ja niiden valikoima on rajoitettua. Kun halutaan erilaista materiaalia, sitä haetaan isommista kirjastoista. Kirjaston kautta voi varata myös materiaalia pienempiin kirjastoihin, mutta se maksaa (Helsingin kaupunginkirjasto 2012g). Ja varsinkin, jos tahtoo enemmän selailla materiaalia kuin hankkia tiettyjä teoksia, on päästävä sinne missä materiaali on.



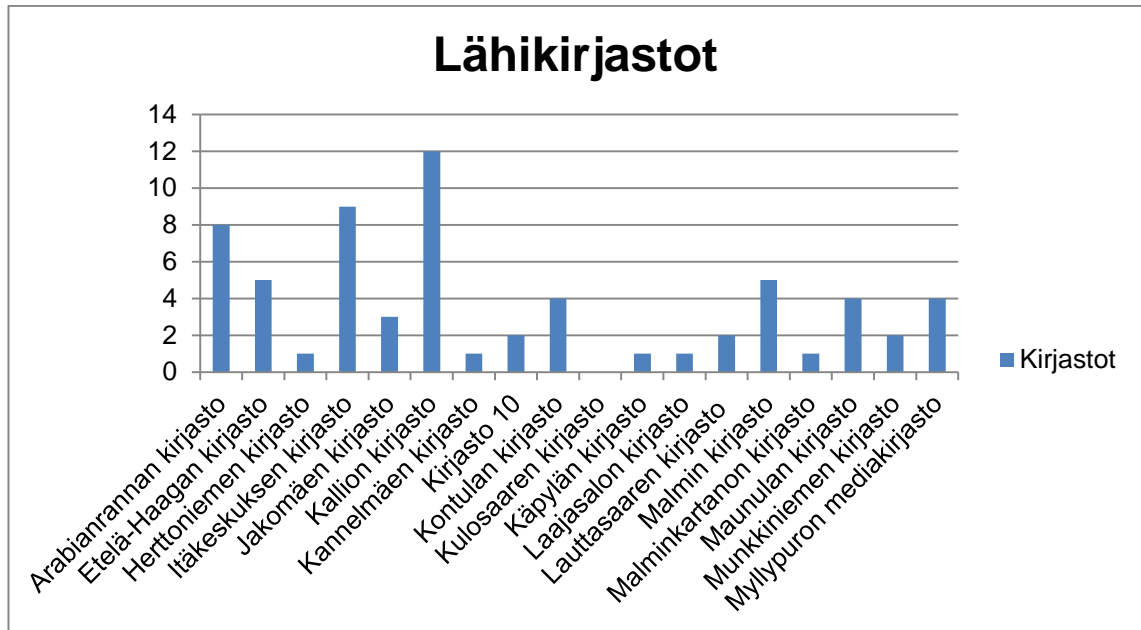
Kuvio 13. Mitä kirjastoa kyselyyn vastanneet käyttävät toissijaisesti.

Kuitenkaan ero ei ole ollenkaan niin suuri kuin ensisijaisesti käytetyn kirjaston välillä. Isompi kirjasto on suosittu, mutta myös lähikirjastoa käytetään paljon toissijaisena paljon. Voidaan olettaa, että tässä lähikirjastona toimii toinen lähellä oleva kirjasto, jossa tiedetään olevan erilaista materiaalia. Tai joka on matkan varrella helposti tavoitettavissa.

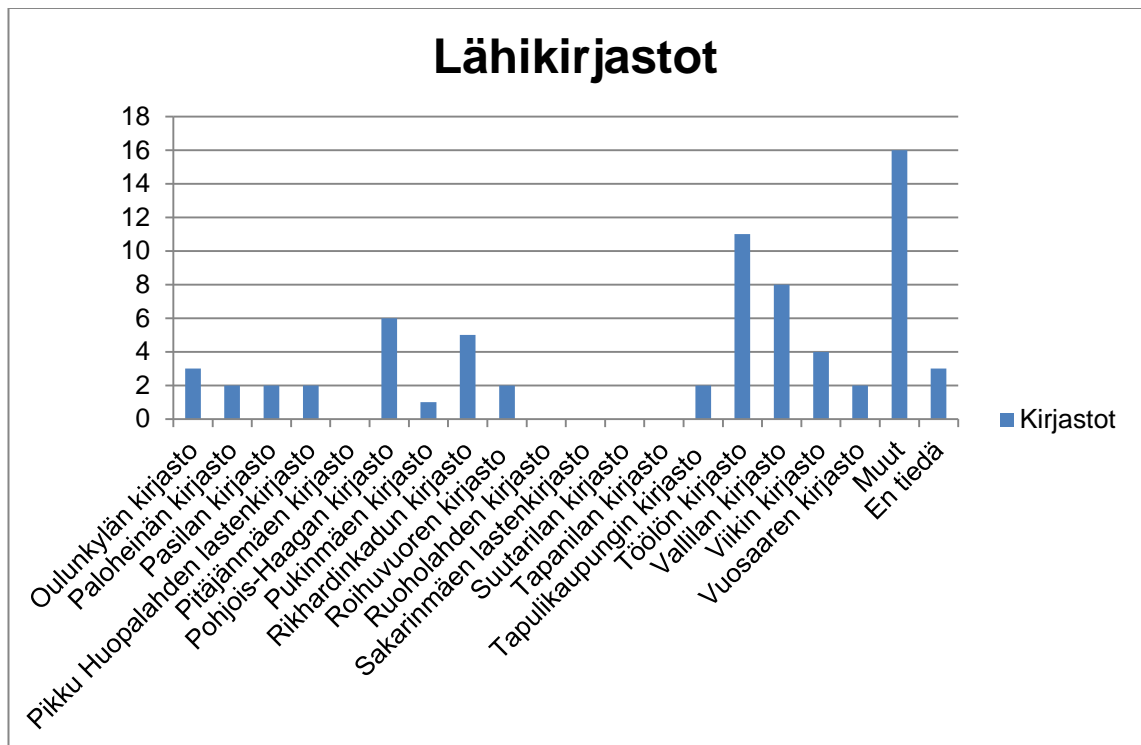
Tämä voidaan tulkita myös avoimista vastauksista kysymykseen mitä kirjastoa käytetään. Siihen vastattiin useasti, että toissijaisesti käytettiin toista, kauempana olevaa lähikirjastoa tai lähikirjastoa joka on jonkin toisen kiintopisteen kuten työpaikan tai ystävän lähellä. Myös koulukirjastoja käytetään jonkin verran toissijaisina kirjastoina.

Keskustassa tai sen lähellä sijaitsevat kirjastot olivat suosittuja. Jo kyselystä näkee että Kirjasto 10:iä käytetään huomattavasti ja muiksi käytetyiksi kirjastoiksi vastattiin myös useita keskustan alueella olevia kirjastoja. Tämä johtunee siitä, että ihmiset sekä viettävät aikaa keskustan alueella että kulkevat sen kautta muualle. Tällöin keskustan alueella oleva kirjasto on lähellä ja helposti tavoitettavissa, sekä luultavasti sen ohi mennään usein.

Vastaajilta kysyttiin mikä heidän omasta mielestään on heidän lähikirjastonsa ja heitä pyydettiin nimeämään se. Suurin osa vastaajista tiesi lähimmän kirjastonsa. Tulokset on koottu alla oleviin kuvioihin 14 ja 15.



Kuvio 14. Kyselyyn vastanneiden lähikirjastot.



Kuvio 15. Kyselyyn vastanneiden lähikirjastot.



Aina ei tietenkään ole selvää pitävätkö vastaajat lähikirjastonaan lähintä kirjastoa, kuten tässä haettiin, vai sitä sivukirjastoa jota he käyttävät. Nyt kuitenkin oletamme, että tässä ovat kyselyyn vastanneiden lähikirjastot.

Kun vertaillaan kaupunginosien ja kirjastojen välisiä eroja, huomataan, etteivät kaikki vastaajat aivan käytä sitä omaa kirjastoaan. Esimerkiksi Arabianrannassa oli 14 vastaajaa, mutta vain kahdeksan vastasi lähikirjastonsa olevan Arabianranta. Toisaalta Itäkeskuksen kirjastoksi nimesi lähikirjastokseen yhdeksän henkilöä, mutta siellä asuviksi osoittautui vain yksi.

Tähän on monia ymmärrettäviä syitä. Ensinkin on mahdollista, että vaikka kirjasto sijaitisi samassa kaupunginosassa, se ei siltikään ole lähin kirjasto. Toisilla alueilla on useampi kirjasto lähekkäin, jolloin lähikirjaston voi valita mieltymyksen mukaan. Mieltymys vaikuttaa varmasti muutenkin lähikirjaston valintaan sillä jossain kirjastossa saatetaan kokea olevan enemmän omia tarpeita vastaavaa materiaalia kuin toisessa.

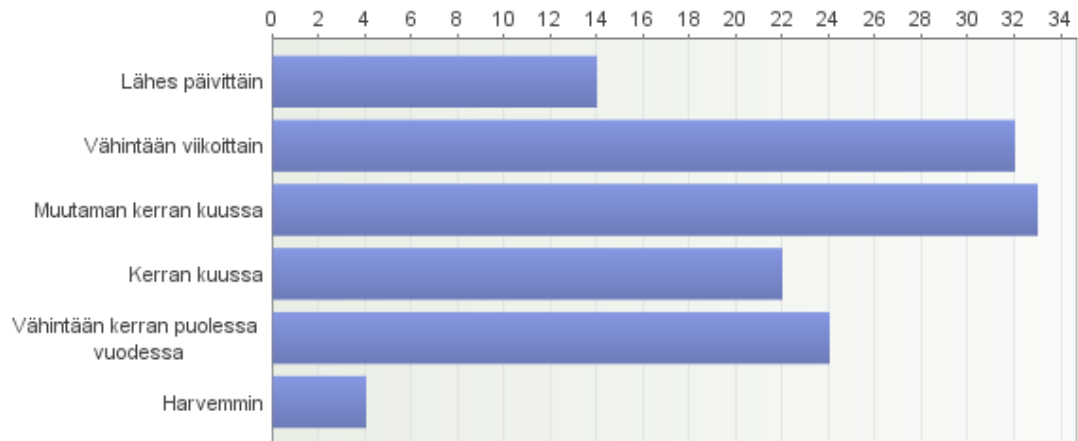
Siksi loppujen lopuksi ei ole kovin merkityksellistä käykö asiakas omassa lähikirjastossaan vai muussa lähellä sijaitsevassa sivukirjastossa.

Kuvioista kuitenkin näkee sen mitä kirjastoja käytetään runsaimmin. Suosituimpia olivat Arabianrannan, Itäkeskuksen, Kallion ja Töölön kirjastot. Arabianrannan kirjasto kuuluu Aralis -kirjastokeskukseen johon kuuluu myös useita korkeakoulukirjastoja. Tämän takia Arabianrannankirjasto onkin hyvin otollinen varsinkin opiskelijoille. Arabianranta oli myös yksi niistä kirjastoista joissa käytiin hakemassa vastaajia. Itäkeskus on iso kirjasto suuren kauppakeskuksen kyljessä. On selvää, että se on monille sekä helppo että tarpeeksi laajan valikoiman omaava kohde. Kallion ja Töölön kirjastot taas sijaitsevat keskustan lähellä. Toisaalta, kun katsoo vastaajien asuinpaikkoja, moni heistä myös asui keskustan tuntumassa. Kallio ja Töölö ovat heille silloin lähikirjastoja.

Vain kolme vastaajaa ei tiennyt omaa lähikirjastoaan. Yksi oli juuri muuttanut, joten hän ei ollut ehtinyt tutustua vielä lähikirjastoonsa. Kysymykseen vastasi 126 ihmistä, joten suurin osa tietää missä heidän, tai ainakin heille sopivin, lähikirjasto on.

### 4.3 Kirjaston käytön muutokset

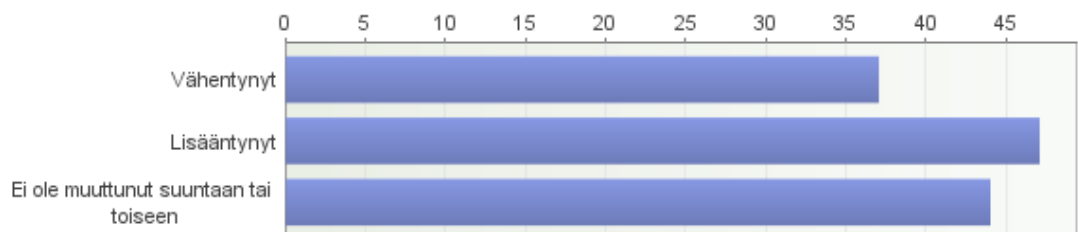
Kyselyssä tutkittiin myös kuinka usein kirjastoa käytetään ja mihin tarkoitukseen. Alla olevasta kuviosta 16. voidaan suoraan nähdä, että suurin osa käyttää kirjastoa muutaman kerran kuussa. Useat käyvät jopa viikoittain.



Kuvio 16. Kuinka usein vastaajat käyttävät kirjastoa.

Kirjastoa käytetään siis melkoisen aktiivisesti. Suurin osa ihmisistä kävi kirjastossa useammin kuin kerran kuussa hakemassa uutta materiaalia ja palauttamassa vanhaa. Vaikka se saattaisi olla ajallisesti kaikkein tehokkain tapa asiakkaille käyttää kirjastoa, niin ei tehdä.

Kirjaston käyttö on myös melko vakinaista sen käyttäjillä, kuten alla olevasta kuviosta 17. voidaan havaita.



Kuvio 17. Kirjaston käytön muutokset viimeisen viiden vuoden aikana.

Eniten käyttäjät ovat katsoneet käytön lisääntyneen, mutta myös melkein saman verran ovat sitä mieltä, että käyttö ei ole muuttunut. Se on siis osa elämän rutiinia.

#### 4.3.1 Kyselyyn vastanneiden syitä kirjaston käytön muuttumiseksi

Siihen miksi käyttö on muuttunut on monia syitä. 95 kyselyyn vastanneista vastasi tähän kysymykseen, joten he tunsivat jollaintapaa kirjaston käyttönsä muuttuneen. Tämä ei ole yhteneväistä kuvion 17. vastausten kanssa. On luultavaa, että osa niistäkin jotka sanoivat, ettei kirjaston käyttö ole muuttunut tuntevat, että se on muuttunut vain vähemmän kuin on merkittävää. Mutta silti he haluavat antaa syitä sille miksi se olisi voinut muuttua.

Suurin syy kirjaston käytön muutokseen tuntuu olevan oman elämäntilanteen muutos. Vastauksista näkee myös selkeästi, että monet vastaajista ovat nuoria aikuisia jotka opiskelevat tai ovat siirtyneet työelämään.

Monilla kirjaston käytön yleistymiseen syynä oli opiskelut. Kirjastosta saa materiaalia hyvin ja, koska esimerkiksi useimpia oppikirjoja käytetään vain vähän aikaa ja ne ovat verrattain kalliita, ei niitä haluta ostaa omaksi. Myös muita materiaaleja kuin oppikirjoja ja tietoa erilaisista aiheista mitä tarvitaan koulutyöhön, löytyy kirjastosta. Tällaista materiaalia voi olla esimerkiksi lehdet joiden saaminen omaksi julkaisun jälkeen on hankalaa. Tämän lisäksi kirjastoissa on mahdollisuus kopioida materiaalia itselleen.

Toisaalta taas työelämään siirtyminen tuo lisää käyttövaroja, jolloin kirjallisuutta on varaa ostaa enemmän itse. Työ myös jaksottaa elämää eritavalla, monet tunsivat, ettei vapaa-aikaa lukemiselle ollut enää niin paljon kuin aikaisemmin.

Nykyään myös vapaa-ajasta kilpaillaan paljon. Erilaisia harrastuksia on tarjolla niin paljon, ettei kukaan pysty tekemään kaikkea. Ihmisten mielenkiinnon kohteet vaihtelevat ja joskus se tarkoittaa sitä, että osa jää pois. Monille se voi olla lukuharrastus ja kirjaston käyttö.

Toisaalta taas osalle opiskeluiden loppuminen tai eläkkeelle jääminen oli tuonut lisää vapaa-aikaa lukea ja käyttää jälleen kirjastoa.

Myös monet vastaajat joilla on lapsia, sanoivat kirjastonkäytön jälleen lisääntyneen lasten saamisen myötä, sillä kirjasto tarjoaa heille paljon.

Moni vastaaja myös kertoi käyvänsä kirjastossa useammin, koska omaan kotiin ei enää mahdu varastoimaan kaikkia kirjoja. Joskus kirjojen hankinta määrää halutaan rajoittaa. Kirjastosta saa luettavaksi suurimman osan kirjoista mitä halutaan lukea, joten kaikkia ei ole pakko ostaa omaksi.

Kirjastojen läheisyys vaikutti myös niiden käyttöön. Vastaajat kertoivat, että jos kirjasto ei ollut enää lähellä kotia tai esimerkiksi työmatkalla, niin siellä tuli käytyä vähemmän. Toisaalta taas lähellä oleva kirjasto lisäsi kirjastonkäyttöä, koska siellä oli helppo käydä huvikseenkin ilman sen kummempaa syytä.

Yksi joka vaikutti myös sekä käytön lisääntymiseen että vähentymiseen oli internet. Internetin kautta löytyy nykyään paljon tietoa ja useat kokivat, etteivät tarvinneet enää kirjastoa samalla tavalla. Toisaalta internetin käyttö on lisääntynyt kiivaammin kuin laitteistot sen käyttöön, joten kirjastoon tullaan paljon käyttämään konetta.

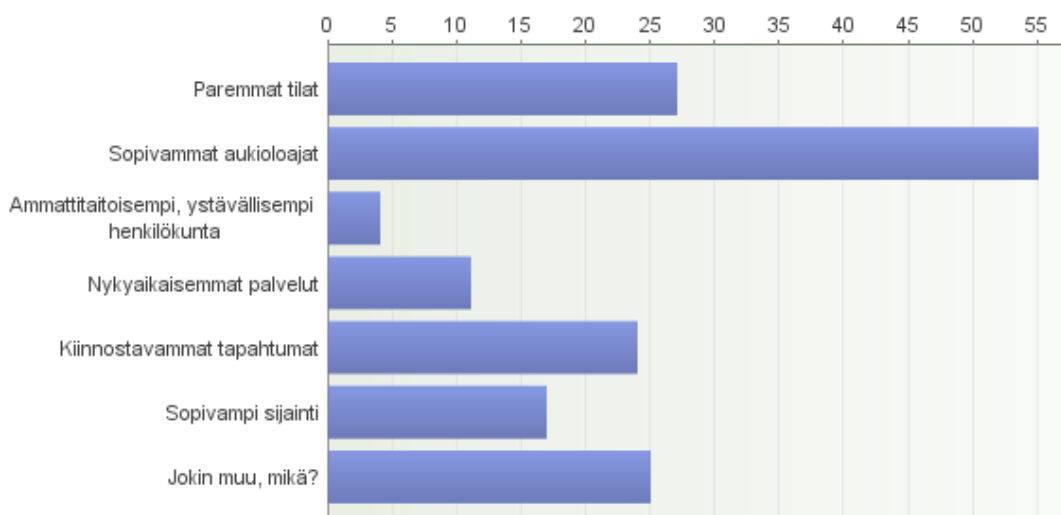
Muutama kertoi tulevansa kirjastoon sen suoman rauhan tai tilojen takia. Vastaajat kokivat, että kirjastossa oli helpompi työskennellä kuin kotona.

Myös kirjaston uudet ja monipuolistuneet valikoimat ovat houkuttelleet kävijöitä. Uudenlainen valikoima on auttanut muuta kuin perinteistä kirjamateriaalia haluavia löytämään kirjaston.

Toisaalta taas osa vastaajista tunsu, että heidän makunsa oli nykyään muuttunut niin erityiseksi, ettei kirjasto enää voinut tarjota heille tarvittavaa materiaalia. Se voi osaltaan olla myös totta, sillä kirjaston kokoelmilla on rajoituksia. Kirjasto pyrkii palvelemaan kaikkia, mutta tilaa on rajoitetusti ja hankittu aineisto pyritään valitsemaan niin, että se kiertää. Yleensä kirjastot ottavat vastaan hankintapyyntöjä asiakkaalta ja niitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan (Helsingin kaupunginkirjasto 2012h).

### 4.3.2 Kirjaston käytön lisääminen

Kyselyssä tutkittiin myös sitä mikä voisi lisätä kirjastokäyntejä. Alla oleva kuvio 18. kertoo tilanteesta paljon.



Kuvio 18. Mahdollisia syitä jotka lisäisivät kirjaston käyttöä.

Suurin osa toivoisi parempia aukioloaikoja. Kirjastot ovat nykyään auki lähinnä toimistoaikoina (Helsingin kaupunginkirjasto 2012i). Isommat kirjastot ovat myöhempään auki ja myös keskustassa sijaitsevalla Kirjasto 10:llä on erityiset aukioloajat. Kuitenkin kuten aikaisemmin on jo selvinnyt, suurin osa vastaajista käyttää ensisijaisesti juuri niitä vähemmän auki olevia lähikirjastoja. Ja koska ihmiset ovat usein päivällä töissä, heidän voi olla hankalaa ehtiä kirjastoihin silloin kun ne ovat auki.

Toisaalta kirjastojen aukioloajat elävät kokoajan. Niihin tehdään muutoksia, kun asiakkailta saadaan tarpeeksi palautetta. Toisaalta vastaan tulee tietenkin rahoitus, koska enemmän aukiolotunteja tarkoittaa lisää myös työtunteja.

Toisaalta monet kaipasivat kirjastolta myös parempia tiloja ja huomattava osa kiinnostavampia tapahtumia. Tämä kertoo siitä, ettei kirjastoja haluta enää pelkinä materiaalivarastoina. Ihmiset elävät keskellä monia erilaisia virikkeitä ja toivovat niitä kirjastoiltakin.

Helsingin kaupungin kirjastolla on nykyään oma osastonsa sekä tapahtumille että kirjastojen tilojen suunnittelulle. Kehitys on tietenkin hidasta, sillä kirjasto on iso ja vanha organisaatio.

Positiivisena huomiona voidaan nähdä, että vain harva kaipasi ammattilaisilta enemmän asiantuntevuutta tai ystävällisyyttä. Voidaan siis olettaa että kirjaston henkilökuntaa arvostetaan ja heidät nähdään asiantuntevina ja miellyttävinä.

Muiksi kirjaston käyttöä mahdollisesti lisääviksi syiksi nousi eniten kirjaston valikoimaan liittyvät syyt. Vastaajat halusivat enemmän ja tarkemmin kohdennettua valikoimaa. Myös uutuuskirjoja toivottiin oleman kierrossa enemmän. Myös tilojen viihtyvyyttä ja hiljaisuutta toivottiin.

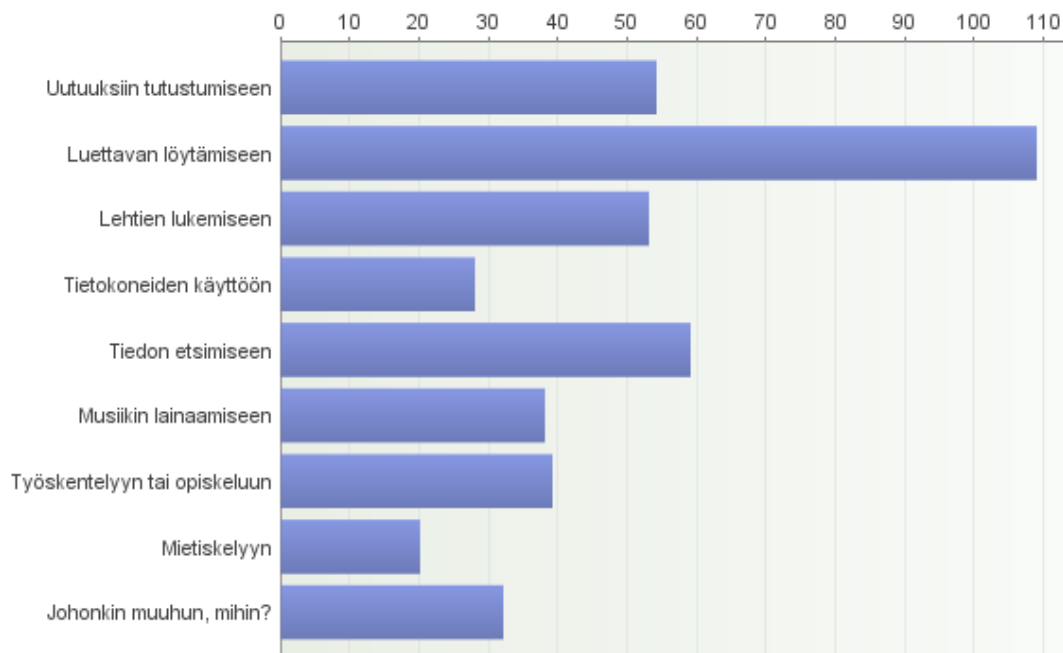
Kirjaston käyttäjälle on tietenkin tärkeää, että hän saa kirjastosta sen mitä haluaa, ja mielellään kohtuullisessa ajassa. Uutuuksia saattaa joutua kirjaston kautta odottamaan kauankin, riippuen siitä kuinka suosittu teos on. Kirjastot pyrkivät laskemaan jonotusaikoja ostamalla suosittuja kirjoja enemmän. Mutta silläkin on lopulta rajansa kuinka monta samaa teosta kirjastoon kannattaa ostaa, vaikka se olisi kuinka suosittu. Jo kirjastonjohtaja Eila Palomäen haastattelusta selvisi syitä rajoittaa kirjojen ostoa. Ensimmäkin piikit ovat yleensä verrattain lyhyitä joten pian ylimääräisiä kirjoja joudutaan poistamaan valikoimista. Minkä lisäksi tietenkin kirjojen kulutus on kovaa ja suosituimmista kirjoista osa onkin poistokuntoisia, kun jonot hellittävät.

Toisaalta taas mitä enemmän tiettyä kirjaa ostetaan, sitä enemmän se on pois joltain muulta. Suosittua kirjaa halutaan hetken, mutta sen jälkeen paineita kohdistuu myös muuhun aineistoon. (Kirjaston johtajien haastattelu: Eija Palomäki 2011.)

#### 4.4 Kirjaston käyttö

Kyselyssä tutkittiin myös mihin ihmiset normaalisti käyttävät kirjastoa. Alla olevassa kuviossa 19. näkyy, että kirjastoa käytetään edelleen eniten lukemisen

löytämiseen. Tämä tietenkään ei ole kovin suuri yllätys, koska suurin osa kirjaston materiaalista on kirjoja.

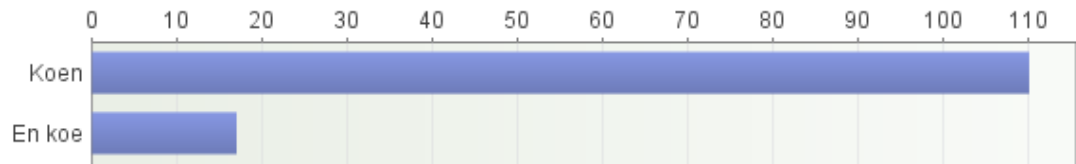


Kuvio 19. Mihin vastaajat käyttävät kirjastoa?

Kirjojen lisäksi kirjastoa käytetään kuitenkin melkoisen aktiivisesti myös muuhun materiaaliin tutustumiseen kuten lehtien lukemiseen, musiikin lainaamiseen ja ihan yleisesti tiedon löytämiseen. Myös uutuuksiin tutustutaan kirjaston kautta paljon. Toisaalta useampi kymmen vastaajista käyttää kirjastoa myös ihan vain tilana opiskeluun tai mietiskelyyn, joten viihtyisyys on tärkeää siinä missä materiaalikin.

Muita asioita joihin kirjastoa käytetään olivat elokuvien lainaamiseen, yleiseen rentoutumiseen, ja kirjaston muiden palveluiden hyödyntämiseen. Kirjastossa on usein isompia tai pienempiä näyttelyitä joihin asiakkaat voivat tutustua ja tarjolla on sekä tulostin että kopiokone. Myös ihan tietokoneita, jotka ovat jokaisen asiakkaan käytettävissä, käytetään paljon. Tietokoneet ovat käytettävissä vaikka ei olisikaan omaa kirjastokorttia.

Kun kysyttiin, että kokevatko vastaajat kirjastonsa viihtyisäksi, vastasi suurin osa kyllä, kuten kuviosta 20. näkyy. Tämä on tietenkin tärkeää, jos kirjastoa käytetään tilana siinä missä palvelunakin.



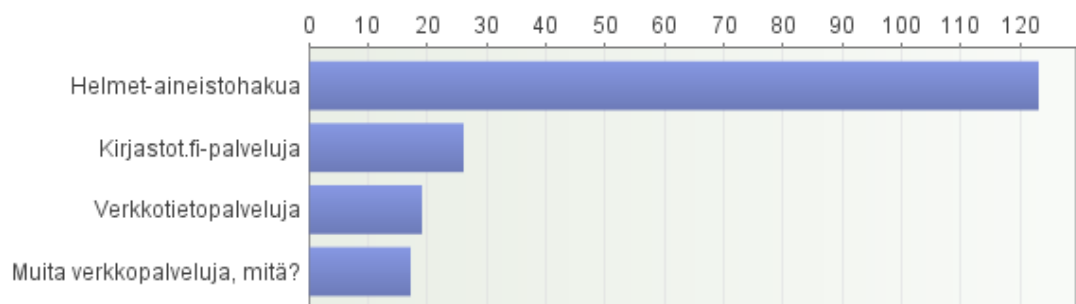
Kuvio 20. Kokeeko vastaaja kirjastonsa viihtyisäksi?

Tämä kertoo siitä, että vaikka ihmiset toivoisivatkin muutoksia kirjaston tiloihin, niin yleisesti kirjastoja pidetään viihtyisinä paikkoina.

#### 4.4.1 Kirjaston verkkopalvelut

Sen lisäksi, että kirjasto tarjoaa palveluita paikan päällä, se tarjoaa niitä myös verkossa. Ne ovat saatavilla kaikille joilla on internetyhteys. Kyselyssä tutkittiin myös kuinka moni asiakkaista käyttää näitä kirjaston palveluita. Vain yksi kirjastoa aktiivisesti käyttävistä henkilöistä sanoi, ettei käytä kirjaston verkkopalveluita.

Huomattavasti eniten kirjaston verkkopalveluita käytetään Helmet - verkkokirjastoa, kuten alla olevasta kuviosta 21. näkyy.



Kuvio 21. Mitä kirjaston verkkopalveluita vastaajat käyttävät.



Tämä ei tietenkään ole yllättävää, sillä Helmetin kautta näkee lähes kaiken kirjastossa olevan materiaalin, onko se paikalla ja missä se sijaitsee. Näin ollen asiakkaiden ei tarvitse tulla kirjastoon turhaan, jos kaipaavat jotain tiettyä materiaalia.

Kirjastot.fi taas tarjoaa asiakkaille tietoa kirjastoista ja niiden tapahtumista. Muun muassa aukiolo ajat ja osoitetiedot löytyvät Kirjastot.fi:stä. Näiden lisäksi myös kaikki tulevat tapahtumat ja kirjastouutiset näkyvät sivustolla.

Myös verkkotietopalveluita käytetään jonkin verran. Syitä miksi niitä käytetään näinkin vähän, ei voi tämän kyselyn avulla tietää. Toisaalta on mahdollista, että ihmiset eivät ole tietoisia siitä mitä kirjasto tarjoaa. Tai sitten he tulevat mieluummin itse kirjastoon tai löytävät tarvitsemansa muuta kautta.

Muita verkkopalveluita, joita kirjastossa käytetään, ovat muut materiaalin hakupalvelut kuten yliopistojen tai yksityisten ylläpitämät palvelut. Osa palveluista on maksullisia yksityishenkilöille, mutta kirjaston kautta käyttäjille ilmaisia. Nämä eivät tietenkään ole suoraan kirjaston omia verkkopalveluita, mutta tulevat kuitenkin käyttäjille saataville kirjaston kautta.

Mutta kuten kuviosta näkyy, kirjaston verkkopalveluita käytetään runsaasti. Lähes jokainen vastaaja käytti niitä.

Ja ne, jotka eivät käyttäneet kirjaston verkkopalveluita, kertoivat, että he eivät tarvitse niitä. Osa sanoi myös, että hakivat verkossa tarjottavan palvelun sijaan mieluummin tietoa suoraan kirjastosta. Tämä on tietenkin hyvä asia.

#### 4.4.2 Kirjaston palvelut

Kyselyssä tutkittiin myös tarkemmin mitä palveluita ihmiset käyttävät kirjastossa. Koska vastaajilta oli jo kysytty kerran ennalta sovittujen vaihtoehtoja avulla, että mitä he kirjastossa tekevät, nyt kysyttiin avoimen kysymyksen kautta samaa. Samalla oli tarkoitus tutkia ovatko ihmiset tietoisia siitä mitä palveluita kirjastolla ylipäätään on. Myös mielenkiintoista on se mitä ihmiset pitävät kirjaston palveluina.

Vastaukset ovat hyvin moninaisia, mutta useimmiten päätoimeksi koettiin lainaus. Kirjastosta lainataan kirjoja, musiikkia ja elokuvia. Materiaalia hankitaan joko suoraan hyllystä löytämällä tai varaamalla internetin kautta. Jotkut osasivat tunnistaa myös palautuksen palveluksi. Myös tietokoneen käyttö mainittiin paljon. Ja monet ymmärsivät, että näyttelyt jotka katsottiin aineiston haun ohessa, olivat myös osa palveluita. Myös tiloja käytettiin opiskeluun ja työskentelyyn. Toisaalta jotkut mainitsivat tulevansa vain selailemaan kirjaston aineistoa, jotta saattaisivat löytää jotain luettavaa.

Erikseen kysyttäessä missä tapahtumissa vastaajat olivat käyneet, vastasi kysymykseen vain osa, 91 vastaajaa. Tämä tietenkin kertoo siitä, ettei kaikkia kiinnosta tapahtumat. Se kertoo myös siitä, etteivät kaikki ole tietoisia kirjaston tapahtumista. Myös osa vastaajista vastasi kysymykseen kertoen, etteivät ole käyneet missään.

Mutta vastauksista tuli hyvin ilmi kuinka monenlaisia tapahtumia kirjastossa järjestetään. Useimmat vastaajista olivat käyneet vain muutamassa eri tapahtumissa. Kaikkein eniten huomattiin taidenäyttelyt, jotka normaalisti seisovat kirjaston tiloissa vapaasti. Niihin tulee kiinnitettyä huomiota, kun kirjastossa normaalisti käy.

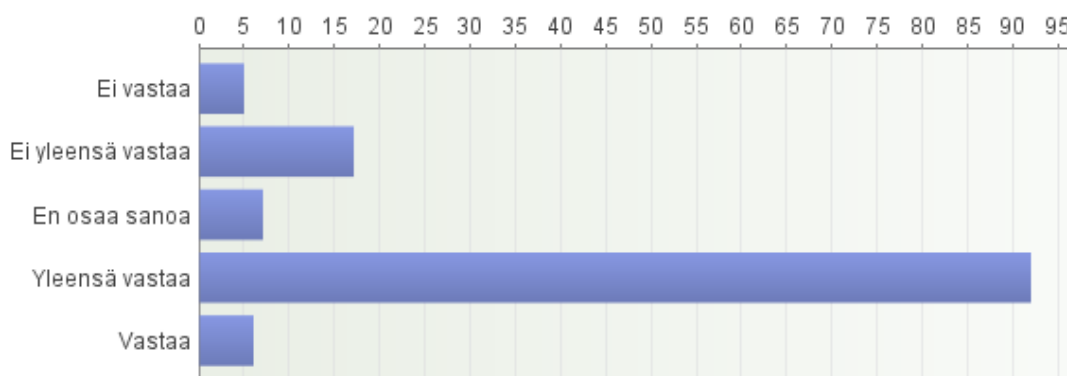
Vastausten perusteella kirjastossa on muun muassa näyttelyitä, kirjailijaesittelyitä ja erilaisia luentoja sekä kirjaston että ulkopuolisten tahojen esittämänä. Myös monissa laajemmissa tapahtumissa, kuten taiteiden yössä tai Pride -tapahtumassa kirjasto on osaltaan mukana.

Kirjastoissa usein myös järjestetään lukupiirejä ja lapsille satutunteja, sekä loma-aikoina erilaisia esityksiä.

Vastauksista selviää, että kirjasto on aktiivinen tapahtumien järjestäjä ja siellä tuntuu olevan jokaiselle vähän jotakin. Kuitenkaan suurin osa vastaajista ei käy näissä tapahtumissa. Onko kyse sitten siitä, ettei niistä tiedetä, vai siitä etteivät ne kiinnosta, ei kyselystä selviä. Se etteivät ne kiinnosta olisi sääli, sillä tapahtumia on niin monenlaisia, että varmasti jokaiselle löytyisi jotakin.

#### 4.4.3 Kirjaston aineiston vastaavuus

Kyselyssä kysyttiin vielä vastaako kirjaston aineisto heidän tarpeitaan. Tämä on tärkeää ja moni oli jo aikaisemmissa vastauksissa kuuluttanut paremman valikoiman perään. Alla olevasta kuviosta 22. kuitenkin selviää, että suurimman osan mielestä kirjaston valikoima vastaa yleensä heidän tarpeitaan.



Kuvio 22. Vastaako kirjaston valikoima vastaajien tarpeita.

Yli 90 vastaajaa sanoi, että yleensä vastaa. Se on suurin osa vastaajista. Joten vaikka mainintoja sen puolesta tulikin, että kirjaston valikoimaa voisi laajentaa tai tarkentaa tietyin osin, suurin osa on yleensä tyytyväinen kirjastonsa valikoimaan.

Kirjasto tuskin koskaan voi vastata täydellisesti kaikkien käyttäjiensä toiveita. Se vaatisi niin paljon resursseja, ettei se minkään kannalta olisi järkevää. Ei niin että palvelua ei voisi, ja pitäisikin, yhä kehittää. Mutta silti se näyttää nyt olevan ihan hyvällä mallilla.

Vain muutama kymmen vastaajaa oli sitä mieltä, ettei kirjaston kokoelma vastaa tai yleensä vastaa heidän tarpeitaan. Olisi tietenkin hyvä, jos nämäkin ihmiset löytäisivät kirjastosta sen mitä hakevat. Varsinkin kun he silti aktiivisesti käyttävät kirjastoa. On kuitenkin mietittävä missä menee raja siinä, että kaikki saavat haluamansa ja siinä, että resursseja voisi kohdentaa paremmin. Loppujen lo-

puksi voi olla tärkeämpää, että suurin osa asiakkaista tulee palveltua kuin se, että muutama asiakas saa kirjastosta jotain sellaista mitä muut eivät tarvitse.

#### 4.5 Kirjaston tiedottaminen ja mainostaminen

Lopuksi tutkittiin kuinka paljon asiakkaat kokevat saaneensa tietoa kirjaston palveluista. Ovatko kirjastot mainostaneet palveluitaan ja tapahtumiaan tarpeeksi. Ja miten sitä voisi tehdä paremmin niin, että se näkyisi suuremmalle yleisölle.

Kirjaston palveluista suurin osa asiakkaista, yli 110 vastaajaa, kertoi saaneensa tarpeeksi tietoa. Suurin osa, mutta huomattavasti vähemmän eli vain hieman yli 85 vastaajaa, myös ilmoitti saaneensa tarpeeksi tietoa tapahtumista.

Ihmiset siis tuntevat ainakin saaneensa tarpeeksi tietoa. Toinen kysymys lienee saavatko he sitä todella tarpeeksi niin, että olisivat tietoisia siitä mitä kirjasto tarjoaa. Mutta sen selvittämiseen tarvittaisiin jo oma kysely.

Viimeiseksi kysyttiin millä tavalla vastaajien mielestä kirjaston pitäisi mainostaa itseään, että se olisi tarpeeksi näkyvää.

Moni toivoi näkyvyyttä sosiaalisiin medioihin, varsinkin facebookkiin. Jotkin kirjastot toki ovatkin jo sosiaalisissa medioissa, mutta usein tuntuu, että niiden ylläpito on lähinnä muutaman työntekijän ylimääräisestä kiinnostuksesta kiinni. Se ei tarkoita että sivut eivät olisi hyviä ja niitä ei päivitetäisi tarpeeksi, mutta se tekee palvelusta epätasaista kirjastojen välillä.

Myös sähköpostilistoja toivottiin, niin että tapahtumat tulisivat suoraan jokaiselle sähköpostiin. Esimerkiksi Turussa tällaista jo on. Turku tarjoaa kirjastokortin mukana kulttuurikortin, joka halutessaan lähettää sähköpostiin kuukausittain kulttuurivinkkejä. Osa näistä on kirjaston tapahtumia, osa muita kulttuuripalveluita.

Myös mediassa toivottiin suurempaa näkyvyyttä. Toivottiin, että mainoksia olisi lehdissä, radioissa ja tv:ssä. Toisaalta toivottiin myös, että kirjastot itse mainos-

taisivat omissa tiloissaan tapahtumia aikaisemmin. Nyt saattaa käydä niin, että tapahtumasta kuulee liian myöhään osallistuakseen. Esimerkiksi mainoksen saattaa huomata vasta samana päivänä.

Myös kirjaston omaa osaamista pyydettiin tuomaan paremmin esille. Se jää usein piiloon kun vain lainataan ja palautetaan. Yksi ehdotus oli myös, että kirjaston henkilökunta voisi henkilökohtaisesti mainostaa asiakkaille sellaisia tapahtumia joiden he arvelevat kiinnostavan heitä esimerkiksi lainausten perusteella. Tämä tietenkin vaatisi virkailijalta paljon omaa silmää, niin siihen että mikä saattaisi olla kiinnostavaa sekä siihen haluaako asiakas ylipäättään, että hänen lukuvalintojaan kommentoidaan.

Yksi mielenkiintoinen ehdotus oli, että esimerkiksi Helmet -verkkokirjaston kautta, jossa voi omilla tiedoilla kirjautua katsomaan jo lainojaan tai varata materiaalia, voisi valita oman kirjaston ja sen kautta saisi kirjastoa koskevia tiedotteita. Tämä voisi olla tehokasta, sillä kuten aikaisemmin käytiin läpi, suurin osa vastaajista käytti Helmetin palveluita jo ennestään.

Voidaan siis todeta, että mitä ihmiset kaipaavat kirjastolta on näkyvyyttä niissä jokapäiväisissä rutiineissa jota heillä jo on. Kirjastojen tiedotuksia kaivataan siihen samaan virtaan missä kaikki muukin nykyään tuntuu olevan, jotta sitä ei tarvitsisi etsiä erikseen. Silloin se usein jää piiloon ja unohtuu hakea. Ihmiset kaipaavat tietoa vähimmällä vaivalla mitä sen voi saada.

#### 4.6 Kirjaston ei-käyttäjät

Vaikka kyselyltä oltaisiinkin toivottu enemmän myös ei-käyttäjien vastauksia, niitä ei tullut. Kirjastoa vähemmän kuin vuosi sitten käyttäneitä henkilöitä oli vain kolme. Kyselyä levitettiin kolmea kanavaa pitkin, joista kaksi oli vain kirjaston käyttäjien saatavilla, eli kirjaston omilla internetsivuilla ja kirjastoissa paikalla. Kolmas kanava, sosiaalinen media, olisi voinut tuoda enemmänkin ei-käyttäjä vastauksia. Mutta todennäköisesti kyselystä kiinnostuivat myös sosiaalisessa mediassa ne joiden elämää se koski, eli kirjaston käyttäjät.

Koska kirjaston ei-käyttäjien kannalta kyselyn tulokset eivät ole kovin luotettavia, ne käydään läpi lyhyesti.

Vastaajien syyt olla käyttämättä olivat yksinkertaisia: ei ole aikaa ja kirjat hankitaan muualta.

Kuitenkin jokainen ei-käyttäjäkin oli käyttänyt kirjastoa viimeksi parin viimevuoden sisällä, joten he eivät ole olleet kovin kauaa poissa kirjastosta.

Kirjaston käytössä nähtiin ongelmia aukiolo aikojen ja etäisyyden kanssa. Myös kirjastokäyntejä oli vaikea sijoittaa elämän rutiineihin ja koettiin, ettei elämäntilanne enää samalla tavalla vaatinut kirjaston käyttöä kuin ennen. Kuitenkin vastaajat olivat sitä mieltä, että jos elämäntilanne jälleen sallisi, he käyttäisivät taas kirjastoa enemmän.

Kaksi vastaajista tiesi missä heidän lähin kirjastonsa sijaitsee, yksi ei. Kaksi tunsikin myös saaneensa tarpeeksi tietoa kirjaston palveluista, mutta kukaan heistä ei tiennyt kirjaston tapahtumista ollenkaan. Niistä myös ei koettu, että oltiin saatu tarpeeksi tietoa.

Jo aiemmin on ollut mainintoja siitä, että kirjasto mainostaa itseään sellaisia reittejä kautta, etteivät ei-käyttäjät niitä näe. Kirjastot mainostavat palveluitaan ja tapahtumiaan omissa tiloissaan ja palveluissaan, kuten internetsivuillaan. Eikä käyttäjille tuskin tule mieleen vieraila niissä, jos he eivät edes käytä kirjastoja.

#### 4.7 Yhteenveto asiakaskyselyn tuloksista

Kyselystä näkee, että kirjaston asiakkaat pitävät kirjastosta ja näkevät sen positiivisena ja monipuolisena. Moniin vastauksiin annettiin positiivisia vastauksia, vaikka sitten löydettiin avoimiin jotain huomautettavaa.

Kirjastoja rakastetaan, kuten ilmi kävi jo kirjaston johtajien haastatteluista.

Käyttäjätutkimus kuitenkin kertoo selkeästi, että vaikka kirjastosta pidetäänkin, on myös paljon sellaista mitä asiakkaat haluisivat parantaa. Tämä onkin tärkeää

huomioida, kun yritetään kehittää kirjastoa ja pitää sitä kehityksessä ja ihmisten mielessä mukana.

Kirjasto tarjoaa jo nyt paljon kaikenlaista ja niitä palveluita käytetäänkin paljon. Monet kirjaston käyttäjät olivat hyvin tietoisia siitä mitä kirjastossa tapahtuu ja useimmat olivat myös käyneet tutustumassa lainauspalveluiden lisäksi tapahtumiin ja tietopalveluihin. Myös tiloja käytettiin mielellään sekä työskentelyyn että opiskeluun.

Niin kauan kun kirjastoja käytetään näin monipuolisesti, tuntuu epätodennäköiseltä, että ne vain unohtuvat ja menettävät käyttäjänsä. Kirjasto tarjoaa useimmille jotakin ja käyttäjät tuntuvat sen myös huomaavan.

Tietenkään ei ole varaa tyytyä siihen mitä on, vaan pitää kehittyä. Mutta aina-kaan asiakkaiden mielestä kirjastot eivät ole menettäneet asemaansa yhteiskunnasta, vaikka se onkin ehkä suuresti muuttunut.

Nykyään tietoa saa kaikkialta, helpoimmin kotoa omalta koneeltaan. Kirjasto ei ehkä pysty kilpailemaan sen tietomäärän kanssa mitä internet tarjoaa, mutta ei se ole kirjaston ainoa valtti.

Hyvin selvästi näkyi myös, että kirjastolla on ihmisille eri elämänvaiheessa eri merkitys. Opiskeluaikana kirjastoa tarvitaan ja käytetään paljon. Kun siirrytään työelämään, tarve vähenee. Kuitenkin jos vapaa-aikaa liikenee, kirjasto on mieluinen kohde ja sen käyttäjäksi palataan mielellään.

Ja tietenkin hyvää on myös se, etteivät ei-käyttäjäkään osanneet sanoa mitään pahaa kirjastosta. Siinäkin oli enemmän kyse siitä, ettei oma elämäntilanne sal-  
linut tai palveluista ei tiedetty tarpeeksi.

## 5 YHTEENVETO

Kolmesta näkökulmasta tarkasteltuna kirjaston kävijämäärät, sekä käyntien laatu, on muuttunut runsaasti kirjastojen elinaikana. Kävijöitä tulee yhä lisää, mutta se mitä he hakevat kirjastosta on muuttunut. Aivan kuten yhteiskunta on muuttunut käyttäjien ympärillä.

Lainajia ja kävijöitä on paljon. Se ei kuitenkaan ole ongelma. Ongelman ydin tuntuu olevan se, etteivät kaikki ikäryhmät käytä kirjastoa yhtäläisesti. Nuoret käyttävät kirjastoa vain vähän tai eivät ollenkaan. On tietenkin mahdollista, että he löytävät kirjaston myöhemmin, mutta pelkästään siihen ei voi luottaa.

Jos nuoret eivät muista kirjastoa, he eivät kerro siitä lapsilleen, jotka eivät koskaan opi tuntemaan kirjastoa. Koulunkin kautta käydään kyllä tutustumassa kirjastoon, mutta se ei yksin riitä. Siksi on tärkeää, että kirjasto löytää jotain jota tarjota myös nuorille. Sama huoli toistuu sekä tilastoissa että haastatteluissa.

Toisaalta, kirjasto kehittyy kokoajan ja se myös näkyy. Kirjasto painottaa tiloihin ja tapahtumiin luomalla omia osastojaan niitä kehittämään. Samoin myös internetin palveluiden kanssa.

Myös tekniikka kirjastoissa kehittyy. Vielä vähän aikaa sitten kirjastossa käytettiin kortistoa, mutta nyt kirjat voi löytää verkkokirjastosta josta samalla näkee onko kirja paikalla halutussa kirjastossa vai ei. Verkkokirjasto antaa myös mahdollisuuden varata kirjan itselleen käymättä kirjaston tiloissa.

Myös itsepalvelu lisääntyy, nykyään voi lainata ja palauttaa kirjat itse. Tämä vapauttaa kirjaston henkilökuntaa luomaan asiakkaille yhä uusia palveluita. Lapsille pidetään satutunteja, koululaisille järjestetään tapahtumia lomilla. Aikuisille järjestetään luentoja ja opetusta. Vanhuksille räätälöidään kirjastoja ja palveluita, jotta he voisivat yhä lukea. Lukeminen mahdollistetaan kaikille, vaikka he eivät pystyisikään tulemaan itse kirjastoon niin usein kun haluavat.



Ja asiakkaat ottavat palvelut omikseen. He varaavat uutuuksia ja lainaavat luetavaa uusin välinein, mutta samoin päämäärin kuin ennenkin. He lukevat lehtiä ja viettävät aikaa kierrellen ja nauttien kirjastosta. He käyttävät tiloja opiskeluun ja työntekoon. He käyvät katsomassa taidenäyttelyitä ja kuuntelemassa luentoja. He käyttävät kirjaston suomia välineitä, kuten tietokoneita, hyväkseen arkielämässään.

Kaikki tuntuisi osoittavan siihen, että kirjastolla menee hyvin. Tilastot näyttävät positiivisilta, johtajat eivät näe huolta ja asiakkaat ovat tyytyväisiä. Vaikka ilmassa on hiukan epävarmuutta, en usko, että ainakaan näiden materiaalien perusteella kirjaston pitäisi olla kovinkaan suuren lakkauttamisuhan alla. Maailma muuttuu poispäin perinteisestä kirjastosta, mutta niin muuttuu kirjastokin.

Lisäksi asiakkailla on paljon ideoita kirjaston parantamiseksi. Kirjastot ottavat tätä myös vastaan ja hyödyntävät sitä osaamisessaan. Ison organisaation muuttamiseen tarvitaan kuitenkin myös aikaa.

Kun katsotaan kaikkia kolmea osaa yhdessä, nähdään että niissä on paljon yhteistä. Tilastot näyttävät, että asiakkaat ovat tyytyväisiä. Kirjaston johtajat kertovat, että kävijät rakastavat kirjastoa. Niin myös kertovat asiakkaat itse. On vaikea nähdä tulosten perusteella, että mikä kirjastojen ongelma sitten on.

Mutta se on näkyvyys ja vähän myös toimivuus nyky-yhteiskunnassa. Ihmiset rakastavat kirjastoa, mutta kun tarkastellaan mitä he sieltä hakevat, he löytävät paljon sellaista mitä kirjasto ei heille tarjoa.

Käyttäjät ovat tietoisia kirjaston palveluista, mutta eivät löydä niitä niin hyvin kuin toivoisivat. Tähän tarvitaan mainostamista ja parempaa tiedotusta kirjaston puolelta. Hyvät palvelut eivät vielä itsessään riitä.

Totuus myös on, että ihmisten rakkaus kirjastoa kohtaan ei yksin riitä. Tarvitaan käyttäjiä ja osallistujia. Kirjaston on oltava toimiva osanen yhteiskuntaa tavalla joka aikaisemmin on ollut mahdollista, mutta nyt tuntuu jääneen taakse.

Tällä hetkellä kirjastolla on kuitenkin todella hyvä pohja palveluineen ja tapahtumineen. Siitä on vain jatkettava eteenpäin.

## LÄHTEET

Aralis-kirjastokeskus 2012. Arabianrannan kirjasto. Viitattu 31.1.2012  
[http://www.aralis.fi/arabianrannan\\_kirjasto.html](http://www.aralis.fi/arabianrannan_kirjasto.html).

Helsingin kaupunginkirjasto 2012a. Toimintakertomukset. Viitattu 8.2.2012  
<http://www.lib.hel.fi/toimintakertomukset>.

Helsingin kaupunginkirjasto 2012b. Kokoelmatilastot 2004 kirjastoittain (%). Viitattu 31.1.2012  
[http://www.lib.hel.fi/docs/vuositilastot/Tilastokirja04/2004kok/kokmatagy\\_pros.xls](http://www.lib.hel.fi/docs/vuositilastot/Tilastokirja04/2004kok/kokmatagy_pros.xls).

Helsingin kaupunginkirjasto 2012c. Kokoelmatilastot 2002 kirjastoittain (%). Viitattu 1.2.2012  
<http://www.lib.hel.fi/docs/vuositilastot/vuositilastot/2002kok/matagpro.xls>

Helsingin kaupunginkirjasto 2012d. Toimintatilastot 2010, Kokonaislainaus 2000-2010b suurpii-  
reittäin. Viitattu 1.2.2012 <http://www.lib.hel.fi/Page/fe65bbe6-bc99-4cc5-b01d-60501d231e8e.aspx>

Helsingin kaupunginkirjasto 2012e. Kirjastojen johtajat. Viitattu 2.2.2012 <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/johtajat/>

Helsingin kaupunginkirjasto 2012f. Kirjastokortin käyttäjät 2011. Viitattu 31.8.2012  
[http://www.lib.hel.fi/docs/vuositilastot/Tilastokirja\\_2011/2011\\_kirjastokortin%20kayttajat/kirjastokortin\\_kayttajat\\_2011.xls](http://www.lib.hel.fi/docs/vuositilastot/Tilastokirja_2011/2011_kirjastokortin%20kayttajat/kirjastokortin_kayttajat_2011.xls)

Helsingin kaupunginkirjasto 2012g. Maksut. Viitattu 31.8.2012 <http://www.lib.hel.fi/fi-FI/maksut/>

Helsingin kaupunginkirjasto 2012h. Hankintaehdotus. Viitattu 31.8.2012  
<http://www.lib.hel.fi/fi-FI/forms/hankintaehdotus.aspx>

Helsingin kaupunginkirjasto 2012i. Kirjastot ja aukioloajat. Viitattu 31.8.2012  
<http://www.lib.hel.fi/fi-FI/kirjastot/>

Juntumaa, Jouni. Tilastoja. Vastaanottaja: noora.kumpulainen@students.turkuamk.fi Lähetetty:  
2.4.2011 klo 18.47. Viitattu 8.2.2012

Kirjastot.fi 2012. Kysy kirjastonhoitajalta –kysymys. Viitattu 1.2.2012  
<http://www.kirjastot.fi/kysy/arkistohaku/kysymys/?ID=29f1e2bf-6b27-470d-9ce6-ec472d0a8e6b>

Salmela, M. 2010. Lama ei piristänyt kirjastoja. Helsingin Sanomat 4.10.2010. Viitattu 1.2.2012  
<http://www.hs.fi/arkisto/artikkeli/Lama+ei+pirista+nyt+kirjastoja/HS20101004SI3KA01f5a>.

Suomen virallinen tilasto (SVT) 2012. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Helsinki: Tilastokeskus.  
Viitattu: 31.8.2012 <http://www.tilastokeskus.fi/til/sutivi/meta.html>

## Kirjaston johtajien haastattelupohja

Kirjaston johtajien haastattelu

### *Perustiedot*

Hallittavat kirjastot

Kauan on ollut johtajana

Kauan on ollut töissä kirjastossa

Missä muissa töissä on ollut kuin johtajana kirjastossa

Koulutustausta

### *Kirjaston käyttö*

Onko muuttunut näkyvästi

Millä tavalla mahdolliset muutokset näkyvät

Omia mielipiteitä syiksi

Virallisia tuloksia

Voisiko johtua kirjastojen käytäntöjen muuttumisesta

Mikä on muuttunut

palvelut

tapahtumat

kokoelmat

tilat

joku muu mikä?

Mainostaako kirjasto tarpeeksi itseään?

Ovatko ihmiset tietoisia kirjastosta?

Mitä voitaisiin tehdä?

Mistä on puhuttu virallisesti, mitä on huomattu?

Huolestuttaako käviämäärien muutokset?

Muita mielipiteitä?

Jotain tärkeää?

## Asiakaskyselyn haastattelupohja

Kyselyn vastaanottajan sähköposti

Yhteystiedot

Sukupuoli

mies

nainen

Ikä (syntymävuosi)

Asuinkunta (postinumero)

Oletko käynyt kirjastossa viimeisen vuoden sisällä?

Olen

En ole

*Olen*

Mistä olet saanut tietää kirjastosta ensimmäisen kerran?

Mitä kirjastoa käytät ensisijaisesti?

Lähikirjastoa

Kauempana sijaitsevaa isompaa kirjastoa

Kirjasto kymppiä

Jotain muuta, mitä?

Mitä kirjastoa käytät toissijaisesti?

Lähikirjastoa

Kauempana sijaitsevaa isompaa kirjastoa

Kirjasto kymppiä

Jotain muuta, mitä?

Mikä on lähikirjastosi?

Kuinka usein käyt kirjastossa?

Lähes päivittäin

Vähintään viikoittain

Muutaman kerran kuussa

Kerran kuussa

Vähintään kerran puolessa vuodessa  
Harvemmin

Onko kirjaston käyttösi muuttunut viimeisen viiden vuoden aikana?

Vähentynyt  
Lisääntynyt  
Ei ole muuttunut suuntaan tai toiseen

Minkä arvioisit olevan tärkein syy kirjastonkäyttösi muutokseen?

Käytätkö kirjaston verkkopalveluita?

Käytän  
En käytä

Jos kyllä, mitä?

Helmet-aineistohakua  
Kirjastot.fi-palveluja  
Verkkotietopalveluja  
Muita verkkopalveluja, mitä?

Jos et, niin miksi et?

Mihin käytät kirjastoa?

Uutuuksiin tutustumiseen  
Luettavan löytämiseen  
Lehtien lukemiseen  
Tietokoneiden käyttöön  
Tiedon etsimiseen  
Musiikin lainaamiseen  
Työskentelyyn tai opiskeluun  
Mietiskelyyn  
Johonkin muuhun, mihin?

Voisiko jokin seuraavista asioista kirjastossa lisätä kirjastokäyntejäsi?

Paremmat tilat  
Sopivammat aukioloajat  
Ammattitaitoisempi, ystävällisempi henkilökunta  
Nykyaikaisemmat palvelut  
Kiinnostavammat tapahtumat

Sopivampi sijainti  
Jokin muu, mikä?

Koetko oman kirjastosi viihtyisäksi?

Koen  
En koe

Mitä kirjaston palveluita käytät?

Mihin kirjaston tapahtumiin olet osallistunut?

Vastaako kirjastosi valikoima tarpeitasi?

Ei vastaa  
Ei yleensä vastaa  
En osaa sanoa  
Yleensä vastaa  
Vastaa

Oletko saanut riittävästi tietoa kirjaston palveluista?

Olen saanut  
En ole saanut

Oletko saanut riittävästi tietoa kirjaston tapahtumista?

Olen saanut  
En ole saanut

Miten kirjaston tulisi olla esillä, miten palveluita ja tapahtumia voitaisiin mainostaa paremmin?

*En ole*

Miksi et käytä kirjastoa?

Kirjastossa ei ole minulle mitään kiinnostavaa  
Ei ole aikaa  
Kirjasto on liian kaukana  
Jokin muu syy, mikä?

Oletko joskus käyttänyt kirjastoa?

Vähintään 10 vuotta sitten tai en koskaan  
5-10 vuotta sitten  
3-5 vuotta sitten  
1-2 vuotta sitten

Mitkä syyt ovat vaikuttaneet kirjaston käytön vähentymiseen?

Kirjaston palvelut eivät vastaa tarpeitani  
Kirjaston valikoima on huonontunut  
Kirjaston tilat ovat huonontuneet  
Aukioloajat eivät sovi minulle  
Kirjasto on kauempana kuin ennen  
Jokin muu syy, mikä?

Tiedätkö mikä on lähin kirjastosi?

Kyllä, se on  
En tiedä

Tiedätkö missä on lähin kirjastosi?

Kyllä, se on  
En tiedä

Voisitko kuvitella käyttäväsi kirjastoa jos...

Kirjaston palvelut uudistuisivat  
Kirjaston palveluita laajennettaisiin ja monipuolistettaisiin  
Oman elämäntilanteeni sallisi  
Kirjasto sijaitsisi sopivammassa paikassa

Luulen että en käyttäisi missään tapauksessa

Ehdota jotain mikä voisi saada sinut kiinnostumaan kirjastosta.

Oletko saanut riittävästi tietoa kirjaston palveluista?

Olen saanut  
En ole saanut

Mistä kirjaston tapahtumista olet kuullut?

Oletko saanut riittävästi tietoa kirjaston tapahtumista?

Olen saanut  
En ole saanut